



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima organizacional de los colaboradores en el Centro de Salud,  
Coishco 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada En Administración**

**AUTORA:**

Huamayalli Sebastian, Manyuri Brigitte (orcid.org/0000-0003-0712-9643)

**ASESOR:**

Dr. Salazar Llanos, Juan Francisco (orcid.org/0000-0001-8314-2634)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A Dios, por estar siempre ahí brindándome fuerzas para seguir adelante.

A mis padres y abuelos, quienes siempre me brindaron su apoyo para ser mejor persona y poder lograr alcanzar mis objetivos.

La autora.

### **Agradecimiento**

Primero a Dios, por guiarme con sabiduría y esperanza durante este largo y duro camino. También agradecer a mis padres y abuelos por apoyarme en estos años de proceso de mi formación profesional.

La autora.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	9
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	9
3.2 Variables y operacionalización.....	9
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	10
3.5 Procedimientos .....	11
3.6 Método de análisis de datos .....	11
3.7 Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS .....	13
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	37

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Nivel del clima organizacional en los colaboradores del Centro de Salud Coishco.</i> .....	13
<b>Tabla 2.</b> <i>Nivel de liderazgo de los colaboradores del Centro de Salud Coishco.</i> ...	14
<b>Tabla 3.</b> <i>Nivel de comunicación de los colaboradores del Centro de Salud Coishco, 2022.</i> .....	16
<b>Tabla 4.</b> <i>Nivel de recompensas y remuneraciones de los colaboradores del Centro de Salud Coishco.</i> .....	18
<b>Tabla 5.</b> <i>Nivel de estructura y normas de los colaboradores del Centro de Salud Coishco.</i> .....	20
<b>Tabla 6.</b> <i>Nivel de apoyo y soporte de los colaboradores del Centro de Salud Coishco, 2022.</i> .....	22

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Nivel del clima organizacional en los colaboradores del Centro de Salud Coishco</i> .....	13
<b>Figura 2.</b> <i>Nivel de liderazgo de los colaboradores del Centro de Salud Coishco</i> .14	
<b>Figura 3.</b> <i>Nivel de comunicación de los colaboradores del Centro de Salud Coishco, 2022</i> .....	16
<b>Figura 4.</b> <i>Nivel de recompensas y remuneraciones de los colaboradores del Centro de Salud Coishco</i> .....	18
<b>Figura 5.</b> <i>Nivel de estructura y normas de los colaboradores del Centro de Salud Coishco</i> .....	20
<b>Figura 6.</b> <i>Nivel de apoyo y soporte de los colaboradores del Centro de Salud Coishco</i> .....	22

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo de determinar el nivel del Clima Organizacional en los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022. El estudio fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental - transversal de nivel descriptivo simple, por lo que, a través del análisis y descripción de la variable de estudio, se determinó los hallazgos con una población de 35 trabajadores, siendo así una muestra censal, habiendo una cantidad accesible para el desarrollo de la investigación. Así mismo se aplicaron dos instrumentos, entre ellos un cuestionario y una guía de entrevista. Los hallazgos en el estudio demuestran que el clima organizacional del establecimiento de salud de Coishco está en un nivel regular, por lo que los colaboradores no se encuentran satisfechos con el ambiente en el que se está trabajando. En conclusión, al tener un nivel regular está ocasionando que no se alcance los objetivos planteados por la organización, así mismo la dimensión estructuras y normas, obtuvo un menor puntaje dentro de la investigación, la dimensión recompensas y remuneración obtuvo un menor puntaje, lo cual los colaboradores no se encuentran satisfechos con las recompensas que reciben por la organización, obteniendo un nivel regular.

**Palabras clave:** Clima, colaboradores, estructuras, recompensas, normas.

## **Abstract**

The present investigation has been carried out with the objective of determining the level of the Organizational Climate in the collaborators of the Health Center, Coishco – 2022. The study was of the applied type, with a non-experimental, simple descriptive cross-sectional design, so that, through the analysis and description of the study variable, the reflexes are limited with a population of 35 workers, thus being a census sample, having an accessible amount for the development of research. Likewise, two instruments will be applied, including a questionnaire and an interview guide. The findings in the study show that the organizational climate of the Coishco health facility is at a regular level, so the employees are not satisfied with the environment in which they are working. In conclusion, having a regular level, this causes the objectives set by the organization to not be achieved, likewise the structure and norms dimension, obtained a lower score within the investigation, likewise the rewards and remuneration dimension obtained a lower score, which the collaborators are not satisfied with the rewards they receive from the organization, obtaining a regular level in the dimensions.

**Keywords:** Climate, employees, structures, rewards, rules.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En un hospital siempre ha sido primordial un buen clima entre los colaboradores debido a que eso se ve reflejado en la manera de atender a sus pacientes, por lo cual, la comunicación, colaboración y empatía entre ellos como trabajadores es primordial.

A nivel Internacional, el sector Salud en Chile fue considerado como los lugares que tienen más complejidad, al tener trabajadores de tercera edad lo cual ocasionó retraso en sus obligaciones y también el fastidio de los pacientes por no ser atendidos (Bustamante et al., 2015). Otro estudio realizado en México acerca del clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General La Villa, debido a los cambios que el gobierno realizó en el estudio, para saber qué tan aptos se encuentran los trabajadores para los cambios que se vienen (Juárez, 2018).

A nivel Nacional, el ministro Cevallos mencionó que hay regiones que no cuentan con el recurso humano necesario en el sector salud, ocasionando que no valoren su actitud y profesionalismo de los trabajadores del sector salud (Ministerio de Salud, 2021). Por consiguiente, en la Microred Monterrey en Huaraz, se presentó una serie de problemas, porque sus trabajadores se muestran desentendidos con las remuneraciones y recompensas que se les brindó, llegando así a ocasionar no tener una buena relación entre ellos mismos (Castillo et al., 2019). Otro de los estudios, muestra que el clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, no fue adecuado y que tienen que mejorar muchas cosas, debido a que se dividen en grupo y no se apoyan entre todos (Del Río et al., 2013).

A nivel local, EsSalud realizó un taller de capacitación a sus trabajadores, para que puedan tener un buen clima organizacional, y así mismo brindaron a sus trabajadores herramientas con las cuales puedan aprender para dar un buen servicio (Chimbote en línea, 2016). En el Hospital la Caleta brindó más capacitaciones y motivación a sus colaboradores para que puedan trabajar mejor en equipo y así mismo tener un buen clima organizacional y dar como resultado una buena atención a los pacientes (Chingo, 2020). De la misma manera, en el Hospital Regional, se presentan problemas entre los trabajadores del área administrativa y otras áreas, por lo cual se ha realizado más capacitaciones en la cual todos puedan participar y se logre solucionar (Matos y Rodríguez, 2019). Por

consiguiente, la Microred Yugoslavia en Nuevo Chimbote, se ha detectado un clima organizacional bajo entre las enfermeras, y su satisfacción que tendrán será mejor (Palacios, 2020).

El Centro de Salud de Coishco, está compuesta actualmente por 35 trabajadores entre médicos, enfermeras, técnicos en enfermería, obstetras, psicóloga, dentistas, farmacéuticas, personal administrativo, laboratorio y de limpieza, con un total de 22 nombrados y 13 contratados. La problemática que ellos presentan como colaboradores es el clima organizacional entre ellos, debido a que no resaltan como organización, si no por área, el cual hay un ambiente entre ellos que no es agradable y lo cual ocasiona que no exista comunicación y no puedan desarrollarse como equipo.

Ante lo expuesto, se llevó a formular la siguiente pregunta, ¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en los colaboradores del Centro de Salud, Coishco - 2022?

Así mismo ante lo mencionado, la investigación en el centro de salud, se justificó al contar como respaldo para la mejora del clima organizacional en el Centro de Salud Coishco. La presente investigación, se realizó para determinar que tanto influye el clima organizacional en los colaboradores del Centro de Salud, Coishco 2022. La relevancia que tuvo esta investigación en el ámbito social es que buscó ofrecer información o que pueda ser utilizada como referencia, para que las organizaciones del sector salud puedan ver como es el clima organizacional y en que deben mejorar para el bien de sus trabajadores y ellos como organización. Lo cual las implicaciones prácticas que se realizó en esta investigación es que así mismo ayudó a resolver el problema de algunas situaciones nada agradables en el hospital, y así supo lo importante que es tener un clima organizacional tranquilo y agradable para el bienestar de todos.

Los establecimientos de Salud tienen una gran responsabilidad con sus pacientes como también con sus trabajadores, los cuales deben tener la capacidad para llevar un buen clima con sus compañeros, para que logren sus objetivos trazados ya sea personalmente en su desarrollo como para con la organización, por lo cual al optar por un buen clima se verá reflejado ante el resto como saben organizarse para una buena gestión y atención a sus pacientes.

Para responder a la interrogante de la investigación se trazó como objetivo general: Determinar el nivel del Clima Organizacional en los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022. Para profundizar más en la investigación, se planteó como objetivos específicos: Identificar el nivel de liderazgo de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022; Identificar el nivel de comunicación de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022; Identificar el nivel de recompensas y remuneraciones de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022; Identificar el nivel de estructura y normas de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022; Identificar el nivel de apoyo y soporte de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco - 2022.

Igualmente, como objetivo de propuesta se planteó: Mejorar el nivel de Clima Organizacional de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Arias et al. (2018), Chiang et al. (2016), Mendoza y Moyano, (2019), Roma & Teresa, (2015), Brito et al. (2020) y Torres et al. (2016) menciona que el clima organizacional (CO) influye directamente en la satisfacción de las relaciones interpersonales, por lo cual la autonomía, el estrés y la fatiga, logran que el CO se modifique e influya también en el talento humano, y lo cual se logra ver en la satisfacción que tienen al ejecutar su trabajo y el desempeño que vienen realizando y se lograra observar en la calidad de atención que brindan en las organizaciones. Así mismo la identidad, la comunicación organizacional y su estructura, el trabajo en equipo y la satisfacción, también logran que haya un buen CO. Del mismo modo, Pedraza (2018) concuerda con lo mencionado con los anteriores autores, del modo que en su artículo nos dice que, gracias a los hallazgos obtenidos, el personal administrativo tendrá que idearse en construir prácticas que contribuyan a la mejora del CO entre sus trabajadores, a pesar que hayan obtenido un buen resultado y resaltando 3 dimensiones del CO.

Por otro lado, Semper et al. (2019), Martínez et al. (2019), Chiavone et al. (2021), Gonzáles et al. (2014), Vera y Suárez, (2018), Mamani et al. (2019) y Agudelo et al. (2020) consideran que los colaboradores optan por votar que las remuneraciones no son las adecuadas con respecto al desempeño que vienen brindando, así mismo se da como resultado que la calidad de atención que se está brindando no es la adecuada y nada satisfactorio, por más que exista un buen CO, es la percepción de los clientes y/o pacientes de las organizaciones. De tal manera, que lograr un clima organizacional satisfactorio requiere de mucho apoyo entre los colaboradores como también de los jefes, debido a que todo es un solo equipo y se quiere lograr que la organización resalte por su buen clima que hay entre sus trabajadores, lo cual se verá reflejado en su calidad de atención que brindaran a los pacientes. Toda vez que como colaboradores ellos necesitan estar motivados, brindarles charlas, así mismo también dar un incentivo, sea un premio o una remuneración, para que resalten su desempeño al momento de laborar y habrá una satisfacción por parte de los trabajadores, como de los jefes de la organización y lo más importante de los clientes, lo cual tendrán un buen concepto acerca de cómo se maneja y como tratan a los demás.

Dentro del mismo contexto, Segredo et al. (2014) en su investigación realizada a otros estudios de diferentes autores resultó que las métricas e instrumentos que se realizan para la evaluación del clima, enriquecen mucho la sustentación teórica e información que se brinda sobre el tema.

Por último, Segredo et al. (2015) en su artículo publicado nos menciona que se elaboró y se presentó un instrumento, el cual resulto ser válido y logra tener confiabilidad para la evaluación del CO en la salud, así mismo el instrumento es natural, fácil y también tiene una estabilidad temporal, que, a través de sus dimensiones como estructura, comportamiento y estilos de dirección, se lograra tener la perspectiva indicada de su estimación. Así como, Peruzzo et al. (2019) aplicaron en su estudio el Team Climate Inventory (TCI), lo cual resulto que es un instrumento adecuado e innovador, para evaluar el clima de trabajo en equipo.

Jáuregui y Loufaft (2019) nos define al clima organizacional como una parte esencial de la organización, debido a que sus características afectan la supervivencia y el comportamiento de los trabajadores, por lo cual se usó las dimensiones de liderazgo, comunicación, recompensas y remuneración, estructura y normas, y por último, apoyo y soporte, las cuales fueron medidas por los instrumentos multidimensional de CO (Patterson), Instrumento de clima organizacional (Furnham y Goodstein) y Place to work. De tal manera que si el CO es cómodo ejercerá una influencia positiva en el colaborador. Así mismo Chiang et al. (2010) nos dice que el CO es la “conducta y sentimientos de las personas, no obstante, son atributos del ambiente en el que se está trabajando, utilizando instrumentos de observación externa con el apoyo de las entrevistas y los cuestionarios” (p.27). Por otro lado, Torres y Carbonell (2020) en su investigación nos dice que el CO son las sensaciones que tiene el colaborador sobre lo que está ocurriendo en la organización, por lo cual los desafíos que se presentan en la empresa tales como los reconocimientos del gran trabajador del mes y las remuneraciones que se realizan. Utilizo el instrumento de cuestionario y las G. de entrevista y observación, para medir las dimensiones, tales como: estructura, la responsabilidad, la recompensa, el riesgo, las relaciones, la cooperación, los estándares, el conflicto e identidad. De igual manera, Chávez y Mendoza (2021) en su investigación nos menciona que el CO son las cualidades percibidas por el

colaborador en su ambiente de trabajo, lo cual concuerda con la investigación de Torres, en cambio uso los instrumentos de revisión sistemática y técnica estadística: análisis descriptivo, para medir sus dimensiones tales como: autonomía, cohesión, equidad, presión, innovación, reconocimiento, confianza y apoyo. Debido a la percepción obtenida esto influye directamente en el comportamiento de los empleados. En cambio, Rivera y Pérez (2019) dice que el CO pone en juego su desarrollo y oportunidad de una realización personal de los colaboradores, por lo cual debe haber un ambiente agradable que logren facilitar la realización de sus laborales en la organización. Para ello utilizo el instrumento del cuestionario, escala clima organizacional – SPC, para medir las dimensiones como la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales, debido a la percepción de cada trabajador.

Por su parte, Mendoza y Carbonell (2020) en su investigación concuerda con las investigaciones mencionadas, porque todos concuerdan con las percepciones de la organización, así como la motivación y actitudes. Así mismo, concuerda con el uso de los mismos instrumentos que Torres. Pero en algunas dimensiones diferencian, tales como: ambiente físico, propósitos, relaciones sociales, comunicación, toma de decisiones y aptitud hacia la labor desempeñada.

Según, Iglesias et al. (2020) en su estudio realizado acerca del CO: revisión integrativa, evaluaron muchos artículos, los cuales la mayoría de ellos se enfocaron en la medición del CO y usaron el test y la G. de observación, así mismo los instrumentos usados concuerdan con los autores mencionados anteriormente. Concluyentemente dicen que el CO influye en muchos aspectos, pero se destaca más en la influencia de la satisfacción de las personas y es en donde se ven muchos resultados.

En cambio, Morán (2021) menciona que hay muchas tipologías para el CO, pero lamentablemente no tienen mucha validación, por lo cual el estudio del CO no tiene una clasificación en particular, porque todas las organizaciones y las personas son diferentes, de tal manera que debido al aumento de la población y los sucesos que ocurren en las organizaciones hará que haya un gran desafío en el clima organizacional.

En lo que concuerdan casi todas las investigaciones es en las remuneraciones que debe recibir el trabajador por el desempeño en la realización de sus actividades, porque es una forma de incentivar o motivar a los trabajadores para la buena realización de su trabajo, como también incentivar que haya un buen clima laboral. De lo analizado concuerdo que un buen clima organizacional ayuda al desempeño de la persona ya sea personal o profesional, lo cual hace que se sienta motivado a que todos realicen un buen trabajo y eso se vea reflejado ante todos, asimismo hará que se fomente la unión entre ellos como compañeros de trabajo. No obstante, en casi todas las investigaciones mencionadas, ven a las capacitaciones como una recomendación en general, pero creo que deben plantear más ideas para realizar actividades en las cuales puedan participar todos y mostrar las consecuencias que hay cuando existe un mal clima entre ellos.

Hay que considerar que, solo en algunos trabajos se hace mención a las remuneraciones como una de las motivaciones de los empleados con respecto a llevar un buen CO, Sin embargo, se considera que lo antes mencionado debe ser abordado en todas las investigaciones, porque uno sabe las situaciones que se vivía antes y como se están viviendo actualmente; y considero que una buena remuneración no caería mal, aun mas sabiendo que es por el gran esfuerzo que realizas en el trabajo y que laboras en tranquilidad con todos. A pesar de todo eso, realizaron un buen trabajo empleando instrumentos adecuados, todo con la intención de investigar y plantear alternativas de solución, para el bienestar de los trabajadores como para con la organización.

En cuanto a las dimensiones que se utilizarán en la variable, determinadas por los autores Jáuregui y Louffat (2019) son las siguientes:

La primera dimensión que es liderazgo, lo definen como un proceso de motivación en el cual se desarrolla la habilidad de conducir a un equipo a seguir trabajando por lo que se propusieron. Consecuentemente dentro de la dimensión tenemos como indicadores el trabajo en equipo, que es la unión que hacen entre ellos y participan tranquilamente, la motivación, que es cuando se alientan a seguir y no rendirse, y por último la toma de decisiones, que es decidir por la opción que más les resulta conveniente para el desarrollo.

Por consiguiente, la dimensión comunicación, lo definen como la interacción entre las personas de la organización, es la habilidad de expresarse, en la cual se nota las percepciones que se tiene de la persona. Dentro de la dimensión tenemos como indicadores la transparencia, que es cuando te comunicas con la verdad, dinamismo, es cuando te expresas de diferente manera, no solo hablando si no también actuando y como te expresas ante los demás y por último la accesibilidad, que es si accedes o interactúas ante una comunicación de otra persona, no solo te quedas callada.

Como tercera dimensión, tenemos a recompensas y remuneración, los definen como incentivos y/o pagos que benefician a los empleados, los motivan e influye en ellos. Dentro de la dimensión tenemos a los indicadores comportamiento, que es cuando ven como actúas para poder merecer eso y así mismo por ultimo los valores, que es cuando te muestras tal y como eres.

Por otro lado, la dimensión estructura y normas, los definen como la manera en la que trabajas, siguiendo lo establecido por la organización, como tomas tus decisiones, el nivel de centralización que tienes y el estilo de trabajar. Dentro de la dimensión tenemos los indicadores de nivel de formalización, que es demostrar que tan capacitados están ante la ubicación de trabajo y el nivel de integración, que es cuando te piden trabajar en equipo, y ven la manera en la que te integras con tus compañeros de trabajo.

Y por último tenemos a la dimensión apoyo y soporte, los definen como firmeza o sostenibilidad, así mismo la ayuda que muestran ante una situación o hacia algún compañero que está necesitando algo. Así mismo dentro de la dimensión mencionada tenemos los indicadores participación, que es cuando muestras solidaridad, compañerismo e interactúas con tus compañeros de trabajo y no te muestran indiferente ante los sucesos que están aconteciendo y como ultimo indicador tenemos la satisfacción en el desempeño, que es como te sientes cuando ves tu desarrollo, como vas avanzando y el resultado que obtuviste por tanto esfuerzo que mostraste en tu avance personal como profesional.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada, porque se buscó resolver un determinado problema aplicando el método científico (Concytec, 2018).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

La presente investigación fue no experimental, debido a que en el trabajo que se realizó no se manipulo la variable, por lo cual las investigaciones no experimentales son momentos que ya se dieron, y a lo cual nos queda observar su contexto para luego realizar su análisis correspondiente (Hernández et al., 2014).

Transversal descriptivo simple, porque se realizó por única vez la investigación en un lugar determinado y así mismo se facilitó su descripción.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

La presente investigación estuvo determinada por una única variable.

**Definición conceptual:** Jáuregui y Loufaff (2019) nos define al clima organizacional como una parte esencial de la organización, debido a que sus características afectan la supervivencia y el comportamiento de los trabajadores.

**Definición operacional:** El clima organizacional en una empresa es de suma importancia, para lo cual se debe tener en cuenta la comunicación, el liderazgo y el apoyo entre compañeros de trabajo, generado una influencia positiva para lograr la satisfacción con el trabajo que se está realizando. El cual, será medido por las dimensiones: Liderazgo, comunicación, recompensas y remuneración, estructura y normas, apoyo y soporte.

**Indicadores:** Trabajo en equipo, motivación, toma de decisiones, transparencia, dinamismo, accesibilidad, comportamiento, valores, nivel de formalización, nivel de integración, participación y por último la satisfacción en el desempeño.

**Escala de medición:** Ordinal.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Para Hernández et al. (2014) nos dice que la población es un grupo o conjunto que tiene coordinación con explícitas especificaciones, por lo cual debe de tener definido la unidad de muestreo/análisis, y sucesivamente la delimitación del grupo.

Así mismo, la población de esta investigación fueron todos los trabajadores del Centro de Salud Coishco, porque se cuenta con 35 trabajadores actualmente, según la información facilitada por el centro médico.

**Criterios de inclusión:** Se incluyo a todos los trabajadores que tienen tiempo trabajando en el Centro de Salud de Coishco. Tiempo: 6 meses a más.

**Criterios de exclusión:** No se incluyó a trabajadores que tengan poco tiempo laborando en el Centro de Salud de Coishco. Tiempo: menos de 6 meses.

#### **3.3.2 Muestra**

Moreno (2017) nos explica que una muestra censal es cuando se quiere conocer la opinión de toda la población, porque se tiene una cantidad aceptable para realizar la investigación.

#### **3.3.3 Muestreo**

Esta investigación se usó No probabilístico - censal, puesto que fueron todos los trabajadores, debido a que no hay trabajadores que tengan menos de seis meses laborando en el Centro de Salud Coishco.

**Unidad de análisis:** Trabajadores del Centro de Salud 2022.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se utilizó como técnicas la encuesta y la entrevista correspondientes al instrumento de recolección de datos el cuestionario llamado La escala CL – SPC y la guía de entrevista fue semiestructurada, la cual consta de dos preguntas por dimensión.

Por otro lado, el cuestionario que se aplicó fue elaborado por la Psicóloga Sonia Palma en el año 2004. Lo cual se trata de un instrumento diseñado con la técnica

de Likert, contando con un total de 50 ítems que investigaran el clima laboral acerca de la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral.

### **Validez**

El instrumento fue sometido a juicio de experto, de manera que validaron en una escala de bueno y muy bueno.

### **Confiabilidad**

Los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

### **3.5 Procedimientos**

Uno de los procedimientos que se utilizó fue el siguiente: se logró recolectar datos de la muestra censal, se utilizó un cuestionario y una guía de entrevista de la modalidad presencial como instrumento, por medio de la técnica de la encuesta y la entrevista. La fuente de datos que se aplicó fue de tipo primaria, debido a que los datos se recolectaron de modo directo. Primero, se conversó personalmente con la jefa del Centro de Salud Coishco para solicitar el permiso para poder realizar el proyecto de investigación. Como segundo lugar, se le solicitó la autorización para la recolección de datos con la encuesta y la entrevista correspondiente, los cuales se aplicaron de manera presencial a los colaboradores. Finalmente, los datos se procesaron mediante la aplicación de Microsoft Excel.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **Estadística descriptiva**

Se describió todos los datos que se obtiene de la variable, a lo cual fue colocado en la aplicación de Excel para su debido análisis, así mismo ayudó a obtener resultados factibles y que se logre ver de una manera analítica la descripción de la variable.

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación se llevó a cabo de una manera adecuada en la cual se respetó las normas éticas establecidas por la Universidad César Vallejo: n°0262-2020/UCV, llegando a garantizar que la información adecuada fuera autentica. De tal manera que se mantuvo el anonimato a la identificación en las personas encuestadas, con el único fin de proteger su identidad, además se debe tomar en cuenta la originalidad y la honestidad del trabajo que se realizó en esta investigación, así como citando los autores y referenciándolos correctamente según la adaptación correspondida.

Por consiguiente, se acató las observaciones dada por el asesor, como también siguiendo correctamente sus recomendaciones, de igual manera se cumplió con las normas APA y finalmente para evaluar la investigación fue sometido al programa de Turnitin, en lo cual nos brinda un servicio de prevención de plagio.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar el nivel del Clima Organizacional en los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022.

**Tabla 1**

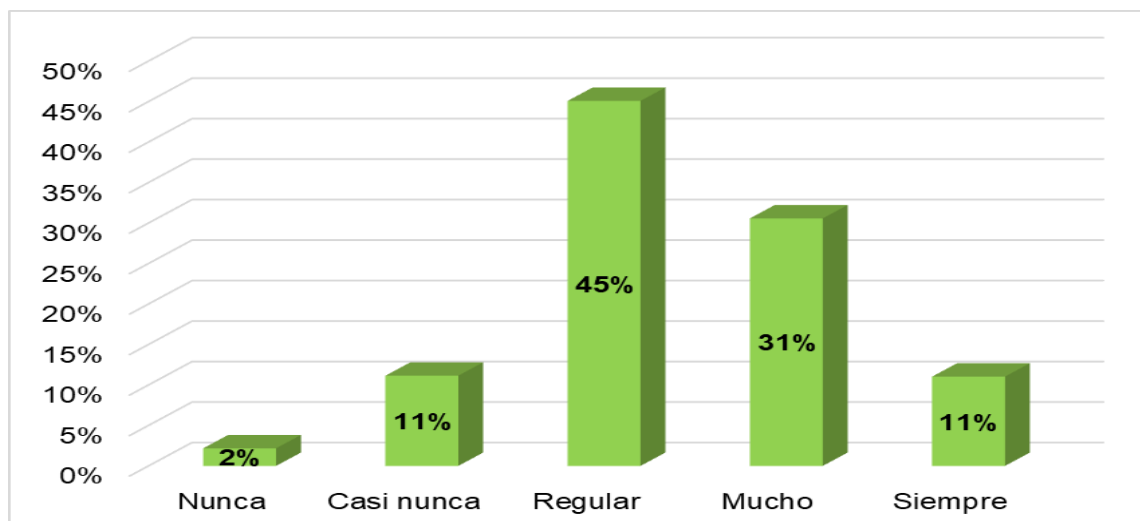
*Nivel del clima organizacional en los colaboradores del Centro de Salud Coishco*

Valoración	Fi	%
Nunca	38	2%
Casi nunca	195	11%
Regular	789	45%
Mucho	535	31%
Siempre	193	11%
Total	1750	100%

*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Figura 1**

*Nivel del clima organizacional en los colaboradores del Centro de Salud Coishco*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

#### **Interpretación:**

Según la figura 1 se obtuvo que existe un clima organizacional regular con un 45% de todas las interrogantes que se aplicó a los colaboradores, por lo cual se manifiesta que la mayoría de ellos sienten que no hay un buen clima, por consiguiente, se obtuvo un 2% que mencionan que nunca se tiene un buen clima entre los colaboradores.

**Objetivo específico 1:** Identificar el nivel de liderazgo de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022.

**Tabla 2**

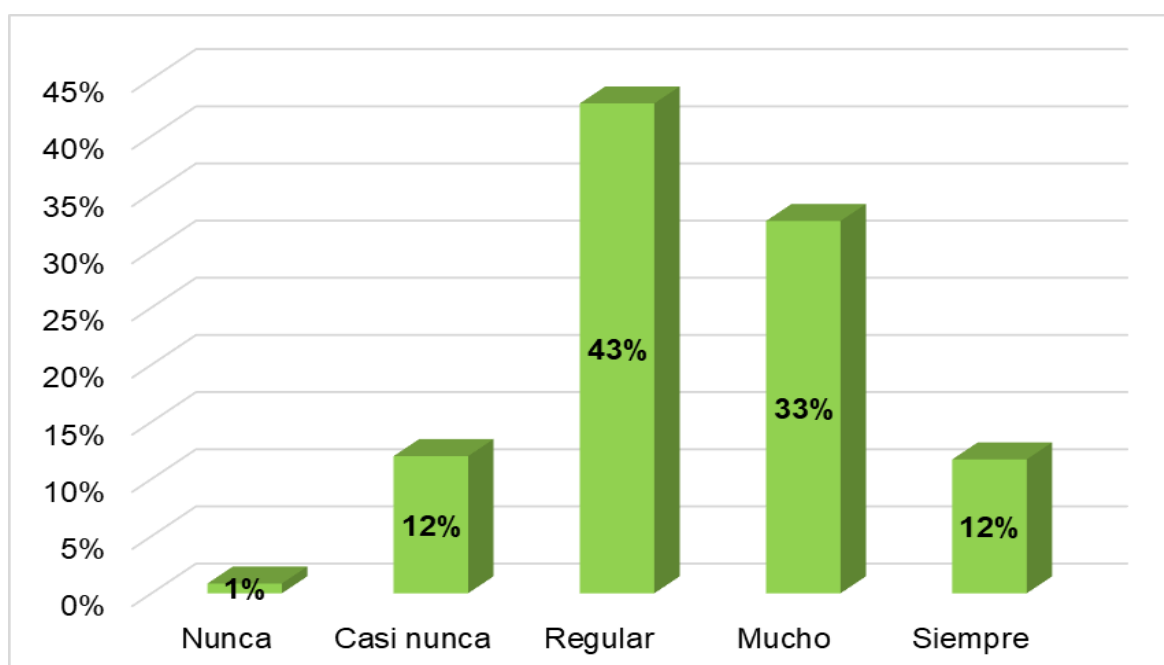
*Nivel de liderazgo de los colaboradores del Centro de Salud Coishco*

Valoración	Fi	%
Nunca	3	1%
Casi nunca	42	12%
Regular	150	43%
Mucho	114	33%
Siempre	41	12%
Total	350	100%

*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Figura 2**

*Nivel de liderazgo de los colaboradores del Centro de Salud Coishco*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Interpretación:**

En la figura 2 nos muestra que hay un 43% que existe un liderazgo regular en el establecimiento, lo cual se manifiesta que no se trabaja bien en equipo y así mismo no reciben buena motivación, por consiguiente, se muestra que un 1% dice que nunca se tiene liderazgo en el establecimiento.

**Entrevista: resultados sobre el nivel de liderazgo en los colaboradores del centro de Salud Coishco.**

Sí reciben motivación por parte de sus jefes. Se obtuvo que los entrevistados, nos mencionan que, si existe motivación por parte de sus jefaturas, así mismo les ayudan a resolver cualquier inquietud y que está ahí para apoyarlos, y los acompañan ante alguna situación que se pueda presentar ya sea personal o laboral

**Objetivo específico 2:** Identificar el nivel de comunicación de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022.

**Tabla 3**

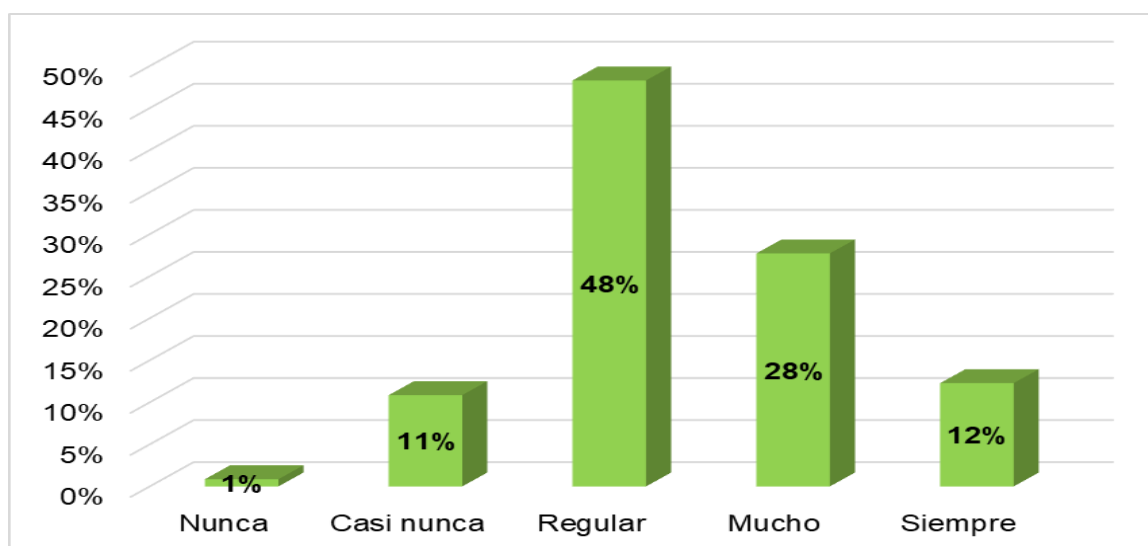
*Nivel de comunicación de los colaboradores del Centro de Salud Coishco, 2022*

Valoración	Fi	%
Nunca	3	1%
Casi nunca	38	11%
Regular	169	48%
Mucho	97	28%
Siempre	43	12%
Total	350	100%

*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Figura 3**

*Nivel de comunicación de los colaboradores del Centro de Salud Coishco, 2022.*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Interpretación:**

En la figura 3 nos muestra que se obtuvo que hay un 48% que nos dice que la comunicación es regular, lo cual se manifiesta que la mayoría de comunicación que se trasmite no es transparente, por consiguiente, se obtiene que un 1% menciona que nunca hay una buena comunicación entre los colaboradores del centro de salud Coishco.



**Entrevista: resultados sobre el nivel de comunicación en los colaboradores del centro de Salud Coishco.**

Es honesta y clara. Por lo cual dos de los entrevistados dan por concluir que existe una buena comunicación y que es honesta y es clara, debido a que tienen que estar coordinados para cualquier situación o inquietud que pueda pasar en el establecimiento, pero por otro lado una entrevistada menciona que no hay una comunicación honesta entre sus compañeros del establecimiento.

**Objetivo específico 3:** Identificar el nivel de recompensas y remuneraciones de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022.

**Tabla 4**

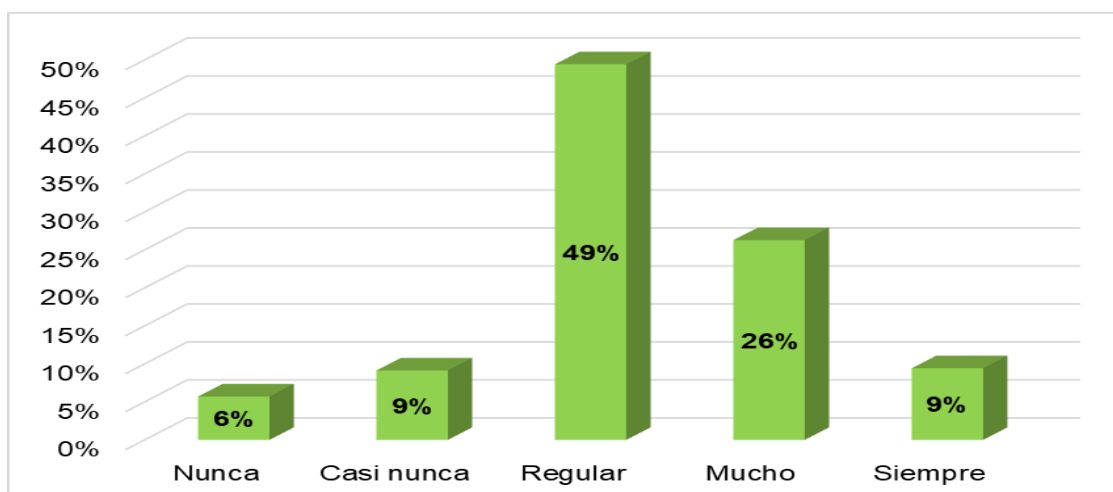
*Nivel de recompensas y remuneraciones de los colaboradores del Centro de Salud Coishco*

Valoración	Fi	%
Nunca	20	6%
Casi nunca	32	9%
Regular	173	49%
Mucho	92	26%
Siempre	33	9%
Total	350	100%

*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Figura 4**

*Nivel de recompensas y remuneraciones de los colaboradores del Centro de Salud Coishco*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores

**Interpretación:**

En la figura 4 nos muestra que hay un 49% que nos dicen que la recompensa y remuneración es regular por parte del establecimiento, lo cual se manifiesta, que no están muy de acuerdo con lo que les brindan por su desempeño, por consiguiente, se obtuvo un 6% que nos dice que nunca hay o no está de acuerdo con la recompensa y remuneración para con ellos.

**Entrevista: resultados sobre el nivel de recompensas y remuneraciones en los colaboradores del centro de Salud Coishco.**

Están de acuerdo. Todos los entrevistados se sienten satisfechos con la remuneración que reciben, mencionan que les parece justo. Por otro lado, dos de los entrevistados mencionan que reciben recompensas como días libres, pero uno de ellos menciona que no recibe recompensa en el establecimiento.

**Objetivo específico 4:** Identificar el nivel de estructura y normas de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco – 2022.

**Tabla 5**

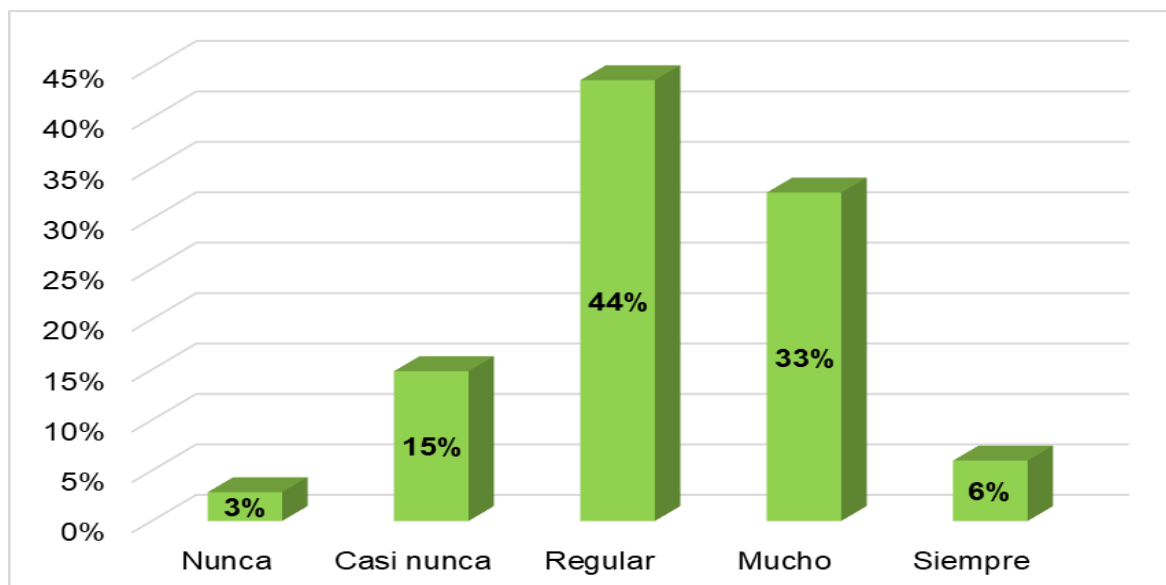
*Nivel de estructura y normas de los colaboradores del Centro de Salud Coishco*

Valoración	Fi	%
Nunca	10	3%
Casi nunca	52	15%
Regular	153	44%
Mucho	114	33%
Siempre	21	6%
Total	350	100%

*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Figura 5**

*Nivel de estructura y normas de los colaboradores del Centro de Salud Coishco*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Interpretación:**

En la figura 5 se obtuvo que un 44% nos dice que es regular que los trabajadores sigan y estén de acuerdo con las estructuras y normas establecidas por el establecimiento, por consiguiente, hay un 3% que nunca se establece bien las estructuras y las normas del centro de salud Coishco.

**Entrevista: resultados sobre el nivel de estructura y normas en los colaboradores del centro de Salud Coishco.**

Sí cumplen con las normas establecidas. Los entrevistados concuerdan en que, si llegan a cumplir las normas y estructuras del establecimiento, en su mayor parte. Por ejemplo, en la asistencia, que tienen un horario y donde marcan la hora de su llegada, es una norma que todos tienen que cumplir.

**Objetivo específico 5:** Identificar el nivel de apoyo y soporte de los colaboradores del Centro de Salud, Coishco - 2022.

**Tabla 6**

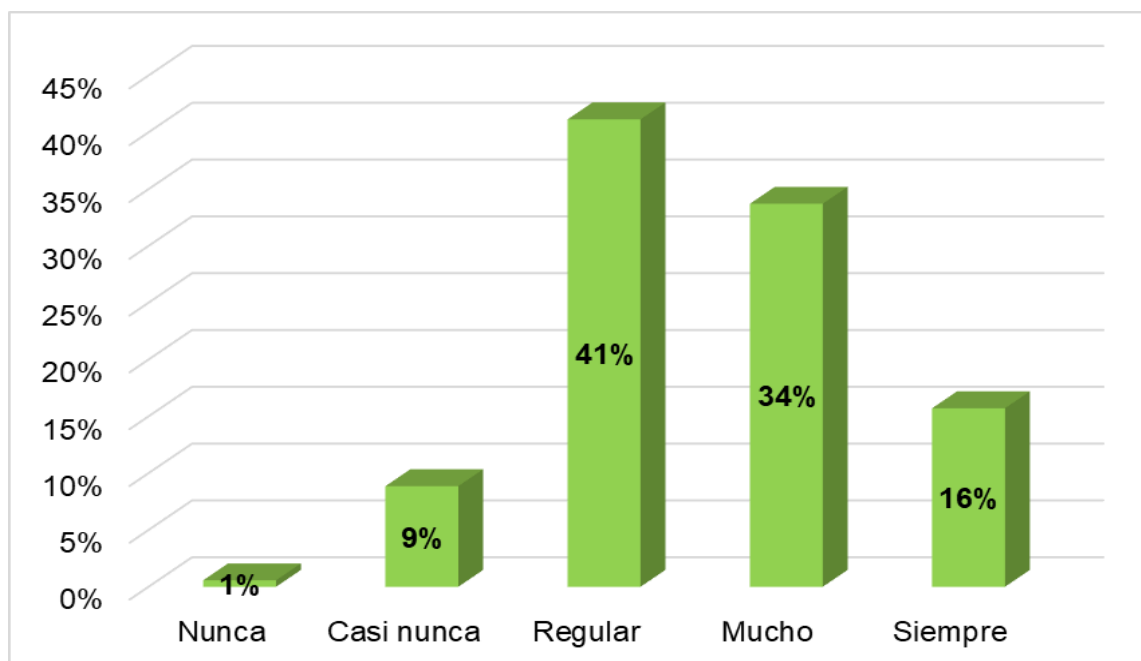
*Nivel de apoyo y soporte de los colaboradores del Centro de Salud Coishco, 2022*

Valoración	Fi	%
Nunca	2	1%
Casi nunca	31	9%
Regular	144	41%
Mucho	118	34%
Siempre	55	16%
Total	350	100%

*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Figura 6**

*Nivel de apoyo y soporte de los colaboradores del Centro de Salud Coishco*



*Nota.* Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores.

**Interpretación:**

En la figura 6 se muestra que hay un 41% que menciona que el apoyo y soporte es regular en el establecimiento, lo cual se manifiesta que muy poco se participa entre compañeros y que a veces se sienten satisfechos por lo que se brinda entre colaboradores.

**Entrevista: resultados sobre el nivel apoyo y soporte en los colaboradores del centro de Salud Coishco.**

Sí se apoyan. Se obtiene que los entrevistados nos dice que, si se apoyan y que, si hay compañerismo entre los colaboradores, no siempre, pero la mayoría de veces si, así mismo mencionan que si su jefe les apoya y que tienen accesibilidad con sus jefaturas.

## V. DISCUSIÓN

Luego de haber obtenido los resultados producto de la aplicación del cuestionario aplicado a los colaboradores del Centro de Salud Coischo, se pasará en comparar los hallazgos con los resultados encontrados en otras investigaciones a fin de determinar si existe o no relación con los autores, además, que se comparará con la teoría estudiada dentro del marco teórico.

Los autores Martínez, et al. (2019), Chiavone et al. (2021) y Semper et al. (2019) se encuentran a favor con los hallazgos del estudio que se muestra en la tabla 1, pues se obtiene que con un 45% nos dice que hay un nivel de clima organizacional regular, lo cual los colaboradores no se sienten tan satisfechos con su ambiente laboral, por lo que coincide con los hallazgos en los estudios de los autores mencionados, los cuales obtuvieron que el clima organizacional que hay en sus colaboradores es el inadecuado, debido a que eso se ve reflejado en el desempeño de cada uno de los trabajadores en sus actividades laborales y en la manera de atender a los pacientes que acuden a su Institución. Consiguientemente los autores Jáuregui y Louffat (2019), refuerza los hallazgos, debido a que el clima organizacional afecta directamente al comportamiento de sus trabajadores, por lo cual se debe tener un buen clima para lograr que los colaboradores trabajen conjuntamente y de una manera positiva para que así sigan obteniendo buenos resultados para su bienestar y el de la organización. Por lo contrario, los autores Arias et al. (2018), Chiang et al. (2016) y Mendoza y Moyano (2019) se encuentran en contra de los hallazgos en la tabla 1, debido a que los autores hallaron que, si se tiene un buen clima organizacional y que influye en la satisfacción de los colaboradores, y eso se ve reflejado en la manera de atender a sus pacientes, logrando sentirse bien ellos mismos.

Mamani, Fernández a et al. (2019) están a favor de lo que se muestra en la tabla 2, la cual según los colaboradores nos dice que el nivel de Liderazgo es de un 43% determinándose que se mantiene un nivel regular, así mismo dentro de la dimensión, el indicador trabajo en equipo arrojó un 49%, por lo que coincide con los estudios de los autores mencionados, debido a que en su estudio hallaron que el liderazgo no se encuentra en un buen nivel y que aún tiene que mejorar por el bienestar de ellos como compañeros de equipo y de la organización. Resulta que



Agudelo et al. (2019) y Martínez et al. (2019), se encuentran en contra de la tabla 2, debido a que ellos obtuvieron como hallazgo que la dimensión Liderazgo tiene una buena calificación, logrando así un nivel satisfactorio en la organización. De igual manera la autora Mendoza y Carbonell (2020) refuerza a los hallazgos de los autores mencionados, por lo que nos menciona que el liderazgo se relaciona de una manera positiva y significativa con el clima organizacional, por lo cual se determina que, siendo un factor de suma importancia para la organización, se debe mejorar e implementar nuevas estrategias, logrando así que el líder pueda alentar a sus compañeros para alcanzar el objetivo de la organización y que ellos mismos se sientan satisfechos con lo que están obteniendo gracias al esfuerzo que están logrando como equipo y la motivación que les brinda su líder.

En la tabla 3, Chiavone et al. (2021) se encuentran a favor, pues se obtiene que según la percepción de los colaboradores existe un nivel de comunicación regular con un 48%, ocasionando así que no se trabaje adecuadamente. Por lo que coinciden con los hallazgos de los autores que obtuvieron que con un 18% el factor comunicación, integración y satisfacción, se encuentra en un nivel bajo, determinando así que los colaboradores presentan especulaciones entre ellos mismos, obteniendo así un ambiente de trabajo nada agradable, y a su vez se. En cambio, Semper et al. (2019) y Mamani et al. (2019), están en contra de los hallazgos de la tabla 3, debido a que hallaron en sus respectivos estudios que la categoría comunicación, tiene un alto puntaje, determinando así que se encuentra en un nivel saludable, por lo que los colaboradores están en constante comunicación clara y precisa para el bienestar de ellos como compañeros de trabajo, como también para su organización, y será notorio en sus pacientes. De igual manera el autor Rivera y Pérez (2019) refuerza lo dicho por los autores mencionados, debido a que en su estudio realizado se obtuvo que la comunicación si influye y que, si se conecta con la satisfacción de sus colaboradores, lo cual se determina que, si es importante tener una comunicación sólida y clara en una organización, para evitar equivocaciones en las actividades de trabajo que realiza cada colaborador en su área y malos entendidos entre compañeros, consiguiendo así brindar una buena información a los pacientes.

Consiguientemente, Mamani et al. (2019), se encuentran a favor de los hallazgos del estudio que se muestra en la tabla 4, pues se obtiene que según la percepción de los colaboradores consideran que el nivel de Recompensas y remuneraciones es de un 49% estableciendo así que es de un nivel regular, siendo así que los colaboradores no se sientan tan comprometidos con la organización. Por lo que los autores mencionados coinciden con los hallazgos, debido a que en la dimensión remuneración y recompensa se encuentran en un nivel no saludable y que tienen que mejorar para el bienestar de los colaboradores, quienes se esfuerzan en sus labores y la organización debe sentirse satisfecho por lo que brindan sus colaboradores. Así mismo, Torres y Carbonell (2020) lo refuerza, debido a los hallazgos realizados en su estudio que los trabajadores perciben que en la entidad se utiliza menos los premios y más las sanciones, por lo cual las organizaciones deben saber reconocer los esfuerzos realizados por sus colaboradores. Mientras que, Torres et al. (2016) y Peña et al. (2015) están en contra de los hallazgos en la tabla 4, debido a que en la dimensión retribución tuvo la mejor calificación, determinando así que los colaboradores se encuentran satisfechos con lo que les ofrecen por su esfuerzo y así se sienten identificados con la organización, porque saben reconocer el compromiso y el empeño que le ponen sus colaboradores a sus actividades laborales, y que no presentan excusas para realizarlas con total devoción.

En la tabla 5, Torres et al. (2016) y Semper et al. (2019) se obtiene que según la percepción de los colaboradores consideran que el nivel de Estructuras y normas es de un 44% estableciendo que se encuentra en un nivel regular, lo cual se determina que la mayoría de los colaboradores no se sienten tan identificados y algunos no siguen lo que se establece en la organización. Por lo que ellos, hallaron en sus estudios que no tienen una buena calificación, determinándose así que no se sienten comprometidos e identificados con la organización, por falta de entusiasmo y empatía en sus normas y políticas para con sus colaboradores. Por otro lado, los autores Chiang et al. (2016), están en contra de los hallazgos de la tabla 5, debido a que los autores hallaron en su estudio que el factor autonomía tiene una buena calificación por parte de los hombres y mujeres de la organización, por lo cual les permiten desarrollarse de manera personal como profesional y se sienten identificados con la organización, siguiendo lo que establecen, debido a que

son justos con sus políticas y normas hacia sus trabajadores. Consiguientemente los autores Margarita Chiang et al. (2010), refuerza a los hallazgos de los autores que se encuentran en contra, debido a que nos mencionan que el clima organizacional son las percepciones sobre un conjunto de valores de la entidad como un todo y que llega a influir directamente en el comportamiento de los trabajadores, que se centra en las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales.

Por último, los hallazgos en la tabla 6, Martínez et al. (2019) están a favor pues se obtiene que según los colaboradores consideran que el nivel de Apoyo y Soporte es de un 41% estableciendo que es de un nivel regular, lo cual, dentro de dicha dimensión, se encuentra el indicador participación, dando como resultado un 59%, entendiendo así que si hay participación por parte de los colaboradores con respecto a sus labores u otras actividades que se realice en la organización. Por lo que los autores mencionados hallaron en su estudio que la dimensión participación tiene una de las medias altas en la organización, lo cual se determina que los colaboradores se apoyan entre sí, para así puedan obtener un buen resultado. Por ende, la teoría de Chávez y Mendoza (2021) lo refuerza, debido a que nos dice que el clima organizacional son las percepciones que tienen los colaboradores con respecto a su ambiente laboral, lo cual tiene una influencia directa en su comportamiento, siendo notorio ante los demás, y en lo cual en su estudio se obtuvo que si se apoyan y que si hay correlación con el desempeño que tienen sus colaboradores en sus actividades de trabajo. Agudelo et al. (2020), están en contra, porque los autores hallaron en su estudio que la variable participación en ambas áreas presenta el valor promedio más bajo de las variables estudiadas, determinándose así que no hay apoyo entre compañeros y en lo cual no se obtiene buenos resultados, siendo así nada favorable para la organización, porque eso lo pueden notar los mismos pacientes en su forma de atención por parte de los colaboradores.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se demostró que el presente estudio se encuentra en un nivel regular, por lo que hay falta de integración por parte del jefe de la entidad para con los colaboradores y de los colaboradores para con la entidad, por lo cual eso se ve reflejado en la falta de compañerismo y que en el ambiente laboral no se desarrollen correctamente las expectativas de la organización.
2. Con respecto al primer objetivo específico se concluyó que se encuentra en un nivel regular, así mismo se destaca dentro de la dimensión, el indicador trabajo en equipo, lo cual nos dice que los colaboradores en su área se apoyan y trabajan conjuntamente, pero no es lo mismo en los otros indicadores que muestran un porcentaje menor. De tal manera que los colaboradores del establecimiento sienten que su jefe debe mejorar sus estrategias para con ellos.
3. Consiguientemente con respecto al segundo objetivo específico se llegó a concluir que se encuentra en un nivel regular, así mismo dentro de la dimensión, el indicador de transparencia tiene un menor puntaje, lo que se determina que la información que se fluye en la organización no es transparente y clara, por lo cual ocasiona algunos inconvenientes entre los colaboradores.
4. Se concluyó que en el tercer objetivo específico se llegó a concluir que se encuentra en un nivel regular, estableciendo así que la organización no reconoce los méritos de sus colaboradores con respecto a las recompensas, como los es en días libres, no a todos les brindan, cabe reconocer que algunos de los trabajadores reconocen que si están de acuerdo con las remuneraciones brindadas.
5. Con respecto al cuarto objetivo específico se concluyó que se encuentra en un nivel regular, determinándose así que algunos de los colaboradores cumplen con las normas que establecen en la entidad, como por ejemplo lo es la hora de llega y de salida, así también se debe tener en cuenta que se debe brindar oportunidades para el crecimiento profesional de sus colaboradores, como lo es que experimenten en áreas diferentes dentro de su jefatura, lo cual también resultara beneficiado la organización.

6. Finalmente, en el último objetivo específico se llegó a concluir que se encuentra en un nivel regular, en la cual algunos de los colaboradores se apoyan entre ellos mismos, así como también dentro de la dimensión, el indicador satisfacción en el desempeño, tiene un porcentaje bajo, por lo cual es resaltante que los colaboradores no se encuentran satisfechos con lo que les brinda la organización, por lo que mencionan que no saben reconocer su desempeño.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la jefatura del centro de salud de Coishco que debe optar por nuevas estrategias para con sus colaboradores, para que pueda existir un buen clima organizacional y logre ser percibida por los propios trabajadores como para con los pacientes. Por lo que debería haber una capacitación general para todos sin excepción para saber cómo se manejan entre compañeros y puedan realizar dinámicas en la cuales interactúen y pueda existir el compañerismo, respeto mutuo, la cual debe ser por lo menos una capacitación por mes.
2. Se sugiere a la jefatura del Centro de Salud de Coishco, plantear un sistema de control adecuado con respecto a la hora de llegada y de salida de los colaboradores.
3. Se sugiere a la jefa del centro de Salud de Coishco, tener en constante evaluación a sus colaboradores, para ver cómo están trabajando y en que podrían mejorar, para el bienestar y desarrollo de la organización.
4. Se sugiere a la municipalidad de Coishco, brindar apoyo al centro de salud, con charlas de temas relacionados al clima organizacional, apoyo entre compañeros, respeto mutuo y cómo poder desenvolverse en un ambiente agradable.
5. Se sugiere a la municipalidad de Coishco, apoyar con equipos de primera necesidad para los colaboradores como para el establecimiento e implementar un control de comunicación directo entre las Instituciones.
6. Finalmente se sugiere al Minsa, que brinde a la entidad un Plan de recompensa por el buen desempeño que vienen desarrollando los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C. y Jiménez, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud en la ciudad de Manizales 2018 – 2019. *Revista archivos de medicina*, 20(2), 397 – 409. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
- Arias, W., Lazo, J. y Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Revista por pares*, 21(2), 81 – 82. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- Bustamante, M., Grandon, M. & Lapo, M. (2015). Characterization of organizational climate in high complexity hospitals in Chile. *Revista Estudios Gerenciales*, 31(137), 432 – 440. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.003>
- Brito, C., Pitre, R. y Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Revista Información Tecnológica*, 31(1), 141 – 148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Castillo, S., Medina, R., Bernardo, T., Reyes, A. y Ayala, J. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), 1 – 13. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=89478>
- Chávez, T. y Mendoza, C. (2021). *Clima organizacional y el desempeño docente en la educación básica regular en los años 2013 – 2020*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56437>
- Chiang, M., Heredia, A. y Santamaría, J. (2016). Clima organizacional y salud psicológica. *Revista por pares*, 15(1), 73 – 86. <https://doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, J. y Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia

Comillas.

[https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Relaciones+entre+el+clima+organizacional+y+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Relaciones%20entre%20el%20clima%20organizacional%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Relaciones+entre+el+clima+organizacional+y+la+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Relaciones%20entre%20el%20clima%20organizacional%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=true)

Chiavone, F., Filgueira, C., De Lima, L., Candido, P., Dos Santos, B. & Pereira, V. (2021). Clima Organizacional em uma Unidade de Terapia Intensiva: percepções da equipe de enfermagem. *Revista por pares*, 20(2), 390 – 425. <https://doi.org/10.6018/eglobal.427861>

Chimbote en línea. (21 de octubre de 2016). EsSalud Ancash inició capacitaciones para mejorar trato a pacientes. *Diario Chimbote en línea*. <https://www.chimbotenlinea.com/locales/21/10/2016/essalud-ancash-inicio-capacitaciones-para-mejorar-trato-pacientes>

Chingo, A. (2020). *Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Tumbes]. Repositorio de la Universidad Nacional Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2351>

Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica*. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Del río, J., Munares, A. y Montalvo, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Revista médica Panacea*, 3(1), 11 – 14. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-982900>

Gonzáles, A., Manríquez, C. y Venegas, M. (2014). Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Revista Ciencia y Trabajo*, 16(51), 152 – 157. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300005>



- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Iglesias, A., Torres, J. y Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *Revista Medisur*, 18(6), 1189 – 1197. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180065571015/html/>
- Jáuregui, K. y Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: Fundamentos e instrumentos*. Pearson. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=10382&pg=&ed=>
- Juárez, A. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(4), 97 – 111. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=84994>
- Mamani, V., Fernandez, D., Sayas, K., Revilla, M., Cabrejos, I., Chávez, L., y Muchaypiña, I. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Revista por pares*, 80(2), 188 – 192. <https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Martínez, E., Molina, J. y Parada, I. (2019). Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Revista Horizonte Sanitario*, 18(3), 347 – 356. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n3.3197>
- Matos, W. y Rodríguez, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño en los trabajadores administrativos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote – 2019*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40879>

- Mendoza, C. y Carbonell, C. (2020). *Liderazgo transformacional y clima organizacional en las facultades de una universidad de Chimbote, 2019*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44892>
- Mendoza, R. y Moyano, E. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista por pares*, 18(36), 1 – 23. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgsp18-36.vsve>
- Ministerio de Salud. (2021). *Ministro Cevallos destaca la labor del personal de salud y resalta la necesidad de una mejor distribución del recurso humano*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/571073-ministro-cevallos-destaca-la-labor-del-personal-de-salud-y-resalta-la-necesidad-de-una-mejor-distribucion-del-recurso-humano>
- Morán, R. (2021). Clima y satisfacción laboral. Caso de estudio: Empresa Tinfluba S.A.C., Perú. *Revista Visión Gerencial*, 21(1), 32 – 42. <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/6674/Art%203.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, R. (2017). Líneas Estratégicas de Comunicación en el Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Humanas. *Revista Scientific*, 2(1), 376 – 393. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2017.0.0.20.376-393>
- Palacios, J. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de la Microrred Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2020*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63910>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90 – 101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Peña, R., Hernández, D., Vélez, A., García, M., Reyes, M. y Ureña, E. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la

- atención a la salud. *Revista Salud Pública de México*, 57(6), 528 – 536.  
<https://doi.org/10.21149/spm.v57i6.7642>
- Peruzzo, H., Schunk, E., Batista, V., Fernández, M., Maris, A. & Silva, S. (2019). Organizational climate and teamwork at the Family Health Strategy. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(2), 131 – 134. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0770>
- Rivera, R. y Pérez, M. (2019). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Docentes De La Institución Educativa José Faustino Sánchez Carrión, Trujillo 2018*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38999>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC manual*. Academia.  
[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Roma, T. & Teresa, R. (2015). Organizational culture and climate for patient safety in Intensive Care Units. *Revista Escuela enfermería*, 49(2), 121 – 127.  
<https://doi.org/10.1590/S0080-623420150000700018>
- Segredo, A., García, A., León, P., López, P., Perdomo, I. & Sansó, J. (2014). Characterization of the scientific publications on organizational climate in medical journals indexed in the scielo collection. *Revista Salud Quintana Roo*, 7(29), 6 – 10.  
<http://www.salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/29/02/02.pdf>
- Segredo, A., Pérez, J. y López, P. (2015). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), 603 – 619.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2015/csp154d.pdf>
- Semper, A., Sánchez, Z., Segredo, A., Hernandez, A., Álvarez, M. y Mestre, V. (2019). Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(1), 1 – 18.

<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=e4d831a4-7d9e-4052-84ff-f9bb58056851%40redis>

- Torres, C. y Carbonell, C. (2020). *Rumor institucional y clima organizacional del hospital III Essalud, Chimbote, 2019*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45548>
- Torres, M., Torres, M., Solís, R., Grajeda, A., Danielli, J. y Coronel, E. (2016). Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud de un hospital nacional de Lima. *Revista Gale OneFile*, 19(1), 135 – 140. <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A595787657&v=2.1&it=r>
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180 – 186. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Zambrano, L. (2018). Clima organizacional en el talento humano de las instituciones hospitalarias, Manabí – Ecuador. *Revista por pares*, 26(50), 11 – 19. <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14720>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Clima Organizacional	Es esencial en las organizaciones, en tanto sus características afectan la supervivencia y el comportamiento de los colaboradores. Cuando el CO es confortable ejerce influencia positiva en el trabajador (Jáuregui y Louffat, 2019).	El clima organizacional en una empresa es de suma importancia, para lo cual se debe tener en cuenta la comunicación, el liderazgo y el apoyo entre compañeros de trabajo, generado una influencia positiva para lograr la satisfacción con el trabajo que se está realizando.	Liderazgo	Trabajo en equipo	Ordinal
				Motivación	
				Toma de decisiones	
			Comunicación	Transparencia	
				Dinamismo	
				Accesibilidad	
			Recompensas y remuneración	Comportamiento	
				Valores	
			Estructura y normas	Nivel de formalización	
				Nivel de Integración	
Apoyo y soporte	Participación				
	Satisfacción en el desempeño				

## Anexo 2. Instrumento de evaluación

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar el nivel del Clima Organizacional en los colaboradores del Centro de Salud Coishco 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: manyuri0910@gmail.com

Datos Personales:

Edad... Sexo: Femenino ( ) Masculino ( ) Tiempo de servicio: .....

Área de trabajo: .....

A continuación, encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems tiene cinco opciones para responder de acuerdo a los que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Nunca	Casi nunca	Regular	Mucho	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	Regular	Mucho	siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo so retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas y de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26	Las actividades en la que se trabajan permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					

30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacidad que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



## FICHA TÉCNICA

### GUÍA DE OBSERVACIONES PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL

- **Nombre de la Escala:** Clima Laboral CL-SPC
- **Autora:** Sonia Palma Carrillo
- **Administración:** Individual o colectiva
- **Duración:** 15 a30 minuto aproximadamente
- **Aplicación:** Trabajadores con dependencia laboral
- **Significación:** Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
- **Tipificación:** Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana).

### DESCRIPCIÓN

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

#### 1. AUTOREALIZACION (1,6,11,16,21,26,31,36,41,46)

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Existen oportunidades de progresar en la institución.
- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

## **2. INVOLUCRAMIENTO LABORAL (2,7,12,17,22,27,32,37,42,47)**

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- Los trabajadores están comprometidos con la organización.

## **3. SUPERVISION (3,8,13,18,23,28,33,38,43,48)**

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.

## **4. COMUNICACION (4,9,14,19,24,29,34,39,44,49)**

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

## **5. CONDICIONES LABORALES (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50)**

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son:

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema

computarización para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuaciones la interpretación contraria.

## **MATERIAL PARA LA APLICACIÓN**

El material necesario corresponde a:

- a. Manual CL-SPC en la que se encuentra las orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación de acuerdo a la estandarización efectuada en la muestra de referencia.
- b. Cuadernillo CL-SPC en versión escrita y computarizada. En caso de empleo manual, se marcará con un lapicero en el casillero que mejor corresponda a su forma de percibir el ambiente laboral en el que se encuentra trabajando.
- c. Disquete clave para la digitación de las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba, con el que debe operar el programa. El reporte de los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde el programa computarizado.

## **CONFIABILIDAD Y VALIDEZ**

En la etapa de ajuste final de la Escala CL -SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que permite refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

### **Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC**

<b>Método de análisis</b>	<b>Escala DO-SPC</b>
Alfa de Cronbach	97
Split Half de Guttman	90

## CORRECCIÓN Y PUNTUACIÓN COMPUTARIZADA

La corrección se realiza por computadora de acuerdo a los siguientes pasos: Paso J: Si la aplicación es manual, ingresar en Plantilla CL-SPC las puntuaciones del 1 al 5 [**Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o Algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5)**]; si es por computadora, las calificaciones se registrarán automáticamente.

	Datos personales
Nombre	Juan Pérez
edad	35
Sexo	Masculino
Ocupación	Empleado
Tipo de empresa	Servicio/estatal
Fecha	10/10/2003

Ítems	P. Directo	Ítems	P. Directo
1		26	
2		27	
3		28	
4		29	
5		30	
6		31	
7		32	
8		33	
9		34	
10		35	
11		36	
12		37	
13		38	
14		39	
15		40	
16		41	

17		42	
18		43	
19		44	
20		45	
21		46	
22		47	
23		48	
24		49	
25		50	

PUNTAJE DIRECTO	DIAGNOSTICO
Realización personal PC	
Involucramiento laboral PC	
Supervisión PC	
Comunicación PC	
Condiciones laborales PC	

Si la aplicación se realizó con datos en

Paso 2: Ingresar a Procesar para permitir que visualizarlos resultados e interpretación. La interpretación de la categoría diagnóstica está basada en las puntuaciones directas y puede considerar la ubicación percentilar como referencia de la percepción del examinado en relación a la muestra de tipificación. La interpretación incluye sugerencias para la intervención organizacional tal como se ilustra a continuación.

Interpretación CL - SPC	
<b>ÁREA I</b> Realización Personal	<b>INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL SUGERIDA</b>
<b>ÁREA II</b> Involucramiento Laboral	<b>INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL SUGERIDA</b>
<b>ÁREA III</b>	<b>INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL SUGERIDA</b>
<b>ÁREA IV</b> Comunicación	<b>INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL SUGERIDA</b>
<b>ÁREA V</b> Condiciones Laborales	<b>INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL SUGERIDA</b>
<b>PUNTUACION TOTAL</b>	<b>INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL SUGERIDA</b>

Paso 3: Ingresar a Gráfico para visualizar los resultados.

Nombre: Juan Pérez      Sexo: Masculino

Edad: 25      Ocupación: Empleado

Tipo de empresa: servicio      Sector: Estatal

*Paso 3:*      Ingresar a *Gráfico* para visualizar los resultados.

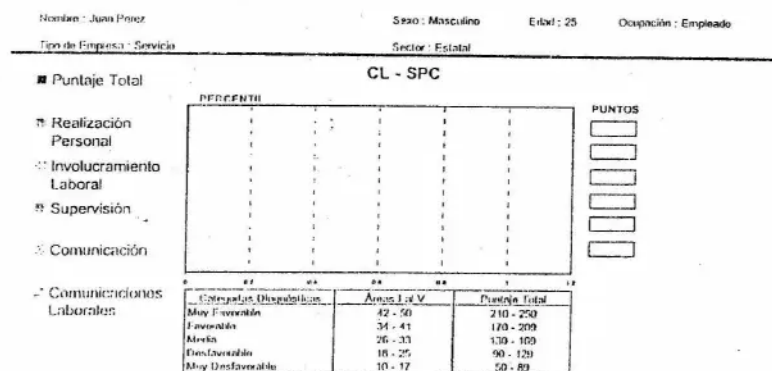


Fig. 3. Perfil de resultados CL-SPC

Opcionalmente puede guardar los datos y acumular la información de las personas evaluadas o de un grupo de trabajo. ¡Siempre que un grupo de personas compartan el mismo ambiente laboral es posible un análisis de las percepciones promedio del grupo. En tal caso, luego de guardar los datos debe ingresar a Base de Datos y filtrar los datos por los que necesita efectuar el análisis grupal. El sistema expresará las puntuaciones promedio del grupo y su equivalencia percentilar debiendo significar ésta como la tendencia perceptiva del grupo. (Salinas, 2014).

## NIVELES DE EVALUACIÓN

### LEYENDA:

- L: Liderazgo
- C: Comunicación
- RR: Recompensas y Remuneración
- EN: Estructura y Normas
- AS: Apoyo y Soporte

	L	C	RR	EN	AS	TOTAL
MIN	10	10	10	10	10	50
MAX	50	50	50	50	50	250
						200
						66.66666667

183	250	ANCO	ALTO NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL
117	183	RNCO	REGULAR NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL
50	117	BNCO	BAJO NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Descripción de los niveles de la variable y dimensiones son: alto, regular y bajo.

**Variable:**

Clima Organizacional

NIVEL DE LA VARIABLE	BAREMOS		INTERPRETACIÓN
ALTO	183	250	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel alto, cuando todos los trabajadores trabajan conjuntamente, y a la vez reciban el apoyo de su jefe.
REGULAR	117	183	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel regular, cuando todos los trabajadores trabajan en coordinación en algunas veces, y a la vez reciben el apoyo de su jefe en ocasiones.
BAJO	50	117	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel bajo, cuando todos los trabajadores no trabajan conjuntamente, y a la vez no reciben el apoyo de su jefe

**Dimensiones:**

1. Liderazgo

NIVEL DE LA VARIABLE	BAREMOS		INTERPRETACIÓN
ALTO	37	50	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel alto, cuando todos los trabajadores trabajan en



			equipo y a la vez reciben motivación por parte de sus jefes.
REGULAR	23	37	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel regular, cuando todos los trabajadores a veces trabajan en equipo y a la vez no reciben tanta motivación por parte de sus jefes.
BAJO	10	23	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel bajo, cuando todos los trabajadores no trabajan en equipo y a la vez no reciban motivación por parte de sus jefes.

## 2. Comunicación

NIVEL DE LA VARIABLE	BAREMOS		INTERPRETACIÓN
ALTO	37	50	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel alto, cuando exista una buena comunicación y a la vez sea transparente entre todos.
REGULAR	23	37	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel regular, cuando no se tenga una buena comunicación y exista interferencias y muy poca honestidad.
BAJO	10	23	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel bajo, cuando no exista una buena comunicación y a la vez no sea transparente ni honesto entre todos.

### 3. Recompensas y remuneración

NIVEL DE LA VARIABLE	BAREMOS		INTERPRETACIÓN
ALTO	37	50	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel alto, cuando se brinde una buena recompensa y una buena remuneración por el tiempo trabajado y el empeño que ponen.
REGULAR	23	37	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel regular, cuando no se reconoce muy seguidamente del desempeño y tiempo trabajado en el establecimiento y si más o menos se acepta la remuneración
BAJO	10	23	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel bajo, cuando no se valora el desempeño trabajado y no se está de acuerdo con la remuneración.

### 4. Estructuras y normas

NIVEL DE LA VARIABLE	BAREMOS		INTERPRETACIÓN
ALTO	37	50	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel alto, cuando todos los trabajadores cumplen con lo establecido.
REGULAR	23	37	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel regular,

			cuando los trabajadores hacen lo posible por cumplir con lo establecido.
BAJO	10	23	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel bajo, cuando todos los trabajadores no cumplen con lo establecido.

### 5. Apoyo y soporte

NIVEL DE LA VARIABLE	BAREMOS		INTERPRETACIÓN
ALTO	37	50	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel alto, cuando existe compañerismo entre sus colaboradores y tienen apoyo por parte de su jefe.
REGULAR	23	37	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel regular, cuando existe un compañerismo medio entre sus colaboradores y a veces reciben apoyo por parte de su jefe.
BAJO	10	23	Se puede decir la organización se encuentra en un nivel bajo, cuando no existe compañerismo entre sus colaboradores y no tienen apoyo por parte de su jefe.

## GUÍA DE ENTREVISTA PARA MEDIR LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Muy buenas tardes Sr (a). / Srita. \_\_\_\_\_, les agradezco por el tiempo que me están brindando para poder realizar la entrevista. A la vez comentarle que la información brindada que me proporcione será de mucha ayuda para la elaboración del proyecto.

Perfil del entrevistado
¿Cuál es su nombre?
¿En qué área está laborando?
¿Cuáles son sus funciones?

DIMENSIONES	PREGUNTAS
<b>LIDERAZGO</b>	¿Su jefe los motiva en su desarrollo laboral? ¿Su jefe los acompaña en superar cualquier obstáculo sea personal o laboral?
<b>COMUNICACIÓN</b>	¿Existe una buena comunicación con todos sus compañeros? ¿Hay honestidad en la información que se transmite?
<b>RECOMPENSAS Y REMUNERACIONES</b>	¿Qué tipo de recompensas brindan en la institución? ¿Está de acuerdo con la remuneración que le brindan?
<b>ESTRUCTURAS Y NORMAS</b>	¿Siguen correctamente las normas establecidas por la Institución? ¿Existe un trato justo entre compañeros?
<b>APOYO Y SOPORTE</b>	¿Existe cooperación entre compañeros? ¿El jefe les brinda apoyo en la realización de su trabajo?

### Anexo 3. Juicio de expertos

#### Experto 1

#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de Entrevista - Clima Organizacional C.S

OBJETIVO: Determinar el nivel del Clima Organizacional en los colaboradores del Centro de Salud, Coishco 2022

DIRIGIDO A: Los colaboradores del establecimiento que vienen laborando más de 6 meses en el centro de salud.

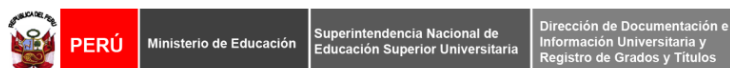
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Flores Idrugo Eddier Albino

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Administración de Negocios - MBA

Mg. Eddier Albino Flores Idrugo  
DNI: 32960769  
TELF: 943448259



#### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLORES IDRUGO, EDDIER ALBINO DNI 32960769	INGENIERO EN INFORMATICA Y DE SISTEMAS Fecha de diploma: 01/12/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO PERU
FLORES IDRUGO, EDDIER ALBINO DNI 32960769	MAGISTER EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 10/12/14 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
FLORES IDRUGO, EDDIER ALBINO DNI 32960769	BACHILLER EN INGENIERIA INFORMATICA Y SISTEMAS Fecha de diploma: 15/05/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO PERU
FLORES IDRUGO, EDDIER ALBINO DNI 32960769	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 03/09/2018 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

## Experto 2

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de Entrevista - Clima Organizacional C.S

OBJETIVO: Determinar el nivel del Clima Organizacional en los colaboradores del Centro de Salud, Coishco 2022

DIRIGIDO A: Los colaboradores del establecimiento que vienen laborando más de 6 meses en el centro de salud.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Montenegro Príncipe Luis Junior

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración de Negocios

Mba. Montenegro Príncipe Luis Junior

DNI: 43978959

TELF: 965614900



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

#### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MONTENEGRO PRINCIPE, LUIS JUNIOR DNI 43978959	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 19/02/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MONTENEGRO PRINCIPE, LUIS JUNIOR DNI 43978959	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 16/11/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MONTENEGRO PRINCIPE, LUIS JUNIOR DNI 43978959	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/07/2014 Fecha egreso: 30/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

#### **Anexo 4. Resultado de la entrevista**

##### **ENTREVISTA N° 1**

**MANYURI:** ¿Cuál es su nombre?

**Lic.:** TERESA ROJAS CUEVA

**MANYURI:** ¿En qué área está laborando?

**Lic.:** En INMUNIZACIONES

**MANYURI:** ¿Cuáles son sus funciones?

**Lic.:** Inmunizar y proteger a todos los niños y adultos del Distrito de Coishco.

**MANYURI:** Empecemos por la dimensión Liderazgo. ¿Su jefe los motiva en su desarrollo laboral?

**Lic.:** A veces, normalmente no nos motiva.

**MANYURI:** ¿Su jefe los acompaña en superar cualquier obstáculo sea personal o laboral?

**Lic.:** ¿Cuándo hablamos de jefe, de quién hablamos, del centro de salud o mi jefatura inmediata, que es la enfermera?

**MANYURI:** Su jefatura inmediata

**Lic.:** Ay, entonces estamos mal, su jefe les motiva, si nos motiva, como nos motiva, ¿quieres que diga cómo nos motiva?

**MANYURI:** Si, como les motiva

**Lic.:** Normalmente dándonos algún día libre.

**MANYURI:** ¿Su jefe los acompaña en superar cualquier obstáculo sea personal o laboral? ¿Que se pueda presentar?

**Lic.:** uhm, si siempre tenemos el respaldo de la jefatura inmediata

**MANYURI:** En la dimensión Comunicación ¿Existe una buena comunicación con todos sus compañeros del centro de salud?

**Lic.:** En su mayoría sí.

**MANYURI:** ¿Hay honestidad en la información que se transmite de área por área o entre compañeros?

**Lic.:** Si

**MANYURI:** En dimensión Recompensas y remuneración. ¿Qué tipo de recompensas brindan en la institución?

**Lic.:** Lo que brindan son días libres básicamente, cuando hacemos un trabajo extra o cumplimos con un meta.

**MANYURI:** ¿Está de acuerdo con la remuneración que le brindan?

**Lic.:** Sí

**MANYURI:** Estructuras y Normas. ¿Siguen correctamente las normas establecidas por la Institución?

**Lic.:** Sí

**MANYURI:** ¿Existe un trato justo entre compañeros?

**Lic.:** he mayormente sí

**MANYURI:** En la dimensión apoyo y soporte. ¿Existe cooperación entre compañeros? Se apoyan mutuamente, ejemplo.

**Lic.:** Creo que a veces sí, pero también hay momentos que cada uno hace su trabajo no, no no siempre hay mucho compañerismo en el establecimiento.

**MANYURI:** ¿El jefe les brinda apoyo en la realización de su trabajo?

**Lic.:** Uhm sí, nos dejan hacer nuestro trabajo y cuando se trata de que nos tengan que apoyar con un algún tipo de repente de apoyo si, si nos brinda.

**MANYURI:** Eso sería todas las preguntas de la entrevista y muchas gracias por su participación.

**Lic.:** OK, Gracias.

## **ENTREVISTA N° 2**

**MANYURI:** ¿Cuál es su nombre?

**Lic.:** CARLOS GONZALES VEGA

**MANYURI:** ¿En qué área está laborando?

**Lic.:** En el área de Enfermería

**MANYURI:** ¿Cuáles son sus funciones?

**Lic.:** Triage, tópico, algunos programas que tenemos a nuestro cargo cada uno de los trabajadores de acá del centro de salud Coishco.

**MANYURI:** En la dimensión Liderazgo. ¿Su jefe los motiva en su desarrollo laboral, su jefe inmediato los apoya?

**Lic.:** Si, siempre nos está apoyando cualquier inquietud que tiene algún trabajador dentro del área que le corresponde, eh siempre tenemos ese apoyo de parte del jefe.

**MANYURI:** ¿Y cómo los motiva?



**Lic.:** He, nos motiva de que este, por ejemplo, a veces nosotros como trabajadores creemos que es algo difícil de realizar la labor, pero nos dice que un poco de esfuerzo y empeño se puede lograr pues no, la metas que tenemos cada uno como trabajadores aquí en el establecimiento de salud.

**MANYURI:** ¿Su jefe los acompaña en superar cualquier obstáculo sea personal o laboral?

**Lic.:** Sí, siempre tenemos el apoyo y la compañía del jefe, ya sea un problema familiar no, que tenemos un percance, motivo de enfermedad de algún familiar, de nuestros hijos, nuestros padres, ellos siempre nos están apoyando.

**MANYURI:** ¿Los entiende mejor dicho no?

**Lic.:** Efectivamente, siempre.

**MANYURI:** En la dimensión Comunicación ¿Existe una buena comunicación con todos sus compañeros?

**Lic.:** Con todos los compañeros personalmente siempre eh tratado de mantener las buenas relaciones y la comunicación constante, en un establecimiento de salud siempre tiene que formar la comunicación, porque hay diferentes tipos de actividades que uno tiene que realizar y se tiene que coordinar con todos los que elaboramos aquí en el establecimiento de salud.

**MANYURI:** ¿Hay honestidad en la información que se transmite de área entre sus compañeros?

**Lic.:** Si, se ha podido notar que siempre alguna información que nosotros damos, sí, siempre lo hacen con honestidad y dentro de lo correcto.

**MANYURI:** Claro. En la dimensión Recompensas y remuneración. ¿Qué tipo de recompensas brindan en la institución?

**Lic.:** Esto te refieres a lo económico o al tiempo, por ejemplo, a veces los jefes nos dicen que colaboremos no, y en su debido tiempo nos pueden brindar horas o días, de que nos pueden dar horas o días para poder nosotros hacer uso por el tiempo trabajado.

**MANYURI:** ¿Está de acuerdo con la remuneración que le brindan?

**Lic.:** Personalmente yo si estoy de acuerdo, no es mucho, pero te alcanza para poder sobrevivir eh, yo al menos por mi parte creo que es más que suficiente.

**MANYURI:** En estructuras y Normas. ¿Sigue correctamente las normas establecidas por la Institución?

**Lic.:** Sí, yo sí, siempre lo hemos hecho, he nos hemos regido a las normas establecidas por la Institución, un ejemplo, por ejemplo, la hora de asistencia, tenemos que cumplirlo no, porque es una norma que está dentro del área de trabajo, en ese aspecto no solamente yo, la gran mayoría cumple esa norma.

**MANYURI:** ¿Existe un trato justo entre compañeros?

**Lic.:** Si, siempre yo, no he podido notar que haya alguna indiferencia con algún compañero siempre a todos nos a tratado de una manera correcta y a todos por igual.

**MANYURI:** En la dimensión apoyo y soporte. ¿Existe cooperación entre sus compañeros?

**Lic.:** Si, eso sí siempre existe, porque a veces este un compañero tiene una urgencia, una necesidad y la comunicación que tenemos entre trabajadores, algunas veces apoyo yo y en otras ellos también lo hacen de igual manera, es reciproco el apoyo.

**MANYURI:** ¿El jefe les brinda apoyo en la realización de su trabajo?

**Lic.:** En ese aspecto el jefe pues este, la jefa es una persona muy accesible y siempre nos está brindando la facilidad y el apoyo en cualquier trabajo que nosotros realicemos en bien de la Institución como es el Centro de Salud de Coishco.

**MANYURI:** Ya, muchas gracias Señor Carlos por su tiempo.

**Lic.:** A usted por esta magnífica entrevista, que me ha realizado, es la primera vez, pero, creo que no hemos decepcionado y hemos tratado de hacerlo de la mejor manera.

**MANYURI:** Gracias

### **ENTREVISTA N° 3**

**MANYURI:** ¿Cuál es su nombre?

**Lic.:** ISABEL ACUÑA MORENO

**MANYURI:** ¿En qué área está laborando?

**Lic.:** FARMACIA

**MANYURI:** ¿Cuáles son sus funciones?

**Lic.:** Dispensación de medicamentos, eh que la dispensación este bien almacenado, con los productos de primera necesidad.

**MANYURI:** En la dimensión Liderazgo. ¿Su jefe los motiva en su desarrollo laboral?

**Lic.:** Uhm Sí

**MANYURI:** ¿Su jefe los acompaña en superar cualquier obstáculo sea personal o laboral? ¿Cuándo se presente alguna dificultad de usted, ya sea personal o algo, los apoya, los entienden?

**Lic.:** Uhm sí, en un 90% sí.

**MANYURI:** En la dimensión Comunicación ¿Existe una buena comunicación con todos sus compañeros? Por parte suya.

**Lic.:** Trato, Sí si existe una buena comunicación

**MANYURI:** ¿Hay honestidad en la información que se transmite en el centro de salud?

**Lic.:** No

**MANYURI:** Recompensas y remuneración. ¿Qué tipo de recompensas brindan en la institución? En caso, me han comentado días libres o dinero, depende de usted

**Lic.:** No no, recompensa no

**MANYURI:** ¿Está de acuerdo con la remuneración que le brindan?

**Lic.:** Sí

**MANYURI:** Estructuras y Normas. ¿Siguen correctamente las normas establecidas por la Institución? ¿Usted sigue correctamente las normas que establecen acá?

**Lic.:** Sí, trato de cumplir en lo posible

**MANYURI:** ¿Existe un trato justo entre compañeros?

**Lic.:** No

**MANYURI:** Por ejemplo

**Lic.:** Uhm Por ejemplo ehh...

**MANYURI:** No, sí, solamente será para mi nada mas

**Lic.:** Mejor lo dejamos como un trato justo entre compañeros

**MANYURI:** No, no se preocupe, de acá lo paso a mi trabajo y de acá nadie más lo sabe, pero bueno. ¿Existe cooperación entre compañeros?

**Lic.:** Sí, eso sí, sí.

**MANYURI:** ¿El jefe les brinda apoyo en la realización de su trabajo?

**Lic.:** Si, si nos apoya el jefe.

**MANYURI:** Eso sería todo, muchas gracias por su tiempo.

## Anexo 5. Autorización

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: No tiene
Centro de Salud Coishco	
Nombre del Titular o Representante legal: M.C. ARACELY HUERTA AVALOS	
Nombres y Apellidos ARACELY HUERTA AVALOS	DNI: 32916773

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima Organizacional de los colaboradores en el Centro de Salud, Coishco - 2022	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de Investigación	
Autor: Nombres y Apellidos Huamayalli Sebastian Manyuri Brigitte	DNI: 70128036

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chimbote – 10/06/2022

MINISTERIO DE SALUD  
RED DE SALUD PACÍFICO NOROCCIDENTE  
CENTRO DE SALUD COISHCO  
*MC. Aracely Huerta Avalos*  
MÉDICO CIRUJANO  
CMP 77822

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 6. Protocolo de revisión

### PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

#### Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Clima Organizacional de los colaboradores en el Centro de Salud, Coishco 2022

Autor/es: Manyuri Brigitte Huamayalli Sebastian

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID)-----

Escuela profesional: Administración

Coautores del proyecto: (para PID)-----.

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chimbote – Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

---

Mgtr. Macha Huamán

Roberto

**Presidente**

---

Dr. Fernández Bedoya Víctor

Hugo

**Vicepresidente**

---

Dra. Ramos Farroñán

Emma Verónica

**Vocal 1**

---

Mgtr. Huamaní Paliza Frank

David

**Vocal 2** (opcional)

**Anexo 7. Protocolo para revisión**  
**PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE**  
**INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN**  
**INVESTIGACIÓN**

**Dictamen del Comité de Ética en Investigación**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Clima Organizacional de los colaboradores en el Centro de Salud, Coishco 2022”, presentado por los autores Manyuri Brigitte Huamayalli Sebastian, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable ( ) observado( ) desfavorable( ).

....., de ..... de 2022

---

Mgtr. Macha Huamán Roberto  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**

### **Anexo 8.** Propuesta de mejora

Preparación Profesional y Relaciones Interpersonales, como estrategia para mejorar el Nivel de Clima Organizacional de los colaboradores del Centro de Salud de Coishco, se desarrollará con plena coordinación con los colaboradores y la jefatura de la organización para verificar el tiempo y en qué momento se pueda desarrollar, por lo cual es de suma importancia que dentro de entidad se brinde el apoyo de poder desarrollarse y avanzar como profesional, para lograr que los trabajadores se encuentren satisfechos con la organización, así mismo que se relacionen y tengan más compañerismo entre ellos para llevar un buen clima y seguir lo establecido por la organización, para que sirva como aprendizaje y que más adelante uno sea agradecido con la entidad que le dio una oportunidad de crecer.

Será desarrollado en dos formas de talleres, los cuales llevan como nombre:

- A. Taller de formalización para una Preparación Profesional
- B. Taller de Interacción de Relaciones Interpersonales

Al sentirse cómodos los colaboradores en su ambiente, se verá reflejado en su productividad, generará una buena responsabilidad con sus actividades y a la vez ofrecerá una buena calidad de servicio.

Finalmente, se detalla la programación de los talleres, las cuales se desarrollarán en jornadas de trabajo.

<b>Preparación Profesional y Relaciones Interpersonales</b>	<b>2023</b>		
<b>TALLER</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>
Taller de formalización para una Preparación Profesional			
Taller de Interacción de Relaciones Interpersonales			



TEMARIO:

A. Taller de formalización para una Preparación Profesional (MES DE ENERO):

TEMAS	L	M	K	J	V	S
Comunicación asertiva						
Forjando lideres						
Instrucción motivacional						
Reforzamiento						

B. Taller de Interacción de Relaciones Interpersonales (MES DE FEBRERO):

TEMAS	L	M	K	J	V	S
Relaciones humanas y habilidades sociales						
Empatía y asertividad						
Comunicación eficaz						
Reforzamiento						

C. MES DE MARZO

- Primera semana: Comunicación asertiva y comunicación eficaz. (lunes y miércoles)
- Segunda semana: Forjando líderes, relaciones humanas y habilidades sociales (martes y jueves).
- Tercera semana: Instrucción motivacional, empatía y asertividad (martes y viernes).
- Cuarta semana: Evaluación y certificado por la asistencia y lo aprendido en los talleres (sábado).

#### DURACION DEL TALLER:

- Los temas a tratar tendrán una duración de una hora en su respectiva programación. El reforzamiento tendrá una duración de dos horas.

#### LUGAR DEL TALLER:

- Se realizará en el auditorio del Centro de Salud de Coishco.

#### PERFIL DEL PONENTE

- Licenciado en Administración
- Licenciado en Psicología
- Especialista en Recursos Humanos
- Especialista en liderazgo y motivación

#### PRESUPUESTO / RECURSOS

- Recursos:
  - Ponentes
  - Papel
  - Tinta de impresora
  - Lapiceros
  - Certificados
  - Folletos
  - Movilidad

- PRESUPUESTO

PRESUPUESTO	UNID.	P/U	TOTAL
Papel	2 paquetes	S/. 12. 00	S/. 24.00
Tinta de impresora	2	S/. 40.00	S/. 80.00
Lapiceros	1 caja	S/. 18.00	S/. 18.00
Certificado	35	S/. 20.00	S/. 700.00
Folletos	1/2	S/. 75.00	S/. 75.00
TOTAL			S/. 897.00

Denominación	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario	Total
Licenciado en Administración	Persona	1	S/. 2,000	S/. 2,000
Licenciado en Psicología	Persona	1	S/. 1,500	S/. 1,500
Movilidad	-	2	S/. 50.00	s/. 100.00
TOTAL				S/. 3,600

Teniendo en cuenta que de los resultados que se obtengan, se estructurara alternativas que sean innovadoras para su correspondiente aplicación en las entidades de salud, en la cual interactúen con respeto y se le brinde la oportunidad de crecer profesionalmente, logrando así tener un clima organizacional en armonía.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Clima Organizacional de los colaboradores en el Centro de Salud, Coishco 2022", cuyo autor es HUAMAYALLI SEBASTIAN MANYURI BRIGITTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 13 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO <b>DNI:</b> 44137812 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8314-2634	Firmado electrónicamente por: SLLANOSJF el 13- 12-2022 07:08:35

Código documento Trilce: TRI - 0485444