



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Estrategias gerenciales para mejorar el clima
organizacional en el servicio de rayos x de una clínica
privada.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Uriarte Quiroz, Edgar Luis (orcid.org/0009-0009-6730-6753)

ASESORES:

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

Dr. Ñique Carbajal, Cesar Armando (orcid.org/0000-0002-9287-9387)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por la bendición y sabiduría recibida para poder realizar uno más de mis objetivos. A mis padres por el apoyo incondicional en el logro de mis metas.
Idelsa Quiroz.

Edgar Uriarte

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza y salud y ser mi guía en este nuevo logro en mi carrera profesional. A todos los docentes de la Universidad César Vallejo, que me brindaron la oportunidad de integrar conocimientos y motivación para el desarrollo del trabajo de investigación A mi asesor Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar, por sus sugerencias y aportes, una grande paciencia durante el desarrollo y culminación de mi tesis.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño del estudio.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características sociodemográficas de los tecnólogos médicos del servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo, 2023	18
Tabla 2	Estrategias gerenciales desde la perspectiva de los tecnólogos médicos del servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo, 2023.	19
Tabla 3	Estrategias gerenciales según sus dimensiones desde la perspectiva de los tecnólogos médicos del servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo, 2023	20
Tabla 4	Situación actual del clima organizacional en el servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo, 2023	21
Tabla 5	Evaluación del clima organizacional bajo sus dimensiones en el servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo, 2023	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño del estudio	14
Figura 2	Esquema de la propuesta	86

RESUMEN

El objetivo general de estudio fue proponer estrategias gerenciales específicas orientadas a mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo. La metodología empleada fue de tipo cuantitativa cuyo diseño es descriptivo –propositivo y no experimental; cuya muestra estuvo conformada por 26 profesionales de salud que laboran en el servicio de rayos x a quienes se les aplicó como técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario. Se encontró que las estrategias gerenciales se encontraban en un nivel regular (60,5%) y un clima organizacional también regular (46,2%). Las estrategias gerenciales planteadas fueron fortalecer la autorrealización, fomentar el involucramiento laboral, mejorar el nivel de supervisión, mejorar las condiciones laborales y optimizar el nivel de comunicación. Se concluyó, que la propuesta tiene un alto valor de coherencia y consistencia pudiendo ser implementada a criterio de expertos.

Palabras clave: Clima laboral, estrategias gerenciales, condiciones laborales

ABSTRACT

The general objective of the study was to propose specific management strategies aimed at improving the organizational climate in the x-ray service of a private clinic in Chiclayo. The methodology used was of a quantitative type whose design is descriptive - purposeful and non-experimental; whose sample consisted of 26 health professionals who work in the x-ray service to whom a survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument. A regular strategic management (60.5%) and a regular organizational climate (46.2%) were found. The management strategies proposed were to strengthen self-realization, promote labor involvement, improve the level of supervision, improve working conditions and optimize the level of communication. It was concluded that the proposal has a high value of coherence and consistency and can be implemented at the discretion of expert.

Keywords: Work environment, managerial strategies, working conditions

I. INTRODUCCIÓN

Los radiólogos como grupo ocupacional se enfrentan a condiciones adversas debido al trabajo que desempeñan, tales como, turnos con más de 12 horas, exposición a la radiación ionizante, entre otras; además las presiones laborales pueden provocar agotamiento, lo cual conduce a un inadecuado clima laboral Kawthalkar et al. (2021).

A nivel mundial, según Chen et al. (2022) sostuvo que la fuerza laboral de radiología de los Estados Unidos informó un aumento de la carga y las horas de trabajo de los radiólogos en Estados Unidos siendo del 79%, afectando directamente en el clima organizacional de las clínicas privadas. Al mismo tiempo, en Nigeria, los radiólogos tienen tasas de agotamiento más altas que la mayoría de los otros especialistas (60%) y el estrés en el lugar de trabajo es un factor que contribuye; a un inadecuado clima laboral, y falta de compromiso West et al.(2020).

Por otro lado, un estudio en Suecia, reportó que el 40% de los pacientes indican que los radiólogos tienen una mala calidad de atención. Debido a que, existen diversos factores que interactúan en las condiciones del ambiente de trabajo el cual fomentan una mala cultura de seguridad del paciente según Wallin et al. (2023).

Bajo la perspectiva de la Organización Mundial de la Salud (2022) ha indicado que el 45% y el 86% de los tecnólogos médicos en las clínicas privadas tienen malas relaciones interpersonales en comparación con el 18% entre los trabajadores de nosocomios públicos, lo que afecta el ambiente de trabajo.

En el ámbito nacional, desde los cambios en los sistemas laborales provocados por la Covid-19, sobre todo en el sector salud y en especial los tecnólogos médicos ha enfrentado grandes desafíos; entre ellos se hallan los factores que los limitan y afectan las condiciones de trabajo: salario 45%, falta de oportunidades de crecimiento profesional 41% y exceso de trabajo en un 31% Perú Retail (2023).

Asimismo, el Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado (2022) argumenta que un ambiente de trabajo deficiente o la falta de condiciones de trabajo propicias puede ocasionar estrés o malestar y perjudicar a las personas,

afectar la productividad, la salud física y mental del trabajador; al mismo tiempo, 60% de los trabajadores médicos se dan cuenta de que ven un ambiente de trabajo inadecuado, lo que puede causar problemas de salud mental. Igualmente, Guerra et al. (2023) señala que el clima laboral es uno de los requisitos para la satisfacción del tecnólogo médico, ya que un trabajador satisfecho intentará brindar servicios de alta calidad y mejorar su trabajo, lo que repercute en la atención al momento de realizar las radiografías a los pacientes.

A nivel local, en la clínica en estudio, las condiciones organizacionales inadecuadas son inusuales para esta organización, ya que el desarrollo del personal está limitado por muchos factores, tales como: relaciones deficientes entre trabajadores y gerentes, largas horas frente a la computadora, falta de motivación, falta de interés organizacional en la capacitación y educación de los trabajadores, y falta de opinión de la gerencia para ayudar a mejorar el intercambio de información entre los empleados; por lo tanto, el ámbito laboral se ha convertido en un gran problema en el centro de referencia, lo que se ve en la atención de los pacientes debido a las constantes quejas y reclamos por el trato y servicios que han recibido.

Ante lo descrito líneas anteriores, la formulación del problema fue: ¿Cuáles son las estrategias gerenciales más efectivas para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo? De modo que, el estudio ha presentado una gran relevancia debido a que el clima laboral puede ser atribuido como un elemento esencial en los sistemas de atención médica bajo términos de participación del personal y cómo estos perciben el desempeño de la organización, lo que puede conducir a importantes resultados laborales en establecimientos de atención médica; en consecuencia, mediante estrategias gerencial puede contribuir a un mayor compromiso laboral.

Por ello, se justificó en lo social, porque los beneficiarios directos del estudio han sido los tecnólogos médicos que labora en el servicio de rayos x de la clínica en mención. Con respecto a lo teórico, el tema contuvo la información suficiente que permitió una correcta comprensión y análisis de los distintos temas tratados. En su aporte práctico, se enfocó en la creación de una estrategia gerencial específicamente adaptada al servicio de rayos X de la clínica privada, con el

propósito de mejorar el clima organizacional. La justificación metodológica para esta investigación se basó en la necesidad de utilizar un diseño de investigación analítico que permitió evaluar la relación que existe entre la estrategia gerencial y el clima organizacional.

En consecuencia, el objetivo general radica en: Proponer estrategias gerenciales específicas orientadas a mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo; de igual manera, se han planteado a los específicos que son: Evaluar la situación actual de las estrategias gerenciales en el servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo; evaluar al clima organizacional en el servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo; diseñar las estrategias gerenciales que ayudaran a mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos X y validar la propuesta sobre estrategias gerenciales mediante el juicio de expertos, considerando su experiencia y conocimientos especializados. Finalmente, por ser un estudio descriptivo-propositivo no se ha contado con ninguna hipótesis.

II. MARCO TEÓRICO

Con lo que respecta al inicio de este capítulo, en primer lugar se inició con el desarrollo de los antecedentes, siendo elementos importantes para el respaldo del estudio, es por ello, que en el ámbito internacional se tienen los siguientes:

Por su parte, Zhenjing et al. (2022) tiene como fin examinar el impacto del clima organizacional en el desempeño de las tareas de los empleados. Para ello, se recolectaron datos bajo un diseño de investigación transversal, y fueron abordados por una muestra de 81 enfermeras. Dicho ello, los resultados indicaron que un ambiente de trabajo positivo tenía el poder de optimizar el desempeño del trabajador. De manera similar, un ambiente de trabajo positivo también mejoró significativamente el nivel de compromiso del empleado y la capacidad de esforzarse por lograr logros.

Por su parte, Poveda & Muñoz (2021) cuyo propósito es hacer un plan para mejorar el ambiente de trabajo y así mostrar cambios positivos en el clima laboral en un ente público de Colombia. Dicho ello, al realizar el análisis de los resultados, se encontró que, los empleados tienen una actitud positiva hacia varias cosas, como metas, cooperación, etc., que pueden ser utilizadas para afectar el clima laboral del trabajo en la institución. La aplicación de la propuesta revisada ubica a los gerentes como los principales responsables, especialmente, en el campo de la gestión del talento humano, ya que, de ellos, va a depender que el personal esté decidido y alcancen sus metas como profesionales y metas organizacionales. Por ende, debido a la revisión por juicio de expertos, esta propuesta es muy confiable.

Bosma et al. (2020) cuyo fin ha sido describir el desarrollar intervenciones basadas en la evidencia para crear un entorno de trabajo de apoyo para el empleado con enfermedades crónicas. Por ende, este estudio ha sido trabajado con la metodología descriptiva-propositiva, donde la muestra fue tomado por 81 trabajadores de salud en Irán. En definitiva, como principal resultado se obtuvo que la propuesta consiste en (1) una capacitación para médicos ocupacionales para enseñarles cómo guiar a las organizaciones en la creación de un ambiente de trabajo de apoyo; (2) una tarea práctica; y (3) una reunión de seguimiento. Se ha concluido que la propuesta de intervención demostró ser una herramienta valiosa

y práctica para el desarrollo de esta intervención, con el objetivo de mejorar el clima laboral para los empleados.

A nivel nacional, Apaza (2022) con el fin de determinar la correlación entre el clima organizacional y la productividad laboral en los empleados del Centro Médico Limatambo. El diseño de este estudio se basa en un enfoque transversal, donde la muestra lo conformaron 30 trabajadores del centro médico antes mencionado. Se utilizó un método de análisis factorial para analizar los datos. Para medir la correlación se utilizó la prueba de Pearson, cuando se observó un valor inferior a 0,05, indicando un nivel significativo de correlación. Muestra que cuanto mejor es el nivel organizacional, más productivo. Se concluye que la toma de decisiones y el clima organizacional están relacionados con la productividad de los empleados. La motivación y la comunicación no están directamente relacionadas con el desempeño de la gestión en los servicios de la salud.

García (2020) cuya finalidad es procesar un programa para mejorar el clima organizacional en un hospital de Chimbote en personal de salud que labora en el servicio de rayos x, cuyo enfoque fue mixto y propositivo; donde los informantes fueron los trabajadores que laboran en dicha área. Se utilizaron como métodos la entrevista y la encuesta. Los resultados se presentan, primero, como un análisis real en los problemas, que muestran reglas inflexibles, resistencia al cambio, recursos inadecuados y recursos obsoletos; la innovación y el liderazgo son vistos como acción débil, falta de compromiso y falta de pasión y toma de decisiones. Se concluyó, que mediante la propuesta dirigida a mejorar el clima de la organización, radica en los recursos físicos, la mejora de las reglas de mantenimiento, la adquisición de nuevos equipos, la mejora de las capacitaciones para mejorar las habilidades de las personas, la comunicación con confianza, así como gestionar incentivos y apoyos para mejorar el cumplimiento del personal.

En Trujillo, Llontop (2022) aplicó un estudio donde su propósito es brindar estrategias gerenciales basado en la teoría de Likert para mejorar el clima laboral en el sector público; el método incluyó un diseño cualitativo y descriptivo-propositivo; y se tuvo una muestra de 15 colaboradores. Se ha comprobado que el grado de clima del sistema no es suficiente según sus límites, es decir, involucramiento laboral (56%); realización personal (41%), supervisión (37%)

condiciones laborales (43%) y comunicación (47%), que mostró el desconocimiento de la importancia de la personalidad y la organización, el fracaso de la gestión de la organización, y el débil acuerdo que se produce y coopera en acciones que contribuyan a la satisfacción del trabajador. Se concluye que entre las principales estrategias se tiene el aprender y hablar más sobre las características personales de los trabajadores a través de la cooperación, un organigrama que enfatiza la empatía, un entorno democrático y un sentido de previsión.

A nivel local, Fuentes (2020) cuyo fin es crear un plan de gestión para mejorar el clima organizacional en un hospital de EsSalud de Chiclayo. La investigación tiene un paradigma cuantitativo y propositivo, donde la muestra le corresponde a un total de 38 trabajadores. El uso de prácticas probadas mejora el clima y la estructura organizacional, contribuye a la mejora en la salud del ambiente de trabajo entre los empleados hospitalarios, fomentando la participación activa de sus afiliados y estableciendo un sistema recompensas que incentivan la ejecución del trabajo planificado.

De igual manera, Pedraza & Mostacero (2020) elaboró su estudio donde su propósito es crear un propuesta sobre clima laboral para mejorar la atención al paciente. El instrumento utilizado fue un cuestionario, desarrollado por 46 trabajadores. Los resultados mostraron que el clima laboral se mantiene en un nivel regular contando con un porcentaje del 91%. Así mismo el 79% mostró un nivel normal en el nivel de condiciones laborales, el 57% vio un nivel normal en el campo de la comunicación, lo mismo sucede con el involucramiento que es del 41%. Se concluyó que es viable y coherente la propuesta a juicio de expertos porque permite mejorar las condiciones laborales del personal sanitario.

Culquimboz (2020) ha propuesto como finalidad elaborar una propuesta que busco mejorar el clima laboral del personal del hospital de Chachapoyas. Para analizar los resultados se trabajó con 84 enfermeras, a quienes se les destinó la encuesta. Como resultado se encontró que en el hospital investigado un mal clima, el cual se debe mejorar en la relación entre el personal de salud. El plan de desarrollo se basa en la solución de cualquier sistema que tenga problemas de desarrollo, como el nivel de clima organizacional. El modelo de recomendación ha

sido verificado por revisión por juicio de expertos, que incluye el proceso de aplicabilidad.

Por lo que se refiere a la fundamentación teórica, en primer lugar se habló sobre la gestión de los servicios en salud, ya que Banaszak et al. (2016) argumentan que se refiere a todo procedimiento de lograr metas de atención en salud por medio de recursos técnicos, financieros y humanos; contiene acciones de gestión operativa y estratégica, como la gestión del recurso humano, la cadena de suministro y mejora del desempeño, y la gestión financiera; además, Buchbinder & Shanks,(2016) indican que si no hay recursos disponibles esto no puede implementarse de forma efectiva para maximizar los resultados de salud. Por lo tanto, Bradley et al. (2017) sustenta que es una gestión sanitaria eficaz para establecer un eficaz sistema de salud.

Ante ello, la teoría que sustenta las estrategias gerenciales se tiene, al modelo de Ginter (2020) quien sostiene que la gestión está referida a lidiar con la incertidumbre y complejidad; trayendo orden y previsibilidad a una situación. La gestión estratégica tiene dos enfoques: métodos analíticos y generativos. Un enfoque lógico o analítico se basa en el progreso de una serie lógica de procesos o pasos, mientras que el modelado destacado se basa en el aprendizaje, liderazgo y pensamiento intuitivo. El enfoque analítico se puede contrastar con un mapa que puntualiza un conocido mundo, mientras que el enfoque emergente se puede comparar con una brújula que da una idea de la dirección a medida que viaja a través de un territorio desconocido.

Además, indica que la gestión estratégica incluye tres etapas: pensamiento estratégico, planificación estratégica e impulso estratégico. Todos los niveles de la organización, y no solo la gerencia, deben pasar por las tres etapas. Esto genera un proceso estructurado crítico en todos los niveles, en el que las decisiones se toman de manera adecuada a los cambios y la adaptación a los mismos.

Es significativo destacar que la planificación estratégica en los centros médicos: satisfacción, espacio, tiempo y energía de las necesidades humanas. Con respecto al tiempo, se menciona sobre el período de planificación, el cual debe depender de la decisión política de planificar. El área será el límite del área de cobertura del servicio de salud, el hospital podrá ser nacional, regional o local (Pereira

et al.2022). Este enfoque se preocupa por cómo se gestiona y se atienden las necesidades de la población en función del objetivo o propósito del programa. La finalidad de toda institución depende de la finalidad de la creación, esta es la transformación de las reglas de la gestión de la marca técnica y la finalidad del negocio en manifestaciones de acciones propias de los resultados y resultados que la organización desea alcanzar Torres.(2017) .

Según Cedeño et al. (2019) muestra que la estrategia gerencial es una parte importante del proceso gradual de las instituciones, porque la responsabilidad es una parte significativo del tiempo de trabajo en los mercados, especialmente en la era de la globalización y la competencia, que conduce al poder de la acción creativa y priorizar opciones para crear formas de cumplir con las expectativas de los clientes y guiarlos para garantizar que sean de la más alta calidad (Huebner & Flessa 2022). En consecuencia, las estrategias gerenciales se basan en la cantidad de comprensión, conocimiento y filosofía de la institución que tienen que hacer todos los días, muchos los llaman como un sistema de elementos gerenciales cuando crean estabilidad entre el entorno empresarial interno y externo.

Como se observa las estrategias son procesos competitivos por los movimientos del mercado, ya que muchos tienen que acoplarse al tiempo, la competencia u otras tecnologías, que son características que distinguen a unos de otros (Shamshiri et al.2017).

Bajo esa misma perspectiva, según Zambrano & Vegas (2021) se puede mencionar que la estrategia de gestión se compone como una de las primordiales herramientas con las que cuenta la institución para solucionar los múltiples problemas que representa su ambiente; así como conseguir niveles altos de desarrollo y aseguramiento de los procesos relacionados con la gestión empresarial.

Por otro lado, con respecto a las dimensiones, se tomará en cuenta las siguientes:

Liderazgo: Argumenta que no se logra liderar y gestionar. Para prosperar hacia la salud universal, necesitan un liderazgo transformacional, mientras que las organizaciones que las conceden demandan de una gestión estratégica sostenible

para poder efectuar los necesarios cambios reconocidos por el liderazgo Perilla & Gómez. (2017).

Como segunda dimensión se tiene a la evaluación, puesto que Chuquiarique (2020) manifiesta que es el desarrollo de las actividades que conllevan al pensamiento de acción, apoyado en una técnica sistemática de interpretación, seguimiento, y recolección de datos; revelando un control firme y seguro sobre los errores de actividades, planificación y resultados de dichas actividades y concibiendo sugerencias para la toma de decisiones.

Como tercera dimensión se tiene a la organización, ya que Chiavenato, (2017) argumenta que dicha dimensión implica planes de acciones planeados y desarrollados por dos a más individuos; el cual, asegura la existencia de la institución. Por ende, se puede mencionar que la organización se establece cuando existe un flujo comunicativo entre individuos que laboran juntos y tratan de lograr una meta en común.

Finalmente, se tiene a la innovación, el cual, Kelly & Young (2017) lo conceptualiza como los cambios deseados dentro de los establecimiento hospitalarios, donde es fundamental que se identifique el fin del sistema, precisar los valores y los principios de compromiso y de motivación que respaldan la cultura misma. Del mismo modo, la innovación se compone como el procesamiento y la ejecución de nuevas ideas, conocimientos e información orientada para la solución de una problemática en busca de alcanzar las metas e incentivar las mejoras en el proceso.

Continuando con la descripción del marco teórico ahora se tiene al clima organizacional, donde la teoría más importante es la propuesta por Likier quien indica que la forma en que una persona mira cualquier situación siempre depende de su perspectiva, lo importante es su perspectiva, no la verdad real. Si la realidad inspira emoción, la emoción estipula la tipología de comportamiento que adoptará una persona; la organización sistemática de la teoría del clima le permite observar las características que causan el clima estudiado y también le permite analizar las variables que componen el clima, la teoría del sistema, para desarrollar un plan de observación que le permite estudiar el entorno y su papel en el éxito de la organización.

En ese mismo contexto, Berberoglu (2018) define el clima organizacional como la forma en que los empleados perciben su organización y sus propósitos. Asimismo, Bahrami et al. (2017) señala que un clima organizacional adecuado conduce a la innovación e inspiración en la organización y tiene un papel positivo en el logro de los objetivos organizacionales (p.5).

De igual forma, según Toro (2017) indica que la importancia del clima laboral, es esencial ya que crece como un fuerte contribuyente a la competencia y en el proceso organizacional. El clima de la organización proporciona la salud de la organización, traduciéndose en que la satisfacción que obtienen los empleados en el trabajo, proporcionando el proceso de lidiar con el ambiente caótico, posibilitando trabajar de manera eficiente y regular logrando ganancias y alcanzando metas.

En ese mismo contexto, Koinis et al. (2017) refiere la exposición excesiva al estrés puede reducir el desempeño de una persona y traer secuelas inapropiadas para su salud, vida familiar y comunitaria. No obstante, según Amponsah & Adu (2016) no todo muestra estrés relacionado con el trabajo, ya que los empleados necesitan comunicación social y la capacidad de tomar decisiones rápidas, y estas decisiones pueden tener consecuencias graves (económicas, sociales u otras).

Además, entre las principales características del clima organizacional, se puede mencionar que los entornos laborales saludables son imprescindibles para mejorar la retención y el reclutamiento del personal de la salud y para mantener la viabilidad financiera de una organización Wei et al.(2018).

Como segunda característica se tiene a un entorno de práctica maximiza la salud y el bienestar del personal de salud, los resultados de calidad para los pacientes o clientes, el rendimiento organizativo y los resultados sociales. Asimismo, como tercer atributo se tiene al liderazgo efectivo a nivel organizacional que debe estar presente para que se fomente el crecimiento del clima laboral y finalmente se tiene a las prácticas de comunicación efectivas siendo fundamentales para el diagnóstico del clima organizacional Twigg & McCullough (2018).

Por lo expuesto anteriormente, la importancia del clima organizacional radica en que el ambiente de trabajo tiene un papel importante en el desempeño de un trabajador de la salud. Algunos estudios informaron el impacto del entorno físico en una mejor cobertura de los servicios de salud o la eficacia y eficiencia de los

trabajadores de la salud Maji et al. (2017). De igual manera, debido a su impacto positivo en un desempeño más eficiente, se ha notado una mejora en el diseño del lugar de trabajo en los entornos de atención médica. La disponibilidad de espacio de trabajo y equipo tiene un efecto significativo en el desempeño de los trabajadores de la salud como dos elementos del entorno de trabajo Yusefzadeh & Nabilou (2020).

Por ende las dimensiones de esta variable, se basara en Sonia Palma (2017) quien muestra que el clima del sistema se refiere a la visión de las estructuras relacionadas con el ambiente de trabajo, puede ser un gran análisis de la prevención y las medidas necesarias para incrementar y/o mejorar la gestión de procesos y resultados.

Condiciones laborales, hablan de darse cuenta de que la institución proporciona los recursos económicos (salario), materiales y mentales (toma de decisiones) necesarios para llevar a cabo las tareas que le son asignadas, de modo que pueda implementarse en las actividades diarias Gholamnejad et al.(2019).

En relación a la segunda dimensión se tiene la realización personal o autorrealización, ya que según Palma indica que es la valoración por parte del empleado de las oportunidades que el lugar de trabajo aporta al desarrollo personal y profesional, en función del puesto de trabajo. Ánimo de los empleados, la organización querrá brindar condiciones para satisfacer estas necesidades a través de su trabajo, pensando en el autocuidado, que surge cuando se satisfacen todas las necesidades necesarias Krems et al. 2017).

La comunicación, se compone como la tercera dimensión, el cual se refiere a la percepción del nivel de fluidez, precisión y claridad, rapidez y estabilidad de la información relevante y se refiere al desempeño interno de la organización. La mejora del éxito pasa por la comunicación entre los empleados; no obstante, la productividad es menor cuando el flujo comunicativo la efectúan diferentes gerentes porque la mayoría de ellos interactúan directamente con otros departamentos o gerentes según Carrillo et al.(2018).

Bajo ese mismo enfoque se tiene a la supervisión, donde esta dimensión proporciona una evaluación de la calidad del empleado y la eficacia de la alta dirección en la supervisión de las acciones laborales. La representación de supervisión aumenta el nivel de conflicto para muchos trabajadores, lo que aumenta la productividad Carrillo et al.(2018).

Finalmente, se tiene al involucramiento laboral, lo que significa el reconocimiento a los trabajadores de salud que cuentan con valores organizacionales y compromiso organizacional para triunfar y alcanzar las metas establecidas, así como un actuar consecuente que permitirá brindar mejores servicios.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño del estudio

3.1.1 Tipo de estudio

Enfoque de investigación cuantitativo, porque según Baena (2017) se debe utilizar la estadística para obtener resultados; a través de números de parámetros.

El estudio propuesto se realizó bajo el modelo aplicado, así lo afirman Hernández Mendoza (2018) que si se trabaja desde este punto de vista se espera que dé sugerencias para mejoras al tema en estudio para crear conocimiento de alta calidad, en este caso, a través de la seguridad y salud del trabajo.

3.1.2 Diseño de investigación

El investigador ha trabajado bajo el enfoque no experimental, porque esto se hace sin manipular intencionalmente las variables. Proviene principalmente de ver los eventos en su estado natural y luego analizarlos Pereyra (2020).

Bajo otro enfoque, fue propositivo porque según Cohen & Gómez (2019) señala que esta investigación consiste en encontrar soluciones a diferentes problemas. Examina cuidadosamente todos sus contextos y proporciona acciones nuevas que mejoran la situación de manera eficiente y eficaz.

Figura 1

Diseño del estudio

M → O → P

M: muestra

O: Encuesta

P: Propuesta

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Estrategias gerenciales

Definición conceptual: Según Zambrano & Vegas (2021) es una de las primordiales herramientas con las que cuenta la institución para solucionar los múltiples problemas que representa su ambiente; así como conseguir niveles altos de desarrollo y aseguramiento de los procesos relacionados con la gestión empresarial.

Definición operacional: Son los componentes esenciales dentro de la estructura de un plan de estrategias gerenciales de acuerdo al contexto de salud.

Variable dependiente: Clima organizacional

Definición conceptual: Payne et al. (2018) define el clima organizacional como la forma en que los empleados perciben su organización y sus propósitos.

Definición operacional: Son los niveles del clima organizacional obtenidos a través de las puntuaciones de las respuestas a un cuestionario

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Lo conformaran un total de 26 tecnólogos médicos que laboran en una clínica privada de Chiclayo.

Criterios de inclusión:

Tecnólogos médicos contratados

Jefe del servicio de rayos x.

Coordinadores del servicio

Criterios de exclusión:

Tecnólogos médicos realizando pasantías

Tecnólogos médicos que se niegue a su participación

Tecnólogos médicos con licencias

Muestra: Es una muestra censal, lo que significa que estuvo conformada por los 26 tecnólogos médicos-

Muestreo: se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se dispuso de una encuesta, ya que Ponto (2017) muestra que es una forma común de evaluar las opiniones de las personas sobre un determinado tema, como sus opiniones o el uso de la información.

Instrumento: Dicho ello, para el clima organizacional se utilizó el cuestionario que formula Sonia Palma el cual consta de un total de 50 ítems; el cual se distribuyen de la siguiente manera: realización personal (1-10 ítems); involucramiento (11-20 ítems) supervisión (21-30), comunicación (31-40), condiciones laborales (41-50).

Por otro lado, se tiene a la variable estrategias gerenciales, el cual se ha tomado el cuestionario de Ascorbe (2023) el cual consta de un total de 20 preguntas distribuidas en cada una de sus dimensiones.

Finalmente, es importante señalar que si bien los instrumentos están correctamente validados y probados; estos han pasado a revisión por juicio de expertos y pruebas piloto garantizado la confiabilidad del instrumento.

3.2 Procedimientos

En primer lugar, se solicitó la autorización por parte de la clínica, para llevar a cabo, la recolección de datos. En la segunda fase, una vez decepcionada la respuesta del director las encuestas fueron aplicadas al personal que labora en rayos x, donde previo a ello, se administró el consentimiento informado para su participación en el estudio. Como tercera, fase se realizó la revisión de cada encuesta, con el fin de realizar el descarte de cuestionarios que estén mal llenados o incompletos.

3.2 Método de análisis de datos

Una vez recopilados todos los datos necesarios para el estudio, se creó una base de datos en una hoja de cálculo de Microsoft Excel y luego se transfirieron al software SPSS versión 26, luego de lo cual se realizó un análisis descriptivo para examinar las características del estudio. Los resultados se presentaron en tablas y figuras.

3.2 Aspectos éticos

El estudio ha tenido en cuenta todo establecido en el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. También su protocolo de investigación fue sometido a evaluación por parte del comité de ética en investigación del programa de maestría de la UCV.

En este proyecto se ha diseñado para tener en cuenta la deontología y la ética, sobre todo el respeto a la dignidad humana, el respeto a la elección de los trabajadores y el acceso absoluto a la información. En segundo lugar, respeto a la privacidad de todos los datos obtenidos por medio de las herramientas utilizadas para recopilar datos. La tercera, es la autorización, es decir, el consentimiento del personal radiólogo para completar el cuestionario.

IV .RESULTADOS

Tabla 1

Características sociodemográficas de los tecnólogos médicos del servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo, 2023

	F	%
Edad		
<= 29 años	11	42,3
30 - 36 años	10	38,5
37+ años	5	19,2
Sexo		
Femenino	7	26,9
Masculino	19	73,1

En la tabla 1, el 42,3% del personal del servicio de rayos X se encontraban en el rango de menos de 29 años, el 38,5% de 30 a 36 años y el 19,2% tenían de 37 a más años. La mayoría era del sexo masculino (73,1%) y el 26,9% del sexo femenino.

Tabla 2

Estrategia gerencial desde la perspectiva de los tecnólogos médicos del servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo, 2023.

Nivel de estrategia gerencial	fi	%
Malo	7	25,9%
Regular	15	60,5%
Bueno	4	13,6%
Total	26	100,0%

De acuerdo con la gestión estratégica, se visualiza que el 60.5% de los encuestados perciben que ha predominado el nivel regular, es decir, en la clínica en mención, no se está desarrollando normativas ni políticas institucionales, que contribuyan a la mejora del entorno laboral. Asimismo, el 25,9% señalan que la gestión estratégica es mala y solo el 13,6% muestran que es buena.

Tabla 3

Estrategias gerenciales según sus dimensiones desde la perspectiva de los tecnólogos médicos del servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo, 2023.

	Malo		Regular		Bueno	
	fi	%	fi	%	fi	%
Organización	7	25,9%	14	59,3%	5	14,8%
Liderazgo	5	14,8%	16	70,4%	5	14,8%
Innovación	8	28,4%	13	56,8%	5	14,8%
Evaluación	10	34,6%	12	54,3%	4	11,1%

Los resultados referente a las dimensiones de las estrategias gerenciales; ha predominado el nivel regular para las 4 dimensiones; por el cual, el liderazgo obtuvo el porcentaje mayor siendo del 70.4%, traducándose, que no se ejerce un adecuado liderazgo en el jefe del servicio de rayos x y el tecnólogo medico; por consiguiente, se tiene al 59.3% para la dimensión organización; en cuanto a la innovación se tiene un 56.8% y el 54.3% describen lo mismo en la evaluación.

Tabla 4

Situación actual del clima organizacional en el servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo, 2023

	F	%
Desfavorable	8	30,8
Regular	12	46,2
Favorable	6	23,1
Total	26	100,0

En la tabla 4, se muestra que casi la mitad del personal percibió un clima organizacional regular (46,2%), seguido de un 30,8% que indicó un clima organizacional desfavorable y por el contrario el 23,1% un nivel favorable. Se identificó que el personal no está contento con el lugar de trabajo, se traduce en pocas oportunidades de realización, comunicación, deficiencia en las condiciones de trabajo y débil o inadecuada supervisión.

Tabla 5

Evaluación del clima organizacional bajo sus dimensiones en el servicio de rayos X de una clínica privada de Chiclayo, 2023

	F	%
Realización personal		
Desfavorable	9	34,6
Regular	11	42,3
Favorable	6	23,1
Involucramiento laboral		
Desfavorable	3	11,5
Regular	17	65,4
Favorable	6	23,1
Supervisión		
Desfavorable	5	19,2
Regular	16	61,5
Favorable	5	19,2
Comunicación		
Desfavorable	5	19,2
Regular	17	65,4
Favorable	4	15,4
Condiciones laborales		
Desfavorable	10	38,5
Regular	12	46,2
Favorable	4	15,4
Total	26	100,0

En la tabla 5, muestra el clima organizacional según sus dimensiones, en donde el personal del servicio de rayos x calificó en un nivel regular, en la dimensión realización personal (42,3%), involucramiento laboral (65,4%), supervisión (61,5%), comunicación (65,4%) y condiciones laborales (46,2%).

V. DISCUSIÓN

El aumento de las necesidades de los pacientes y la demanda de atención están empujando a las organizaciones de salud a seguir el ritmo de la industria de la salud cada vez más desafiante y la complejidad de ofrecer atención médica de calidad. La innovación de los empleados no solo se está volviendo esencial para abordar las necesidades y demandas de los pacientes, pero también indispensable para una continua expansión y adopción de ideas novedosas en respuesta a los cambios ambientales y de mercado actuales. Por ende, de las condiciones del entorno laboral, un nivel reducido de bienestar puede ser causado por una deficiencia en el nivel de los recursos personales de los empleados que necesitan para hacer frente a los desafíos más fácilmente en el lugar de trabajo (Donley 2021).

En efecto, la discusión de este estudio se inicia, con el análisis del objetivo general, referido a la propuesta del estudio, por ende, el plan sobre las estrategias gerenciales es conveniente porque permite mejorar el clima organizacional en el personal que labora en una institución de salud, donde requiere de altas competencias y capacitación ante la alta demanda de pacientes; es así, que ante lo mencionado, los resultados coinciden con Poveda & Muñoz (2021) quien ha señalado que la aplicación de la propuesta revisada ubica a los gerentes como los principales responsables, especialmente, en el campo de la gestión del talento humano, ya que de ellos, va a depender que el personal esté decidido y alcancen sus metas como profesionales y metas organizacionales. En esa misma línea, se tiene a Bosma et al. (2020) quien ha concluido que la propuesta de intervención demostró ser una herramienta valiosa y práctica para el desarrollo de esta intervención, con el objetivo de mejorar el clima laboral para los empleados. Lo mismo ocurre con García (2020) mediante la propuesta dirigida a mejorar el clima de la organización, radica en los recursos físicos, la mejora de las reglas de mantenimiento, la adquisición de nuevos equipos, la mejora de las capacitaciones para mejorar las habilidades de las personas, la comunicación con confianza, así como gestionar incentivos y apoyos para mejorar el cumplimiento del personal.

Asimismo, se tiene el enfoque teórico de Zambrano & Vegas (2021) se puede mencionar que la estrategia de gestión se compone como una de las primordiales

herramientas con las que cuenta la institución para solucionar los múltiples problemas que representa su ambiente; así como conseguir niveles altos de desarrollo y aseguramiento de los procesos relacionados con la gestión empresarial.

En consecuencia, se puede mencionar que las estrategias gerenciales son herramientas muy esenciales que llegan a determinar la cultura, ambiente y sobre todo el clima organizacional en instituciones de alta complejidad, como son las del sector salud; es así, que si se toma la propuesta en mención va a contribuir al entorno y mejora de las condiciones laborales del personal de salud que trabajan en los rayos x.

Por otro lado, se tiene a las estrategias gerenciales, que recae en el primer objetivo específico, donde se visualiza que el 60.5% de los encuestados perciben que ha predominado el nivel regular, es decir, en la clínica en mención, no se está desarrollando normativas ni políticas institucionales, que contribuyan a la mejora del entorno laboral. En esencia, estos hallazgos son corroborados por Llontop (2022) quien concluye que entre las principales estrategias se tiene el aprender y hablar más sobre las características personales de los trabajadores a través de la cooperación, un organigrama que enfatiza la empatía, un entorno democrático y un sentido de previsión. Asimismo, se relacionan con la base teórica de Pereira et al. (2022) quien sostiene que es significativo destacar que la planificación estratégica en los centros médicos debe basarse en cuatro factores principales: satisfacción, espacio, tiempo y energía de las necesidades humanas. Con respecto al tiempo, se menciona sobre el período de planificación, el cual debe depender de la decisión política de planificar. El área será el límite del área de cobertura del servicio de salud, el hospital podrá ser nacional, regional o local

Con referencia al nivel de clima organizacional, que corresponde a los resultados del segundo objetivo específico, se muestra que casi la mitad del personal percibió un clima organizacional regular (46,2%), seguido de un 30,8% que indicó un clima organizacional desfavorable y por el contrario el 23,1% un nivel favorable. En efecto, se ha determinado que el personal no está contento con el lugar de trabajo, se traduce en pocas oportunidades de realización, comunicación, deficiencia en las condiciones de trabajo y débil o inadecuada supervisión. Estos

hallazgos, coinciden con lo encontrado por Pedraza & Mostacero (2020) debido a que el autor demostró que el clima laboral se mantiene en un nivel regular contando con un porcentaje del 91%. No obstante, Culquimboz (2020) tiene como resultado más predominante se obtuvo que mediante el cuestionario se encontró que en el hospital investigado surgió un mal clima, el cual se debe mejorar en la relación entre el personal de salud.

Por tanto, los resultados también son respaldados por el enfoque teórico de Toro (2017) indica que la importancia del clima laboral, es esencial ya que crece como un fuerte contribuyente a la competencia y en el proceso organizacional, ya que las organizaciones son más fluidas y complejas la cultura, el ambiente de trabajo tiende a ser homogéneo. Conjuntamente, el clima de la organización proporciona la salud de la organización, traduciéndose en que la satisfacción que obtienen los empleados en el trabajo, proporcionando el proceso de lidiar con el ambiente caótico, posibilitando trabajar de manera eficiente y regular logrando ganancias y alcanzando metas.

En consecuencia, se puede mencionar que el entorno de trabajo de los profesionales de la salud es importante para una buena atención al paciente y está recibiendo una atención cada vez mayor en la investigación científica. Una comprensión clara e inequívoca de un ambiente de trabajo positivo, tal como lo perciben los profesionales de la salud, es crucial para obtener conocimientos objetivos sistemáticos sobre el ambiente de trabajo.

En esa misma instancia, se muestra al clima organizacional según sus dimensiones, en donde el personal del servicio de rayos x calificó en un nivel regular, en la dimensión realización personal (42,3%), involucramiento laboral (65,4%), supervisión (61,5%), comunicación (65,4%) y condiciones laborales (46,2%). Estos hallazgos coinciden con el enfoque de Llontop (2022) quien ha determinado que el involucramiento laboral (56%); realización personal (41%), supervisión (37%) condiciones laborales (43%) y comunicación (47%), que mostró el desconocimiento de la importancia de la personalidad y la organización, el fracaso de la gestión de la organización, y el débil acuerdo que se produce y coopera en acciones que contribuyan a la satisfacción del trabajador. Asimismo, los hallazgos coinciden con Apaza (2022) quien concluye que el clima

organizacional y la toma de decisiones están relacionados con la productividad de los empleados. La motivación y la comunicación no están directamente relacionadas con el desempeño de la gestión en los servicios de la salud.

En ese mismo enfoque, Zhenjing et al. (2022) ha mencionado que un ambiente de trabajo positivo tenía el poder de mejorar el desempeño de los empleados. De manera similar, un ambiente de trabajo positivo también mejoró significativamente el nivel de compromiso de los empleados y la capacidad de esforzarse por lograr logros.

Estos resultados también pueden ser comparados con el aporte teórico que brinda Carrillo et al. (2018) debido a que el involucramiento laboral, significa el reconocimiento a los trabajadores de salud que cuentan con valores organizacionales y compromiso organizacional para triunfar y alcanzar las metas establecidas, así como un actuar consecuente que permitirá brindar mejores servicios.

Es así, que los entornos de trabajo saludables que maximizan la salud y el bienestar de las enfermeras son esenciales para lograr buenos resultados para los pacientes y la sociedad, así como un rendimiento organizativo óptimo. Si bien se han realizado estudios sobre entornos de trabajo saludables, no hay evidencia disponible de que se haya realizado antes una revisión integradora de la literatura que resuma las recomendaciones de mejores prácticas relacionadas con entornos de trabajo saludables.

Pasando a la discusión del tercer objetivo específico, se tiene a las estrategias gerenciales para mejorar el clima laboral, el cual se basaran en las siguientes: Fortalecer la autorrealización en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo; fortalecer el involucramiento laboral en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo; mejorar el nivel de supervisión en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo; optimizar el nivel de comunicación en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo y mejorar las condiciones laborales en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Por tal motivo, estos hallazgos concuerdan con Bosma et al. (2020) quien ha obtenido que la propuesta consiste en (1) una capacitación para médicos ocupacionales para enseñarles cómo guiar a las organizaciones en la creación de

un ambiente de trabajo de apoyo; (2) una tarea práctica; y (3) una reunión de seguimiento. Asimismo, García (2020) concluyó, que mediante la propuesta dirigida a mejorar el clima de la organización, radica en los recursos físicos, la mejora de las reglas de mantenimiento, la adquisición de nuevos equipos, la mejora de las capacitaciones para mejorar las habilidades de las personas, la comunicación con confianza, así como gestionar incentivos y apoyos para mejorar el cumplimiento del personal.

Ante ello, un modelo de estrategias gerencial se tiene, al modelo de Ginter (2020) quien indica que la gestión estratégica incluye tres etapas: pensamiento estratégico, planificación estratégica e impulso estratégico. Todos los niveles de la organización, y no solo la gerencia, deben pasar por las tres etapas. Esto genera un proceso estructurado crítico en todos los niveles, en el que las decisiones se toman de manera adecuada a los cambios y la adaptación a los mismos. Por ende las etapas son: pensamiento estratégico, planificación estratégica e impulso estratégico.

Para culminar, se tiene a la validación de la propuesta que responde al último objetivo de la investigación, es así, que las estrategias gerenciales han sido validadas mediante el juicio de expertos, ya que desde su punto de vista han determinado que son viables y tienen un alto valor de consistencia para su aplicación en un tiempo futuro. Dicho ello, estos hallazgos coinciden con Culquimboz (2020) cuyo plan de desarrollo se basa en la solución de cualquier sistema que tenga problemas de desarrollo, como el nivel de clima organizacional. El modelo de recomendación ha sido verificado por revisión por juicio de expertos, que incluye el proceso de aplicabilidad.

Asimismo, Pedraza & Mostacero (2020) concluyó que mediante la perspectiva del juicio de expertos sobre la propuesta denominada estrategia de clima organizacional en salud, es viable y coherente porque permite mejorar las condiciones laborales del personal sanitario. Paralelamente a ello, Poveda & Muñoz (2021) ha desarrollado una propuesta, donde ha determinado que por intermedio del juicio de expertos, esta propuesta es muy confiable.

En consecuencia, estos hallazgos coinciden con Cedeño et al. (2019) muestra que la estrategia gerencial es una parte importante del proceso gradual de las

instituciones, porque la responsabilidad es una parte significativo del tiempo de trabajo en los mercados, especialmente en la era de la globalización y la competencia, que conduce al poder de la acción creativa y priorizar opciones para crear formas de cumplir con las expectativas de los clientes y guiarlos para garantizar que sean de la más alta calidad.

En efecto, las estrategias gerenciales se basan en la cantidad de comprensión, conocimiento y filosofía de la institución que tienen que hacer todos los días, muchos los llaman como un sistema de elementos gerenciales cuando crean estabilidad entre el entorno empresarial interno y externo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha diseñado una propuesta denominada “Estrategia gerencial para la mejora del clima organizacional en el servicio de rayos x”, orientadas a mejorar el clima laboral en el personal de salud que labora en el servicio de rayos x en una clínica de Chiclayo.
2. De acuerdo a las estrategias gerenciales, se visualiza que el 60.5% de los encuestados perciben que ha predominado el nivel regular, es decir, en la clínica en mención, no se está desarrollando normativas ni políticas institucionales, que contribuyan a la mejora del entorno laboral.
3. Con respecto a la situación actual del clima organizacional, se ha determinado que casi la mitad del personal percibió un clima organizacional regular (46,2%); por lo tanto, se puede afirmar que el personal no está contento con el lugar de trabajo, debido a pocas oportunidades de realización, comunicación, deficiencia en las condiciones de trabajo o inadecuada supervisión.
4. En referencia a las estrategias gerenciales para mejorar el clima laboral, se han considerado fortalecer la autorrealización en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo; fortalecer el involucramiento laboral en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo; mejorar el nivel de supervisión en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo; optimizar el nivel de comunicación en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo y mejorar las condiciones laborales en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.
5. Se ha determinado que tras la evaluación del juicio de expertos, la propuesta sobre estrategias gerenciales tiene un alto valor de coherencia y consistencia en todo su desarrollo, demostrando que es apta para que sea implementada en un futuro.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente de la clínica en estudio, considerar la propuesta en mención como un plan de mejora para contribuir a la salud y bienestar de los trabajadores, a través de buenas condiciones laborales para el desempeño de sus funciones.
2. Al gerente de la clínica en estudio, desarrollar las estrategias diseñadas en la presente propuesta ya que respaldan un entorno de trabajo saludable y seguro con el fin de generar en los empleados un alto nivel de autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia en su compromiso laboral.
3. Al gerente de la clínica en estudio, organizar talleres y reuniones con el personal que labora en el servicio de rayos x, con el fin de dar a conocer y exponer la propuesta en mención, para que sea tomada en cuenta y se llegue a implementar en un periodo de tiempo tomando en cuenta las opiniones del personal de salud.
4. Al jefe de recursos humanos de la clínica, crear y comunicar una nueva visión orientada al liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y autonomía profesional, ya que tiene un impacto directo en el clima laboral, con el fin de maximizar la salud y el bienestar del personal, la calidad de los resultados de los pacientes y la gestión estratégica.
5. Al jefe de recursos humanos, ofrecer oportunidades de crecimiento personal y desarrollo profesional en el personal de salud, para descubrir sus deseos de aprendizaje y crecimiento e identificar sus fortalezas para que puedan encontrar formas de maximizarlas. Asimismo, promover el trabajo en equipo y la colaboración para garantizar que el personal trabaje en conjunto para cumplir con las demandas laborales requeridas.

REFERENCIAS

- Apaza, B. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Anta, Cusco, Perú – 2021. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79679>
- Ascorbe, N. (2023). Estrategia de gestión institucional para optimizar la atención al paciente en el área de admisión de un hospital ESSALUD Lambayeque. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112782>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bahrami, M., Barati, O., Ghoroghchian, M., Montazer, R., & Ranjbar, M. (2017). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(2), 96-100. <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2015.11.009>
- Banaszak, J., Bradley, E., & Nembhard, I. (2016). Leadership and Management: A framework for action. En *Shortell and Kaluzny's Healthcare Management: Organization Design and Behavior* (pp. 33-63). Delmar Thomson Learning. <https://research.monash.edu/en/publications/leadership-and-management-a-framework-for-action>
- Berberoglu, A. (2019). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18, 399. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Boekhorst, J. (2017). The Role of Authentic Leadership in Fostering Workplace Inclusion: A Social Information Processing Perspective. *Human Resource Management*, 54(2), 241-264. <https://doi.org/10.1002/hrm.21669>
- Bosma, A., Boot, C., Schaafsma, F., Kok, G., & Anema, J. (2020). Development of an Intervention to Create a Supportive Work Environment for Employees with Chronic Conditions: An Intervention Mapping Approach. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 30(4), 624-634. <https://doi.org/10.1007/s10926-020-09885-z>

- Bradley, E., Taylor, L., & Cuellar, C. (2017). Management Matters: A Leverage Point for Health Systems Strengthening in Global Health. *International Journal of Health Policy and Management*, 4(7), 411-415. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2015.101>
- Buchbinder, S., & Shanks, N. (2016). *Introduction to Health Care Management*.
- Carrillo, D., Cortez, J., Palma, K., y Sánchez, M. (2018). Análisis de clima organizacional en empresas de servicios turísticos: Caso empresa de restauración. *Revista UNIANDÉS Episteme*, 5(Extra 1), 804-814.
- Casana, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. *Repositorio Institucional UPAO*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1809>
- Castro, M. (2017). *Clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2017* [Tesis de posgrado, Universidad San Pedro]. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4597/Tesis_56469.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20Palma%20\(2004\)%2C%20el,de%20procesos%20y%20resultados%20organizacionales.](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4597/Tesis_56469.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20Palma%20(2004)%2C%20el,de%20procesos%20y%20resultados%20organizacionales.)
- Cedeño, A., Asencio, L., y Villegas, M. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 191-200.
- Chen, J., Vedantham, S., & Lexa, F. (2022). Burnout and work-work imbalance in radiology- wicked problems on a global scale. A baseline pre-COVID-19 survey of US neuroradiologists compared to international radiologists and adjacent staff. *European Journal of Radiology*, 155, 110153. <https://doi.org/10.1016/j.ejrad.2022.110153>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill. <https://www.buscalibre.pe/libro-administracion-de-recursos-humanos/9781456263164/p/50672177>
- Chuquiarque, T. (2020). *Gestión institucional y calidad del servicio del personal del centro de atención residencial San Antonio INABIF-2017* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18961/Chuqui arque_QTP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cohen, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué?* Editorial Teseo.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Culquimboz, M. (2020). *Plan de mejora para el clima organizacional del personal de enfermería del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas—Región Amazonas* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32409/Culquimboz_GMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Donley, J. (2021). The Impact of Work Environment on Job Satisfaction. *Nurse Leader, 19*(6), 585-589. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2021.08.009>
- Fuentes, C. (2020). *Estrategia gerencial para mejorar el clima organizacional en el servicio de Neurocirugía del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo* [Tesis de posgrado, Univerisdad Señor de Sipan].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7249/Fuentes%20Ventura%20Carlos%20David.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, A. (2020). Propuesta de plan de mejora del clima organizacional en el personal del servicio de traumatología del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2020. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53862>
- Gholamnejad, H., Darvishpoor, A., Ahmadi, F., & Rohani, C. (2019). Self-Actualization: Self-Care Outcomes among Elderly Patients with Hypertension. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research, 24*(3), 206-212. https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR_95_18
- Guerra, F., Lama, R., Guerra, M., y Elera, R. (2023). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Horizonte Médico (Lima), 23*(1).
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04>
- Hammer, L., Truxillo, D., Bodner, T., Pytlovany, A., & Richman, A. (2019). Exploration of the impact of organisational context on a workplace safety and health intervention. *Work & Stress, 33*(2), 192-210.
<https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1496159>

- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc. Graw Hill. https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+las+rutas+cuantitativa+cualitativa+y+mixta&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Huebner, C., & Flessa, S. (2022). Strategic Management in Healthcare: A Call for Long-Term and Systems-Thinking in an Uncertain System. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14), 8617. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148617>
- Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado. (2022). *Ambiente laboral negativo reduce productividad y ocasiona problemas en la salud física y mental*. <https://www.gob.pe/institucion/inism/noticias/612877-ambiente-laboral-negativo-reduce-productividad-y-ocasiona-problemas-en-la-salud-fisica-y-mental>
- Kawthalkar, A., Sequeira, R., Arya, S., & Baheti, A. (2021). Non-radiation occupational hazards and health issues faced by radiologists – A cross-sectional study of Indian radiologists. *The Indian Journal of Radiology & Imaging*, 29(1), 61-66. https://doi.org/10.4103/ijri.IJRI_403_18
- Kelly, C., & Young, A. (2017). Promoting innovation in healthcare. *Future Healthcare Journal*, 4(2), 121-125. <https://doi.org/10.7861/futurehosp.4-2-121>
- Koinis, A., Giannou, V., Drantaki, V., Angelaina, S., Stratou, E., & Saridi, M. (2017). The impact of healthcare workers job environment on their mental-emotional health. Coping strategies: The case of a local general hospital. *Health Psychology Research*, 3(1). <https://doi.org/10.4081/hpr.2015.1984>
- Krems, J., Kenrick, D., & Neel, R. (2017). Individual Perceptions of Self-Actualization: What Functional Motives Are Linked to Fulfilling One's Full Potential? *Personality & Social Psychology Bulletin*, 43(9), 1337-1352. <https://doi.org/10.1177/0146167217713191>
- Llontop, C. (2022). *Estrategias gerenciales para fortalecer el clima organizacional en una Institución Educativa privada de Santa Rosa* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109837>

- Maji, D., Hutin, Y., Ramakrishnan, R., Hossain, S., & De, S. (2017). Strategies to improve the performance of female health workers in West Bengal: A cross-sectional survey. *The National Medical Journal of India*, 23(3), 137-142.
- Medina, D. (2017). *Clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2017* [Tesis de posgrado, Universidad San Pedro]. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4597/Tesis_56469.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Palma%20\(2004\)%2C%20el,de%20procesos%20y%20resultados%20organizacionales.](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4597/Tesis_56469.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Palma%20(2004)%2C%20el,de%20procesos%20y%20resultados%20organizacionales.)
- Naamati, L. (2020). Strategic management as adaptation to changes in the ecosystems of public hospitals in Israel. *Israel Journal of Health Policy Research*, 9, 65. <https://doi.org/10.1186/s13584-020-00424-y>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Occupational health: Health workers*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- Pedraza, I., y Mostacero, D. (2020). *Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del centro de salud de Olmos* [Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8046/Pedraza%20Fern%C3%A1ndez%20Ingrid%20Sadith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pereira, V., Silva, S., Carvalho, V., Zanghelini, F., & Barreto, J. (2022). Strategies for the implementation of clinical practice guidelines in public health: An overview of systematic reviews. *Health Research Policy and Systems*, 20, 13. <https://doi.org/10.1186/s12961-022-00815-4>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Perilla, L., y Gómez, V. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: El rol mediador de la confianza en el líder. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 95-108. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.02.005>
- Perú Retail. (2023, enero 3). *El 75% de peruanos valora su lugar de trabajo por el balance de vida laboral y personal*. <https://www.peru-retail.com/el-75-de->

peruanos-valora-su-lugar-de-trabajo-por-el-balance-de-vida-laboral-y-personal/

- Ponto, J. (2017). Understanding and Evaluating Survey Research. *Journal of the Advanced Practitioner in Oncology*, 6(2), 168-171.
- Poveda, A., & Muñoz, C. (2021). *Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional, para el personal de la empresa Andimallas & Andimetales S.A.* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41168/cemunozar.pdf?seque>
- Shamshiri, M., Ajri, M., Dashti, R., & Molaei, B. (2017). Management Strategies During the COVID-19 Pandemic Crisis: The Experiences of Health Managers from Iran, Ardabil Province. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 1-7. <https://doi.org/10.1017/dmp.2022.51>
- Torres, T. (2017). Estrategias gerenciales administrativas para Centros Médicos Privados. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4). <https://doi.org/10.31876/rcs.v19i4.25653>
- Twigg, D., & McCullough, K. (2018). Nurse retention: A review of strategies to create and enhance positive practice environments in clinical settings. *International Journal of Nursing Studies*, 51(1), 85-92. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.05.015>
- Wallin, A., Bazzi, M., Ringdal, M., Ahlberg, K., & Lundén, M. (2023). Radiographers' perception of patient safety culture in radiology. *Radiography*, 29(3), 610-616. <https://doi.org/10.1016/j.radi.2023.04.005>
- Wei, H., Sewell, K., Woody, G., & Rose, M. A. (2018). The state of the science of nurse work environments in the United States: A systematic review. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(3), 287-300. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.04.010>
- West, C., Dyrbye, L., & Shanafelt, T. (2020). Physician burnout: Contributors, consequences and solutions. *Journal of Internal Medicine*, 283(6), 516-529. <https://doi.org/10.1111/joim.12752>
- Yusefzadeh, H., & Nabilou, B. (2020). Work environment factors and provider performance in health houses: A case study of a developing country. *BMC Research Notes*, 13, 498. <https://doi.org/10.1186/s13104-020-05346-1>

- Zambrano, W., y Vegas, H. (2021). Estrategias gerenciales basadas en la perspectiva de la diferenciación. Reflexiones desde el contexto ecuatoriano. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 5(8), 87-104.
- Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K., Nassani, A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in Public Health*, 10, 890400. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.890400>
- Zweber, Z., Henning, R., Magley, V., & Faghri, P. (2015). Considering the Differential Impact of Three Facets of Organizational Health Climate on Employees' Well-Being. *TheScientificWorldJournal*, 2015, 407232. <https://doi.org/10.1155/2015/407232>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz Operacionalización

TITULO: Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo

AUTOR: Uriarte Quiroz Edgar Luis

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima organizacional	Para Sonia Palma (citado por Medina, 2017) quien señala que el clima organizacional se refiere a la visión de las estructuras relacionadas con el ambiente de trabajo, puede ser para analizar las principales medidas preventivas y correctivas que sean necesarias para aumentar y/o mejorar la eficiencia del sistema y los resultados.	Se obtendrá toda la información a través de una encuesta evaluada por la escala de Likert; dadas las siguientes dimensiones: involucramiento laboral, supervisión, condiciones laborales y comunicación.	Condiciones laborales	Remuneraciones	41-50	Ordinal; cuyas categorías son: 1. Nunca 2. Poco 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Objetivos de trabajos		
				Toma de decisiones		
				Recursos materiales		
			Realización personal	Desarrollo personal	1-10	
				Desempeño		
				Capacitación		
				Innovación		
			Comunicación	Nivel de información	31-40	
				Relaciones interpersonales		
				Canales de comunicación		
				Nivel cooperativo		
			Supervisión	Apoyo del trabajador.	21-30	
				Métodos de trabajo		
				Evaluación		
Involucramiento laboral	Nivel de compromiso	11-20				
	Cumplimiento de la tarea					
	Calidad de vida					

Estrategias gerenciales	Según Zambrano y Vegas (2021) se puede mencionar que la estrategia de gestión se compone como una de las primordiales herramientas con las que cuenta la institución para solucionar los múltiples problemas que representa su ambiente; así como conseguir niveles altos de desarrollo y aseguramiento de los procesos relacionados con la gestión empresarial.	Son los componentes esenciales dentro de la estructura de un plan de estrategias gerenciales de acuerdo al contexto de salud.	Organización	Gestión	1-7	Ordinal, cuyas categorías son: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Eficacia		
				Eficiencia		
			Liderazgo	Compromiso	8-14	
				Confianza		
				Capacidad de comunicación		
			Innovación	Capacitación	15-17	
				Motivación		
			Evaluación	Métodos de control	18-20	

Anexos 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo: F () M ()

Nivel profesional:

Cargo:

II. INSTRUCCIONES

Estimados participantes estamos interesados en conocer su opinión acerca del clima organizacional en la clínica privada donde usted labora; es por ello, que, en la siguiente encuesta, se le hace un listado de preguntas acerca del tema, en la cual, debe marca con un aspa (x) en el recuadro correspondiente.

Ante ello, seleccione una casilla considerando la siguiente escala:

1. Nunca
2. Poco
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

D1. Realización personal	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3. En el hospital donde trabaja se promueve el desarrollo del personal.					
4. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
5. Su jefe inmediato expresa el reconocimiento por los logros.					
6. Se promueve la gestión por competencias para un mejor crecimiento profesional.					
7. Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
8. Se valora los altos niveles de desempeño.					
9. La dirección promueven la capacitación que se necesita					
10. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
D2. Involucramiento laboral					
11. Se siente comprometido con el éxito del hospital					
12. Los trabajadores demuestran su compromiso laboral, solucionando cualquier problema que surja.					
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de institución.					
14. Se siente como parte de una familia en la institución.					
15. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
16. En el hospital, se hacen mejor las cosas cada día					
17. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
18. La institución cumple a tiempo con los pagos de horas complementarias					
19. En la institución se preocupan por velar la integridad de cada trabajador.					
20. La Red asistencial es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
D3. Supervisión					
21. El jefe inmediato brinda apoyo para superar cualquier problema que se presenta.					
22. Se recibe la preparación y el apoyo necesario para realizar el trabajo					
23. Existe un trato justo en la institución.					
24. En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
25. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					

26. Las responsabilidades del puesto, están claramente definidas con el método de trabajo.					
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
28. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar el desempeño de los colaboradores					
29. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
30. Las evaluaciones a los trabajadores se realizan de manera constante.					
D4. Comunicación					
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32. En la institución, la información fluye adecuadamente.					
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34. Existe empatía entre los colaboradores.					
35. Existen suficientes canales de comunicación.					
36. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
38. El jefe inmediato promueve la cooperación, para cubrir cualquier eventualidad que surja en las diferentes áreas.					
39. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
40. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
D5. Condiciones laborales					
41. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
42. La remuneración es atractiva en comparación con otras instituciones.					
43. Los objetivos de trabajo son metas estratégicas.					
44. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
45. El personal de salud tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
46. Los jefes, toman en cuenta las opiniones de los colaboradores, para la toma de decisiones.					
47. Existe buena administración de los recursos.					
48. Se dispone de recursos tecnológicos que facilite el trabajo.					
49. El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.					
50. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					

Cuestionario sobre estrategias gerenciales

I. INSTRUCCIONES:

Estimados participantes, el presente cuestionario tiene como propósito evaluar las estrategias gerenciales; por ello, se le solicita que responda a cada una de las preguntas planteadas, ante ello la escala valorativa del cuestionario será la siguiente:

Escala	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

II. PREGUNTAS:

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
ORGANIZACION						
01	Usted considera, que todos los tecnólogos médicos se encuentra comprometido con la visión y misión de la clínica					
02	Usted considera que existe una buena gestión para la atención de los pacientes					
03	Usted considera que todo el personal es eficaz con el proceso de atención hacia el paciente en el servicio de rayos x.					
04	La clínica resuelve eficientemente las quejas y reclamos que se producen por la mala atención hacia el paciente					
05	Usted considera, que la clínica cuenta con los recursos necesarios para cumplir eficientemente con su misión					
06	El tecnólogo médico es eficiente en el cumplimiento de su función al momento de realizar su intervención.					
07	El personal tecnólogo médico de la clínica, inspira confianza					
LIDERAZGO						
08	Usted considera que el personal se siente comprometido con la atención integral de los usuarios					
09	Usted considera, que la clínica fomenta y genera compromiso con los pacientes					
10	El tecnólogo medico se muestra comprometido con					

	el bienestar de usuarios pacientes					
11	Usted considera, que el personal, tiene actitudes que fomentan lazos de confianza con los pacientes para transmitir sus ideas e inquietudes					
12	Usted considera que existe una comunicación asertiva entre médico-paciente					
13	Usted considera, que existe un buen flujo comunicativo entre el personal de las diferentes áreas					
14	Usted considera, que el personal, cuenta con todos los medios comunicativos.					
	INNOVACION					
15	Usted considera, que el hospital promueve la actualización de personal en función a sus habilidades y conocimientos					
16	Usted considera, que el personal se encuentra capacitado para la atención del paciente					
17	Usted considera, que el personal se encuentra motivado para la atención de los pacientes					
	EVALUACIÓN					
18	Usted considera, que el personal es seleccionado y evaluado de acuerdo al perfil requerido.					
19	Usted considera que el personal, realiza un buen seguimiento de los resultados entorno a la atención de los pacientes.					
20	Usted considera, que el director de la clínica, realiza un adecuado control sobre el rendimiento de los trabajadores de la salud.					

Anexo 3. Validez y confiabilidad del estudio

Validación 1



JUEZ N°1

CARTA DE PRESENTACIÓN

09 de Junio del 2023

Sr(a): Mg RUBY PIERINA SALDARRIAGA RUBIO

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión De Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo"

" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

EDGAR LUIS URIARTE QUIROZ

DNI: 42635689

Ve
Ar

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre clima organizacional" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	RUBY PIERINO SALDARRIAGA RUBIO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	LIC. EN ENFERMERIA	
Institución donde labora:	CLINICA DE HEMODIALISIS, HOSPITAL LAMBAYQUE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL
Autor(a):	EDGAR LUIS URIARTE QUIROZ
Procedencia:	TESIS DE MAESTRIA
Administración:	AUTO ADMINISTRATIVO
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	CLINICA PRIVADA
Significación:	consiste en implementar soluciones a diferentes problemas, y mantener un buen clima organizacional.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES	ÍTEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	D1 .Realización personal	1. Existen oportunidades de progresar en la institución.				X				X				X	
		2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.				X				X				X	
		3. En el hospital donde trabaja se promueve el desarrollo del personal.				X				X				X	
		4. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.				X				X				X	
		5. Su jefe inmediato expresa el reconocimiento por los logros.				X				X				X	
		6. Se promueve la gestión por competencias para un mejor crecimiento profesional.				X				X				X	
		7. Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.				X				X				X	
		8. Se valora los altos niveles de desempeño.				X				X				X	
		9. La dirección promueven la capacitación que se necesita				X				X				X	
		10. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras				X				X				X	
02	D2. Involucramiento laboral	01. Se siente comprometido con el éxito del hospital				X				X			X		
		02. Los trabajadores demuestran su compromiso laboral, solucionando cualquier problema que surja.				X				X			X		
		03. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de institución.				X				X			X		
		04. Se siente como parte de una familia en la institución.				X				X			X		

Activa
Ve a Cor

	06. Los jefes, toman en cuenta las opiniones de los colaboradores, para la toma de decisiones.				X				X				X
	07. Existe buena administración de los recursos.				X				X				X
	08. Se dispone de recursos tecnológicos que facilite el trabajo.				X				X				X
	09. El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.				X				X				X
	10. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Saldarriaga Rubio Ruby Pierina DNI: 46853403

Especialidad del validador (a): MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Chiclayo 09 de Junio del 2023


 Ruby Pierina Saldarriaga Rubio
 LIC. ENFERMERIA
 C.E.P. 74823
 Medica Care Peru

Firma del experto informante

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

cuestionario sobre clima organizacional

TESISTA:

EDGAR LUIS URIARTE QUIROZ

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 9 de Junio del 2023


.....
Nady Pierina Soldarrío Rubio
LIC. ENFERMERIA
C.E.P. 74823
Medico Coleg.Perej

Mg

DNI: 46853407



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SALDARRIAGA RUBIO
Nombres	RUBY PIERINA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46853401

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	JEANNETTE CECILIA TANTALEAN RODRIGUEZ
Secretario General	ROSA JULIANA LOMPARTE ROSALES
Director	JUAN MANUEL PACHECO ZEBALLOS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	16/01/23
Resolución/Acta	0802-2022-UCV
Diploma	052-186689
Fecha Matrícula	05/04/2021
Fecha Egreso	01/09/2022

Fecha de emisión de la constancia:
10 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001324877

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 10/06/2023 13:41:04-0500

Este constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando el código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(* El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validación 2



JUEZ N°2

CARTA DE PRESENTACIÓN

09 de Junio del 2023

Sr(a): Mg PINEDO IDROGO FABIO LA

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión De Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo"

" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

EDGAR LUIS URIARTE QUIROZ

DNI: 42635689

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre clima organizacional" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	FABJOLA CORJINA PINEDO IDROGO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	LIC EN ENFERMERIA ESPECIALISTA EN UCI	
Institución donde labora:	HOSPITAL REGIONAL - NEFRO CARE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	—	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL
Autor(a):	EDGAR LUIS URIARTE QUIROZ
Procedencia:	TESIS DE MAESTRIA
Administración:	AUTO ADMINISTRATIVO
Tiempo de aplicación:	30 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	CLINICA PRIVADA DE CHICLAYO
Significación:	consiste en encontrar soluciones a diferentes Problemas y mantener un buen clima organizacional.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES	ITEMS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	D1 .Realización personal	1. Existen oportunidades de progresar en la institución.				×				×				×	
		2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.				×				×				×	
		3. En el hospital donde trabaja se promueve el desarrollo del personal.				×				×				×	
		4. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.				×				×				×	
		5. Su jefe inmediato expresa el reconocimiento por los logros.				×				×				×	
		6. Se promueve la gestión por competencias para un mejor crecimiento profesional.				×				×				×	
		7. Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.				×				×				×	
		8. Se valora los altos niveles de desempeño.				×				×				×	
		9. La dirección promueven la capacitación que se necesita				×				×				×	
		10. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras				×				×				×	
02	D2. Involucramiento laboral	01. Se siente comprometido con el éxito del hospital				×				×				×	
		02. Los trabajadores demuestran su compromiso laboral, solucionando cualquier problema que surja.				×				×				×	
		03. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de institución.				×				×				×	
		04. Se siente como parte de una familia en la institución.				×				×				×	

Activa
Ve a Cor

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

cuestionario sobre clima organizacional

TESISTA:

EDGAR LUIS URIARTE QUIROZ

DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 9 de Junio del 2023

NEFRO CARE PERU S.A.C
Fabiola Pinedo Idrogo
LIC. EN ENFERMERIA
CEP. 52976 RNE. 12172

Mg

DNI: 44192419



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PINEDO IDROGO
Nombres	FABIOLA CORINA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44192479

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	20/09/21
Resolución/Acta	0557-2021-UCV
Diploma	052-126463
Fecha Matrícula	04/01/2014
Fecha Egreso	16/01/2016

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001327986

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 12/06/2023 21:40:44-0500

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

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

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

Ve AC

Validación 3



JUEZ N°3

CARTA DE PRESENTACIÓN

09 de Junio del 2023

Sr(a): Mg NEREMAS SANTOS WUJMAN

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión De Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo"

" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

EDGAR LUIS URIARTE QUIROZ

DNI: 42635689

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre clima organizacional" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nehemias Santos Huaman	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Tecnólogo Medico Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica	
Institución donde labora:	Essalud Ferreñafe Hospital I Agustín Arbulu Neyra	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	cuestionario sobre clima organizacional
Autor(a):	Edgar Uriarte Quiroz
Procedencia:	Tesis de Maestría
Administración:	autoadministrativo
Tiempo de aplicación:	30minutos
Ámbito de aplicación:	Clínica Privada
Significación:	consiste en encontrar soluciones a diferentes problemas y mantener un buen clima organizacional.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

cuestionario sobre clima organizacional

TESISTA:

EDGAR LUIS URIARTE QUIROZ

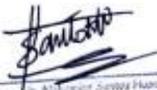
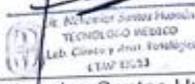
DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 9 de Junio del 2023



Mg. Nehemias Santos Huaman
DNI: 75723159



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANTOS HUAMAN**
Nombres **NEHEMIAS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **75723159**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **14/11/22**
Resolución/Acta **0662-2022-UCV**
Diploma **052-178510**
Fecha Matricula **05/04/2021**
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001329939

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Activo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/06/2023 09:32:17-0500

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

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

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

Confiabilidad

Confiabilidad del instrumento Clima organizacional

La confiabilidad del instrumento se realizó con una prueba piloto de 10 trabajadores, mediante la prueba de alfa de cronbach por tener una escala ordinal.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	50

El valor de alfa de cronbach fue de 0,973; el cual indica que la confiabilidad del instrumento tiene una valoración excelente.

Tabla 5

Estadístico del instrumento Clima organizacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CL_LAB1	150,6000	1367,378	,802	,972
CL_LAB2	150,6000	1366,933	,912	,971
CL_LAB3	150,7000	1386,011	,741	,972
CL_LAB4	149,9000	1402,767	,822	,972
CL_LAB5	150,6000	1409,600	,685	,972
CL_LAB6	150,5000	1379,611	,868	,971
CL_LAB7	150,6000	1440,267	,260	,973
CL_LAB8	150,7000	1431,789	,485	,973
CL_LAB9	150,5000	1400,278	,685	,972
CL_LAB10	150,3000	1466,678	-,241	,974
CL_LAB11	150,5000	1374,944	,796	,972
CL_LAB12	150,3000	1379,567	,758	,972
CL_LAB13	149,9000	1377,433	,760	,972
CL_LAB14	150,4000	1375,822	,880	,971
CL_LAB15	150,4000	1394,711	,723	,972
CL_LAB16	150,5000	1376,278	,782	,972

CL_LAB17	150,3000	1388,011	,719	,972
CL_LAB18	150,4000	1407,156	,723	,972
CL_LAB19	149,9000	1419,433	,481	,972
CL_LAB20	150,0000	1375,111	,736	,972
CL_LAB21	150,3000	1367,789	,882	,971
CL_LAB22	150,1000	1383,211	,811	,972
CL_LAB23	150,3000	1390,011	,835	,972
CL_LAB24	150,1000	1393,433	,691	,972
CL_LAB25	150,2000	1392,400	,783	,972
CL_LAB26	150,2000	1385,956	,866	,971
CL_LAB27	150,3000	1386,011	,741	,972
CL_LAB28	150,1000	1381,878	,765	,972
CL_LAB29	150,3000	1408,456	,457	,973
CL_LAB30	151,3000	1359,344	,782	,972
CL_LAB31	150,8000	1408,844	,641	,972
CL_LAB32	150,8000	1407,733	,657	,972
CL_LAB33	150,7000	1420,233	,495	,972
CL_LAB34	150,8000	1415,289	,549	,972
CL_LAB35	150,5000	1407,389	,773	,972
CL_LAB36	150,4000	1395,600	,712	,972
CL_LAB37	150,7000	1407,789	,678	,972
CL_LAB38	149,3000	1459,567	-,057	,979
CL_LAB39	150,4000	1386,711	,754	,972
CL_LAB40	150,2000	1392,622	,780	,972
CL_LAB41	151,0000	1401,778	,724	,972
CL_LAB42	150,7000	1407,567	,681	,972
CL_LAB43	150,6000	1412,267	,768	,972
CL_LAB44	150,7000	1386,011	,805	,972
CL_LAB45	150,6000	1417,600	,441	,973
CL_LAB46	150,5000	1413,833	,510	,972
CL_LAB47	150,4000	1382,044	,808	,972
CL_LAB48	150,4000	1420,044	,524	,972
CL_LAB49	150,5000	1399,833	,690	,972
CL_LAB50	150,7000	1415,789	,496	,972

Base de la prueba piloto

ID	CLIMA ORGANIZACIONAL																																																				
	Realización personal										Involucramiento laboral										Supervisión										Comunicación										Condiciones laborales												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2		
2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	5	1	2	2	3	3	2	2	3	12	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1
3	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2		
4	2	2	3	3	3	2	4	2	4	5	2	1	1	2	2	1	1	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4		
7	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	1	4	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
8	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	
9	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	
10	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4

Confiabilidad del instrumento Clima organizacional

La confiabilidad del instrumento se realizó con una prueba piloto de 10 trabajadores, mediante la prueba de alfa de cronbach por tener una escala ordinal.

1. **Autor** : Nilton Erickson Ascorbe Diaz
2. **Adaptado** : Edgar Uriarte
3. **Administración** : Individual
4. **Duración** : 20 minutos
5. **Sujetos de Aplicación** : Personal de salud
6. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 20 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

7. Niveles y Rango

Rango	Nivel
20 – 47	Malo
48 – 73	Regular
74 – 99	Bueno

8. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	20

Anexo 4. Consentimiento informado

Título de la investigación: Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo

Investigador: Uriarte Quiroz, Edgar Luis

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo”, cuyo objetivo es proponer estrategias gerenciales específicas orientadas a mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) de la carrera profesional servicios de salud o programa académico en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la clínica en mención.

Describir el impacto del problema de la investigación. Se observa mal clima organizacional y no hay un buen desempeño laboral

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la clínica privada. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Uriarte Quiroz, Edgar Luis, email: @ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Santisteban Salazar, Nelson Cesar, @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: nombre y firma. En el caso que sea cuestionado virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario google.

Anexo N°5 Desarrollo de la propuesta

1. Título de la propuesta:

“Estrategia gerencial para la mejora del clima organizacional en el servicio de rayos x”

2. Diagnóstico de la situación problemática

En la clínica en estudio, las condiciones organizacionales inadecuadas son inusuales para esta organización, ya que el desarrollo del personal está limitado por muchos factores, tales como: relaciones deficientes entre trabajadores y gerentes, largas horas frente a la computadora, falta de motivación, falta de interés organizacional en la capacitación y educación de los trabajadores, y falta de opinión de la gerencia para ayudar a mejorar el intercambio de información entre los empleados; por lo tanto, el ámbito laboral se ha convertido en un gran problema en el centro de referencia, lo que se ve en la atención de los pacientes debido a las constantes quejas y reclamos por el trato y servicios que han recibido.

En consecuencia, las estrategias gerenciales está estructurado en los objetivos de la propuesta, el porqué de la propuesta, los fundamentos, los principios psicopedagógicos y contiene cuatro fases, la política, organización, planificación y aplicación; por último, la evaluación de la propuesta; es así, que las estrategias están dirigidas al personal de salud que laboran en el servicio de rayos x de una clínica privada ubicada en la ciudad de Chiclayo, en el cual, se pretende mejorar las condiciones laborales para una mejor atención al usuario paciente.

Figura2. Análisis FODA estratégico

		Oportunidades	Amenazas
		<ul style="list-style-type: none"> - Cursos de capacitación y pasantías. - Aumento de la demanda de pacientes para rayos x. -Tecnólogos médicos calificados - Equipos tecnológicos de alta gama. 	<ul style="list-style-type: none"> -Clínicas que ofrezcan a los empleadores mejores ambientes laborales. -Clínicas con mejor remuneración. -Pandemias -Crisis económicas nacionales e internacionales
Fortalezas			
<ul style="list-style-type: none"> -Tiene mejor credibilidad e imagen de la clínica -Maneja un mejoramiento continuo del desempeño de la gestión -Beneficio y recompensas de sus empleados -Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación de los trabajadores del servicio de rayos x. - Reconocer los logros de los colaboradores. - Capacitar al personal para que desarrollen estrategias en temas relacionados con el trabajo en equipo y puedan considerarlo como parte de su filosofía de dirección 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un programa de formación de líderes para que transmitan a cada integrante una nueva cultura inspirada en la transmisión de valores y conductas que permitan realizar con libertad. 	

Debilidades

-Poca interacción entre profesionales.

-Carencia de capacitación de temas de Clima organizacional

-Falta de organización

- Involucramiento del personal en los distintos procesos que se realicen dentro de la institución.

-Talleres de trabajo en equipo para los jefes del servicio de rayos x.

- Realizar talleres de comunicación asertiva.

- Generar programas de capacitación para todo el personal de salud.

- Reuniones periódicas para resolución de conflictos.

- Incentivar la toma de decisiones grupal.

- Generar espacios de integración, con ambientes democráticos y favorecedores para la solución de conflictos y la consecución de un clima organizacional sin tensiones.

-Establecer lineamientos para la mejora de condiciones de trabajo.

- Promover y garantizar las condiciones adecuadas del espacio físico para la atención a los usuarios

3. Conceptualización de la propuesta

Desde la perspectiva de la teoría de la conservación de los recursos, los líderes solo pueden proporcionar recursos cuando los reciben ellos mismos. Proponemos que el clima de salud organizacional (OHC) es un recurso importante basado en la organización para un estilo de liderazgo orientado a la salud.

El clima organizacional establece un marco para los comportamientos deseados y permitidos de los líderes en el lugar de trabajo a través de sus percepciones de políticas y procedimientos organizacionales implícitos y explícitos (Hammer et al., 2019). Sin embargo, un enfoque en la mejora del bienestar de los empleados requiere considerar los antecedentes organizacionales que mejoran este particular, estado del empleado. El clima de salud organizacional refleja los valores y prioridades organizacionales con respecto a la salud de los empleados y brinda orientación para los comportamientos de liderazgo a través de normas y señales implícitas o pautas explícitas, por lo que funciona como un importante recurso de liderazgo para mejorar el bienestar de los empleados (Zweber et al., 2015). De hecho, el clima de salud organizacional es sensible a la mejora del bienestar de los empleados, como lo han demostrado empíricamente varios estudios.

El clima organizacional es una parte importante del ambiente de trabajo. La interacción de los miembros de la organización en el lugar de trabajo formará la expresión de la voluntad, expectativa y preferencia individual (Schneider, 1987). Esta expresión gradualmente tiende a ser consistente en el proceso de comunicación mutua y de compartir, y esta reunión consistente se eleva a las características estructurales del nivel de la organización o del equipo, y tiene un impacto en toda la organización o el equipo (Schneider et al., 2013). El clima organizacional puede formar una fuente y centro de distribución de información a través de la interacción entre los miembros. Este proceso interactivo incluye no solo la comunicación y el intercambio entre colegas, sino también la comunicación y coordinación entre los líderes y los empleados. En consecuencia, el pensamiento y la comprensión de los miembros de la

organización sobre el entorno de trabajo formarán el principio de compartir y comunicarse entre los miembros, lo que posteriormente afecta su actitud y comportamiento (Boekhorst, 2017).

La organización juega un papel importante en la salud de los empleados porque puede afectar sus actitudes y comportamientos. Muchos empleados pueden elegir el tiempo de 1 día para hacer ejercicio, lo que estimula su energía en el trabajo.

4. Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Diseñar estrategias gerenciales que contribuyan a la mejora de clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Objetivo específico:

Fortalecer la autorrealización en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Fomentar el involucramiento laboral en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Mejorar el nivel de supervisión en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Optimizar el nivel de comunicación en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Mejorar las condiciones laborales en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

5. Justificación de la propuesta

El plan sobre las estrategias gerenciales es conveniente porque permite mejorar el clima organizacional en el personal que labora en una institución de salud, donde requiere de altas competencias y capacitación ante la alta demanda de pacientes, por ende, se tiene que brindar las mejores condiciones laborales para un adecuado desempeño laboral.

Tiene una relevancia social que beneficia directamente al tecnólogo médico y al personal de salud que labora en rayos x y de manera indirecta los pacientes; ya que se les brindara una atención personalizada y oportuna. Por asegura condiciones y ambientes de trabajos más seguros y el personal tiene una mejorar salud para atender al paciente.

La implicancia práctica de la propuesta contribuye a la mejora de las condiciones de labores, cultura organizacional y sobre todo el compromiso laboral de los trabajadores que laboran en el servicio de rayos x en dicha clínica en estudio.

El aporte metodológico de la propuesta se debe en la estructura que tomará los componentes que plantea Sonia Palma; con el único propósito de mejorar las condiciones laborales del personal que labora en el servicio de rayos x.

6. Fundamentos

Por ende las dimensiones de esta variable, se basara en Sonia Palma (citado por Medina, 2017) quien muestra que el clima del sistema se refiere a la visión de las estructuras relacionadas con el ambiente de trabajo, puede ser un gran análisis de la prevención y las medidas necesarias para incrementar y/o mejorar la gestión de procesos y resultados.

Condiciones laborales, hablan de darse cuenta de que la institución proporciona los recursos económicos (salario), materiales y mentales (toma de decisiones) necesarios para llevar a cabo las tareas que le son asignadas, de modo que pueda implementarse en las actividades diarias.

En relación a la segunda dimensión se tiene la realización personal o autorrealización, ya que según Palma indica que es la valoración por parte del empleado de las oportunidades que el lugar de trabajo aporta al desarrollo personal y profesional, en función del puesto de trabajo. Ánimo de los empleados, la organización querrá brindar condiciones para satisfacer estas necesidades a través de su trabajo, pensando en el autocuidado, que surge cuando se satisfacen todas las necesidades necesarias, cuál es el deseo que todas las personas se vean a sí mismas en el desarrollo de sus capacidades.

La comunicación, se compone como la tercera dimensión, el cual se refiere a la percepción del nivel de fluidez, precisión y claridad, rapidez y estabilidad de la información relevante y se refiere al desempeño interno de la organización. La mejora del éxito pasa por la comunicación entre los empleados; no obstante, la productividad es menor cuando el flujo comunicativo la efectúan diferentes gerentes porque la mayoría de ellos interactúan directamente con otros departamentos o gerentes (Carrillo et al., 2018).

Bajo ese mismo enfoque se tiene a la supervisión, donde esta dimensión proporciona una evaluación de la calidad del empleado y la eficacia de la alta dirección en la supervisión de las acciones laborales. La representación de supervisión aumenta el nivel de conflicto para muchos trabajadores, lo que aumenta la productividad (Carrillo et al., 2018).

Finalmente, se tiene al involucramiento laboral, lo que significa el reconocimiento a los trabajadores de salud que cuentan con valores organizacionales y compromiso organizacional para triunfar y alcanzar las metas establecidas, así como un actuar consecuente que permitirá brindar mejores servicios (Carrillo et al., 2018).

7. Principios de la propuesta

- **Participación**

Se enfoca en promover la participación activa del personal administrativo en todas las actividades de capacitación y talleres.

- **Autonomía**

Se asegura la independencia de cada uno de los puestos, así como otorga las herramientas necesarias para solucionar problemas.

- **Cooperación**

Para atender a los usuarios el personal es un equipo, se apoyan mutuamente, y se enfocan en lograr las metas del área.

- **Adaptación al cambio**

Optimización del puesto de trabajo, a través de procesos de cambio del personal, acorde a las nuevas necesidades que puedan surgir.

- **Integración**

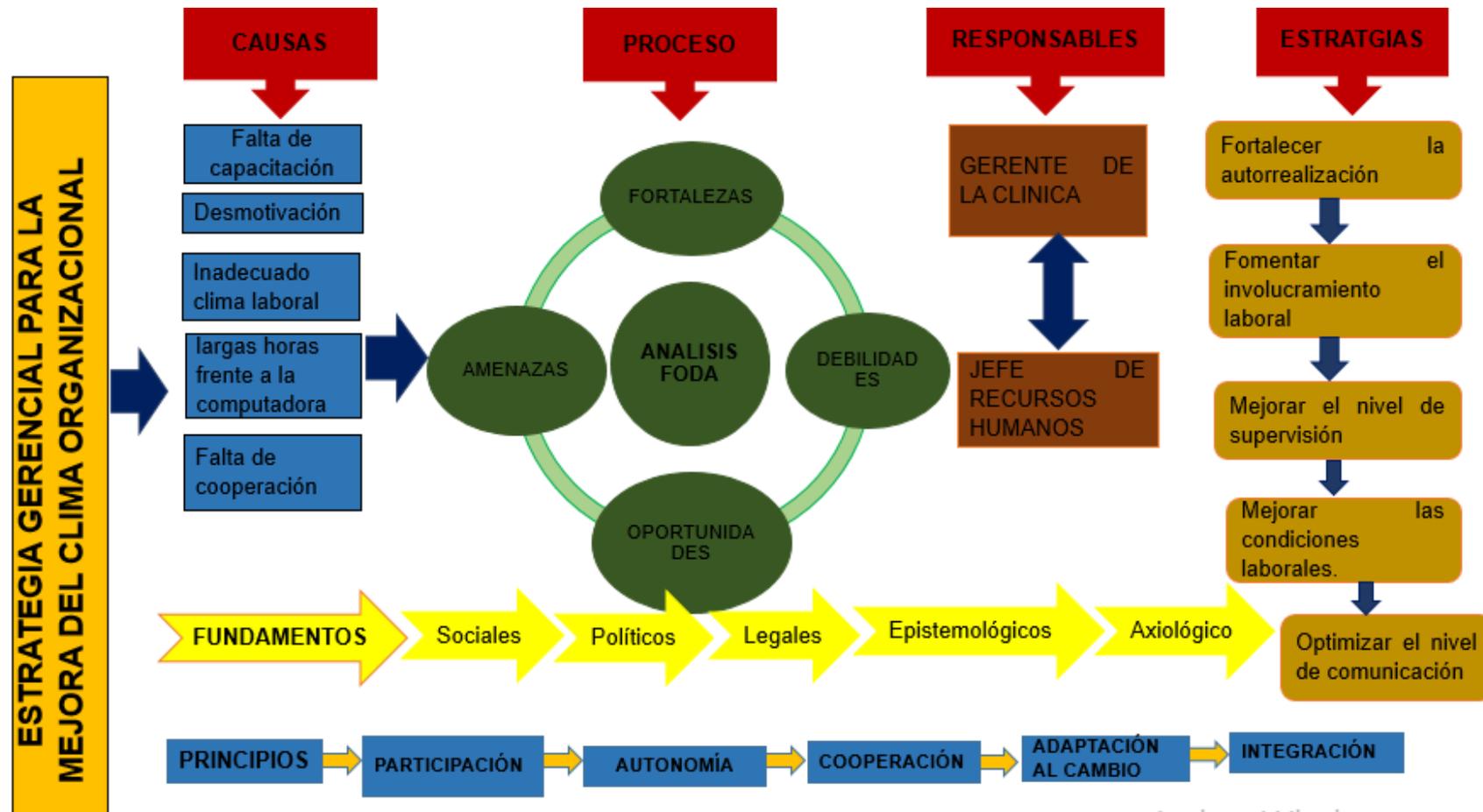
Las relaciones sociales son la fuente clave en toda organización, dicho, esto, la gestión por componentes, propicia ambientes de relaciones sanas y cordiales.

8. Características

La presente propuesta relacionada al clima organizacional, está caracterizada por los siguientes criterios:

- Es flexible, debido a que constantemente se tiene que laborar en un ambiente dinámico y con trabajo en equipo, diversificando con el ambiente sociocultural, de igual manera, pueden combinarse y adaptarse en relación a cada función, interés y perfil profesional.
- Es abierto, porque estará disponible para todo el personal de salud que labora en el servicio de rayos x, ya que no existe ninguna barrera de espacio ni tiempo para su accesibilidad; además utiliza múltiples recursos y equipos para el desarrollo de las competencias.
- Promueve la cultura organizacional y oportunidades interactivas para que las partes interesadas realicen un buen desempeño laboral para promover la participación activa del personal.

9. Estructura de la propuesta



10. Estrategias para implementar la propuesta

Objetivo 1: Fortalecer la autorrealización en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Estrategia a desarrollar	Objetivo de la actividad	Actividad	Recursos y materiales	Responsables	Instrumentos de evaluación
Capacitación de los trabajadores	El personal debe tener la oportunidad de participar en seminarios, charlas y cursos, que no solo ayuden a potenciar y profundizar sus conocimientos, sino también a estar más motivados en el trabajo.	Realizar talleres sobre aprendizaje y realización personal.	-Lapiceros -Hojas bond	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de la clínica - Jefe de recursos humanos 	Resultados de la capacitación
		Realizar seminarios sobre trabajo en equipo	- Computadora		
		Realizar talleres sobre estilos de liderazgo.			
Reconocer los logros de los colaboradores	Producir reconocimiento en los trabajadores, que suscite similares actitudes.	Reconocimiento público en una pequeña reunión o en presencia de compañeros	-Lapiceros -Hojas bond	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de la clínica - Jefe de recursos humanos 	Re
		Premiar las buenas ideas.			

		(Días libres, tolerancia en tiempos de ingreso, etc.)	- Computadora		
		Realizar agasajos al trabajador del mes			

Objetivo 2: Fortalecer el involucramiento laboral en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Estrategia a desarrollar	Objetivo de la actividad	Actividad	Recursos y materiales	Responsables	Instrumentos de evaluación
<p>Involucramiento del personal en los distintos procesos que se realicen dentro de la institución.</p>	<p>Tener un mayor entendimiento entre el personal así mismo promover su participación e involucramiento.</p>	<p>Formular objetivos y metas con la participación de los colaboradores.</p>	<p>-Lapiceros -Hojas bond - Computadora</p>	<p>- Gerente de la clínica - Jefe de recursos humanos</p>	<p>Resultados del taller</p>
		<p>Implementar talleres como: Actitud en el proceso de cambio, involucramiento en centro de trabajo.</p>			
		<p>Desarrollar un horario de atención para el personal donde se brinden retroalimentación.</p>			

<p>Desarrollar un programa de formación de líderes para que transmitan a cada integrante una nueva cultura inspirada en la transmisión de valores y conductas que permitan realizar con libertad,</p>	<p>Desarrollar el empowerment en cada integrante como estrategia de transformación.</p>	<p>Realizar capacitaciones trimestrales sobre nuevas tendencias de liderazgo en los gobiernos locales.</p>	<p>-Lapiceros -Hojas bond - Computadora</p>	<p>- Gerente de la clínica - Jefe de recursos humanos</p>	
		<p>Realizar una valoración del estilo de liderazgo de los miembros, reconociéndolos por los resultados obtenidos.</p>			

Objetivo 3: Mejorar el nivel de supervisión en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Estrategia a desarrollar	Objetivo de la actividad	Actividad	Recursos y materiales	Responsables	Instrumentos de evaluación
Reuniones periódicas para resolución de conflictos	Evaluar la gestión de los directivos o personas encargadas, a fin de determinar en qué se está fallando, esta será la base para que se trabaje en las acciones que se deben formular para un mejor liderazgo.	<p>Identificar fortalezas y debilidades del servicio de rayos x.</p> <p>Realizar reuniones periódicas en donde se traten temas como:</p> <p>✓ La realización el trabajo diario.</p> <p>✓ Sugerencias de mejora.</p>	<p>-Lapiceros</p> <p>-Hojas</p> <p>bond</p> <p>-</p> <p>Computadora</p>	<p>- Gerente de la clínica</p> <p>- Jefe de recursos humanos</p>	Resultados de la atención al paciente
Talleres de trabajo en equipo para los jefes del	Conocer mejor los valores de cada uno de los trabajadores y su contribución para el trabajo en equipo, asimismo generar una	Taller de habilidades sociales: Empatía y comunicación	<p>-Lapiceros</p> <p>-Hojas</p> <p>bond</p>	<p>- Gerente de la clínica</p> <p>- Jefe de recursos humanos</p>	Resultados de los talleres

servicio de rayos x.	comunicación efectiva, la auto motivación, identificación con la empresa, etc.	Desarrollar cursos en coaching y liderazgo	- Computadora		
----------------------	--	--	---------------	--	--

Objetivo 4: Optimizar el nivel de comunicación en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Estrategia a desarrollar	Objetivo de la actividad	Actividad	Recursos y materiales	Responsables	Instrumentos de evaluación
Realizar talleres de comunicación asertiva.	Los colaboradores podrán conocerse e interactuar en lugares distintos a su centro de labores, de esta forma puede identificar diferentes aspectos de sus compañeros.	- Buscar la mejora de la comunicación interna, mediante reuniones que permitan conocer las expectativas de los trabajadores	-Lapiceros -Hojas bond - Computadora	- Gerente de la clínica - Jefe de recursos humanos	Resultados del taller
		-Implementar mesas de dialogo, para la solución de controversias.			
		-Realizar periódicamente boletines informativos que informen acerca de los avances, logros,			

		dificultades y propuestas en su mejora			
		-Realizar reuniones periódicas ya sean formales e informarles a fin de socializar los objetivos con el servicio.			
Incentivar la toma de decisiones grupal	Alentar opiniones y participaciones por parte de los empleados, promoviendo así responsabilidad, compromiso y confianza.	-Realizar talleres sobre liderazgo transformacional para mejorar la toma de decisiones	-Lapiceros -Hojas bond - Computadora	- Gerente de la clínica - Jefe de recursos humanos	Resultados del taller
		- Fomentar el empowerment al personal de salud con la finalidad de mejorar su toma de decisión ante un problema que			

		pase en el servicio.			
Capacitar al personal para que desarrollen estrategias en temas relacionados con el trabajo en equipo y puedan considerarlo como parte de su filosofía de dirección.	Generar equipos de trabajo productivos, que desarrollen habilidades de comunicación interna.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar la conformación de equipos de trabajo. - Buscar la mejora de la comunicación interna, mediante reuniones que permitan conocer las expectativas de los trabajadores. - Realizar capacitaciones acerca de cómo optimizar los tiempos de trabajo dentro de una organización, cómo definir prioridades y responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Lapiceros -Hojas bond - Computadora 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de la clínica - Jefe de recursos humanos 	Resultados en el cumplimiento de las metas de la institución

		s en el día a día. Como racionalizar y optimizar los recursos de la organización para el bien propio y de la organización.			
--	--	--	--	--	--

Objetivo 5. Mejorar las condiciones laborales en el servicio de rayos x de una clínica privada de Chiclayo.

Estrategia a desarrollar	Objetivo de la actividad	Actividad	Recursos y materiales	Responsables	Instrumentos de evaluación
<p>Generar programas de capacitación para todo el personal de salud</p>	<p>Los colaboradores podrán conocerse e interactuar en lugares distintos a su centro de labores, de esta forma puede identificar diferentes aspectos de sus compañeros.</p>	<p>- Generar un clima direccionado a la toma de decisiones y de mejora continua.</p>	<p>-Lapiceros -Hojas bond -</p>	<p>- Gerente de la clínica - Jefe de recursos humanos</p>	<p>Resultados del taller</p>
		<p>-Desarrollar talleres virtuales acerca del tema : Comunicación Asertiva</p>	<p>Computadora</p>		
		<p>-Realizar reuniones periódicas ya sean formales e informarles a fin de socializar los objetivos con el servicio.</p>			

<p>Generar espacios de integración, con ambientes democráticos y favorecedores para la solución de conflictos y la consecución de un clima organizacional sin tensiones.</p>	<p>Promover la solución de conflictos, con responsabilidad.</p>	<p>- Implementar mesas de dialogo, para la solución de controversias.</p>		<p>- Gerente de la clínica - Jefe de recursos humanos</p>	
<p>Establecer lineamientos para la mejora de</p>	<p>Reconocer el vínculo laboral de los trabajadores con la entidad.</p>	<p>-Formar equipos de control de calidad para mejorar el cumplimiento de</p>	<p>-Lapiceros -Hojas bond</p>	<p>- Gerente de la clínica</p>	<p>Logro de los objetivos trazados</p>

condiciones de trabajo.		<p>las condiciones laborales</p> <p>- En el Plan Operativo Institucional (POI) incorporar actividades orientadas a la implementación del objetivo definido.</p>	<p>- Computadora</p>	<p>- Jefe de recursos humanos</p>	
Promover y garantizar las condiciones adecuadas del espacio físico para la atención a los usuarios		<p>- Campaña de remodelación y/o mantenimiento de mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación, instalaciones eléctricas, oficinas, etc.</p> <p>- Desarrollar las plataformas de atención, señalización, de soporte y atractivo para la</p>	<p>-Lapiceros</p> <p>-Hojas bond</p> <p>- Computadora</p>	<p>- Gerente de la clínica</p> <p>- Jefe de recursos humanos</p>	

		atención a la ciudadanía - Implementación de un sistema de señalización, mapa de riesgos y mapas de ubicación para facilitar la ubicación del usuario			
--	--	--	--	--	--

11. Evaluación de la propuesta

ACTIVIDAD	OBJETIVO LOGRADO		ESTRATEGIA DESARROLLADA		RECURSOS Y/O MATERIALES ADECUADOS		PARTICIPACIÓN DE LOS RESPONSABLES	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Realizar talleres sobre aprendizaje y realización personal.	x		x		x		x	
Realizar seminarios sobre trabajo en equipo	x		x		x		x	
Realizar talleres sobre estilos de liderazgo.	x		x		x		x	
Reconocimiento público en una pequeña reunión o en presencia de compañeros	x		x		x		x	
Premiar las buenas ideas. (Días libres, tolerancia en tiempos de ingreso, etc.)	x		x		x		x	
Realizar agasajos al trabajador del mes	x		x		x		x	
Formular objetivos y metas con la participación de los colaboradores	x		x		x		x	
Implementar talleres como: Actitud en el proceso de cambio, involucramiento en centro de trabajo.	x		x		x		x	
Desarrollar un horario de atención para el personal donde se brinden retroalimentación.	x		x		x		x	

Realizar capacitaciones trimestrales sobre nuevas tendencias de liderazgo en los gobiernos locales.	x		x		x		x	
Realizar una valoración del estilo de liderazgo de los miembros, reconociéndolos por los resultados obtenidos.	x		x		x		x	
Identificar fortalezas y debilidades del servicio de rayos x.	x		x		x		x	
Realizar reuniones periódicas en donde se traten temas como: ✓ La realización el trabajo diario. ✓ Sugerencias de mejora.	x		x		x		x	
Taller de habilidades sociales: Empatía y comunicación	x		x		x		x	
Desarrollar cursos en coaching y liderazgo	x		x		x		x	
Buscar la mejora de la comunicación interna, mediante reuniones que permitan conocer las expectativas de los trabajadores	x		x		x		x	
Implementar mesas de dialogo, para la solución de controversias.	x		x		x		x	
Realizar periódicamente boletines informativos que informen acerca de los avances, logros, dificultades y propuestas en su mejora	x		x		x		x	
Realizar reuniones periódicas ya sean formales e informarles a fin de socializar los objetivos con el servicio.	x		x		x		x	

Realizar talleres sobre liderazgo transformacional para mejorar la toma de decisiones	x		x		x		x	
Fomentar el empowerment al personal de salud con la finalidad de mejorar su toma de decisión ante un problema que pase en el servicio.	x		x		x		x	
Implementar la conformación de equipos de trabajo.	x		x		x		x	
Buscar la mejora de la comunicación interna, mediante reuniones que permitan conocer las expectativas de los trabajadores.	x		x		x		x	
Realizar capacitaciones acerca de cómo optimizar los tiempos de trabajo dentro de una organización, cómo definir prioridades y responsabilidades en el día a día.	x		x		x		x	
Como racionalizar y optimizar los recursos de la organización para el bien propio y de la organización.	x		x		x		x	
Generar un clima direccionado a la toma de decisiones y de mejora continua.	x		x		x		x	
Desarrollar talleres virtuales acerca del tema : Comunicación Asertiva	x		x		x		x	
Realizar reuniones periódicas ya sean formales e informarles a fin de socializar los objetivos con el servicio.	x		x		x		x	
Implementar mesas de dialogo,	x		x					

para la solución de controversias.								
Elaborar reportes mensuales del área, que permita estar informado sobre el progreso y obstáculos que han tenido en el desarrollo de sus labores; determinando de esta manera la existencia de alguna debilidad	x		x		x		x	
Formar equipos de control de calidad para mejorar el cumplimiento de las condiciones laborales	x		x		x		x	
En el Plan Operativo Institucional (POI) incorporar actividades orientadas a la implementación del objetivo definido.	x		x		x		x	
Campaña de remodelación y/o mantenimiento de mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación, instalaciones eléctricas, oficinas, etc.	x		x		x		x	
Desarrollar las plataformas de atención, señalización, de soporte y atractivo para la atención a la ciudadanía	x		x		x		x	
Implementación de un sistema de señalización, mapa de riesgos y mapas de ubicación para facilitar la ubicación del usuario	x		x		x		x	

12. Referencias

- Boekhorst, J. (2017). The Role of Authentic Leadership in Fostering Workplace Inclusion: A Social Information Processing Perspective. *Human Resource Management, 54*(2), 241-264. <https://doi.org/10.1002/hrm.21669>
- Hammer, L., Truxillo, D., Bodner, T., Pytlovany, A., & Richman, A. (2019). Exploration of the impact of organisational context on a workplace safety and health intervention. *Work & Stress, 33*(2), 192-210. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1496159>
- Schneider, B. (1987). The People Make the Place. *Personnel Psychology, 40*(3), 437-453. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1987.tb00609.x>
- Zweber, Z., Henning, R., Magley, V., & Faghri, P. (2015). Considering the Differential Impact of Three Facets of Organizational Health Climate on Employees' Well-Being. *TheScientificWorldJournal, 2015*, 407232. <https://doi.org/10.1155/2015/407232>

ANEXO N° 6 Validaciones de la propuesta

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS N°1)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA: "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo"

Yo, Nehemias Santos Huamán, identificado con DNI N° 75723159, con Grado Académico de Maestro en gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N° 052-178510

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo", correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

La propuesta corresponde a la tesis: "Propuesta: "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo" de Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

a. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		

5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		
---	--	----------	--	--

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo"			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución particular, estatal para mejorar el clima organizacional entre trabajadores.

OBSERVACIONES: Es pertinente para los fines de completar la investigación

Chiclayo, 13 de Julio del 2023.

Nehemias Santos Huamán

Código de registro de Sunedu: N° 052-178510

Centro de labores: Hospital I Agustín Arbulu Neyra Essalud Ferreñafe

Cargo: Tecnólogo Medico Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica



Mg. Nehemias Santos Huamán
TECNÓLOGO MÉDICO
Lab. Clínica y Anet. Patológica
CTMP 12053

Mg. Nehemias Santos Huamán
DNI: 75723159

Experto

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS N°2)**

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA: “Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo”

Yo, Ruby Pierina, identificado con DNI N°46853401, con Grado Académico de Maestro en gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N° 052-186689

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta: “Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo” correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

La propuesta corresponde a la tesis: “Propuesta: “Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo”

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		

4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo"			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución particular, estatal, permite mejorar el clima laboral del personal.

OBSERVACIONES: Es pertinente para los fines de completar la investigación

Chiclayo, 13 de Julio del 2023.

Ruby Pierina, Saldarriaga Rubio identificada con DNI N°46853401

Código de registro de Sunedu: N° 052-186689

Centro de labores: Hospital Regional Lambayeque

Cargo: Lic. En Enfermería



Mg. Ruby Pierina Saldarriaga Rubio

DNI: N°46853401

Experto

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS N°3)**

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA : “Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo”

Yo, Fabiola Corina Pinedo Idrogo con DNI N°44192479, con Grado Académico de Maestro en gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N° 052-126463

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta: “Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo” correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

La propuesta corresponde a la tesis: “Propuesta: “Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo”

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

c. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		

5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		
---	--	---	--	--

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada De Chiclayo"			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

- Esta propuesta es aplicable en la institución particular, estatal, permite Promover la cultura organizacional y oportunidades interactivas para que realicen un buen desempeño laboral para promover la participación activa del personal.

OBSERVACIONES: Es pertinente para los fines de completar la investigación

Chiclayo, 13 de Julio del 2023.

Fabiola Corina Pinedo Idrogo, identificada con DNI N°44192479

Código de registro de Sunedu: N° 052-126463

Centro de labores: Hospital Regional Lambayeque

Cargo: Lic. En Enfermería

NEFRO CARE PERU S.A.C
Fabiola Corina Pinedo Idrogo
Lic. Fabiola Pinedo Idrogo
 LIC. EN ENFERMERIA
 CEP. 52976 RNE. 12172

 Mg. Fabiola Corina Pinedo Idrogo
 DNI: N°44192479
 Experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NELSON CESAR SANTISTEBAN SALAZAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada.", cuyo autor es URIARTE QUIROZ EDGAR LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

CHICLAYO, 09 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NELSON CESAR SANTISTEBAN SALAZAR DNI: 16681155 ORCID: 0000-0003-0092-5495	Firmado electrónicamente por: NSANTISTEBANS el 09-08-2023 22:30:56

Código documento Trilce: TRI - 0646047