



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del  
policlínico policial de Abancay, año 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Baca Huajamaita, Jennifer Khatherine ([orcid.org/0000-0002-9118-1307](https://orcid.org/0000-0002-9118-1307))

**ASESORA:**

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris ([orcid.org/0000-0001-8268-4626](https://orcid.org/0000-0001-8268-4626))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Para mi padre celestial, mis hijos, madre, hermanos, amigos y docentes que contribuyeron a alcanzar esta meta que tanto tiempo se construyó y hoy se pudo hacer realidad.

## **Agradecimiento**

Al Sr. Todo poderoso por su amor y bendición incondicional.

Agradezco a mi asesor, por su dedicación, comprensión y esmero hacia cada uno de nosotros sus alumnos para obtener nuestro grado de Magister.

Agradezco a la Universidad César Vallejo por permitirme seguir desarrollándome profesionalmente con esta Maestría que está a la vanguardia del mundo competitivo laboral.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	v
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	11
<b>3.1. Tipo y diseño de la Investigación.</b> .....	11
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	11
<b>3.3. Población, muestra y muestreo.</b> .....	12
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	13
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	13
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	13
<b>3.7. Aspectos Éticos.</b> .....	14
<b>V. Discusión</b> .....	21
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	25
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	26
<b>REFERENCIAS</b> .....	27
<b>ANEXOS</b> .....	32
<b>Anexo 01 Matriz Operacional</b> .....	32
<b>Anexo 02. Fichas Técnicas</b> .....	33
<b>Anexo 03. Instrumentos</b> .....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Frecuencia de la Variable de CO .....	15
Tabla 2.Frecuencia de las Dimensiones de la Variable CO .....	15
Tabla 3.Frecuencia de la Variable DL .....	16
Tabla 4.Frecuencia de las Dimensiones de la Variable DL .....	17
Tabla 5.Prueba de Hipótesis para CO y DL .....	19
Tabla 6.Correlaciones para hipótesis específicas .....	20

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1.Distribución de la Variable de CO .....	15
Figura 2.Porcentaje de dimensiones de la Variable CO.....	16
Figura 3.Frecuencias de Variable DL.....	17
Figura 4.Porcentajes según dimensiones de DL.....	18

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial Abancay, 2021. La metodología utilizada en la investigación fue básica, diseño no experimental, transicional, correlacional, Para recoger información, se tuvo una muestra no probabilística de 80 profesionales personal de salud, cuya selección se realizó por determinación propia, se usó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, previamente validado por los especialistas continuando a una prueba de confiabilidad estadística con resultado evidenciado que el instrumento es confiable, habiéndose obtenido un alfa de Cronbach de 0,733 para la Variable Clima Organizacional y 0,905 para la Variable Desempeño Laboral.

En los resultados estadísticos obtenidos se evidencia que de 80 encuestados el 67.50% se muestra regular frente a la Clima Organizacional y refiere Regular el Desempeño Laboral con 61.25%, del total de los encuestados.

Llegando a la conclusión, según el valor de Rho de Spearman = 0,734 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,001. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico

*Palabras Clave:* Clima, organizacional, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the relationship that exists between the organizational climate and the work performance of the health personnel of the Abancay police polyclinic, 2021. The methodology used in the research was basic, the design was non-experimental, transitional, correlational. To collect information, there was a non-probabilistic sample of 80 health personnel, whose selection was made by own determination, the survey technique was used and its instrument was the questionnaire, previously validated by the specialists, continuing to a test of statistical reliability with the result that the instrument is reliable, having obtained a Cronbach's alpha of 0.733 for the Organizational Climate Variable and 0.905 for the Work Performance Variable.

In the statistical results obtained, it is evidenced that of the 80 respondents, 67.50% is regular in relation to the Organizational Climate and refers to Regulate Labor Performance with 61.25%, of the total of those surveyed.

Reaching the conclusion, according to the value of Spearman's Rho = 0.734 (high correlation) and the bilateral meaning obtained is 0.001. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between organizational climate and work performance of the Polyclinic workers

Key Words: Organizational, climate, work performance.



## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2003), a nivel mundial en casi todos los países, las situaciones laborales en la que se desempeñan los colaboradores producen serios problemas en la salud los mismos que vienen generando pérdidas de un 6% del PBI, el cual es alto el porcentaje de servidores que no cuentan con un seguro de salud y en caso de enfermarse no podrían cubrir los gastos.

En el ámbito latinoamericano, Chirinos, *et al.* (2018), hace énfasis en sus estudios realizados recientemente a 63 individuos que prestan servicios en una empresa de servicios y mantenimiento en Venezuela donde se evidencia que de la muestra de 63 empleados viene a ser un 39.68 % casi nunca y un 31.75 % nunca, sienten que se desenvuelven en un adecuado espacio de trabajo y están insatisfechos con las labores y cargos que desempeñan.

Por tanto, el clima organizacional es evaluado por las percepciones que tienen los integrantes en una misma organización con respecto a su lugar de trabajo ya que es un ambiente en que habitualmente se desenvuelven y en donde pasan la mayor parte de tiempo interrelacionándose con otras personas y siguiendo normas pre establecidas que influyen en su accionar diario. Al respecto el Ministerio de Salud (MINSA) recomiendan realizar estudios respecto al comportamiento de los trabajadores dentro de su ámbito laboral y que es lo que motiva de manera positivamente o negativamente, impulsando a implementar progresos en cuanto respecta al clima organizacional de las instituciones de salud, MINSA (2012).

Se puede mencionar también que la policía nacional del Perú es un organismo autónomo por tanto debe ceñirse en su propio reglamento y consecuentemente esto crea su propio clima organizacional. A lo largo del tiempo se ha identificado por ser una institución disciplinada con diversas reglas firmes y contundentes, con un impacto de largo aliento de manera tal que tienen influencia importante en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores que integran esta entidad, PNP (2002).

Al respecto, en un estudio realizado en la ciudad de Huancayo, los investigadores hacen énfasis en que las posibles causas de un desempeño laboral inadecuado hipotéticamente serían la falta de motivación al personal de la Policía

Nacional del Perú (PNP), simultáneamente la falta de comunicación y una configuración organizacional inflexible. Estos mismos autores encontraron que entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el estudio que realizaron a 38 integrantes del personal policial de la (DITERPOL) Huancayo, por tal el clima organizacional estuvo muy vinculado con el desempeño laboral de los trabajadores de dicha jurisdicción. Rojas (2018).

El profesional de salud del policlínico Policial Abancay cumple un rol fundamental, sobre todo si mencionamos la labor que realiza tanto en el ámbito de salud como en ámbito policial. Sus actividades laborales deben regirse en los dos ámbitos ya mencionados, en la labor asistencial diariamente atendiendo pacientes beneficiarios de Salud- Pol con exigencias en la producción y la sobrepoblación de pacientes y rigiéndose a los lineamientos reglamentarios de la PNP que los mantiene en disponibilidad permanente ante la presencia o desarrollo de cualquier conflicto social con salarios no acordes a las actividades que realizan generando impacto en su desempeño laboral que deberían incluir de concentración, consistencia emocional durante su labor diaria para ofrecer calidad en la atención de usuarios.

Es así que se consideró plantear la pregunta: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del policlínico policial Abancay 2021?, además consideramos como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la comunicación interpersonal, toma de decisiones, motivación laboral y el desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial Abancay, 2021?;

Es por esta razón que, nos centramos en la justificación teórica el subsecuente estudio, se ejecutara con la finalidad de arribar y sumar al entendimiento ya existente, generando reflexiones que ayuden a generar mejoras en el clima organizacional del personal de salud policial, esto podría repercutir en un desempeño laboral óptimo. Es así que, la relevancia práctica es la priorizar la mejora del campo laboral del profesional de salud policial y que son origen de conflictos en el desempeño dentro de su centro laboral e incurre en la CV de la población policial, por tanto se consideró, se suma la importancia que se tomó en cuenta al aporte que generará este estudio, es por ello que los resultados sirvieron para mejorar los procesos organizativos y como ello influyó en el accionar de sus

trabajadores, metodológicamente es importante porque el instrumento, permitirá que pueda ser empleada para otros próximos estudios relacionados con el desempeño laboral de los profesionales de la salud y el clima organizacional en el que se desenvuelven, una vez que sean demostrados con validez y confiabilidad y cobrar así relevancia metodológica. Justificación epistemológica se da por el desarrollo de la investigación sobre aspectos importantes del clima organizacional que nos llevan a desarrollar el desempeño laboral en el campo del conocimiento desde su perspectiva epistemológica y llegar a una afirmación que contribuya a la comprensión del tema con la aplicación de una técnica de encuestas de los cuales se obtendrán respuestas que afirmen nuestro planteamiento.

Es así que, se considera el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial Abancay, 2021. Siendo los específicos: Identificar la relación entre la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones, motivación y el desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial Abancay, 2021.

Por tanto, nos planteamos la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial Abancay, 2021. También se considera las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la comunicación interpersonal, toma de decisiones, motivación laboral y el desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial Abancay, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Es importante resaltar a González (2020) quien realizó un estudio en la ciudad de Ambato de Ecuador y determina sus resultados demostrando como se relacionan las variables clima organizacional (CO) y desempeño laboral (DL) de las personas que prestan servicio al público en Rentas Internas guarda una relación altamente directa llegando de esta forma a la conclusión de que si el CO incrementa progresivamente conlleva a mejorar el DL de estos funcionarios.

Es así que Peruzzo, et Al. (2019) menciona también en su estudio realizado en Brasil en el cual se obtuvieron resultados en los que figura la intervención del equipo como el dominio mejor calificado (8.11), mientras que guiar la labor fue el peor (7.51). Las enfermeras obtuvieron la media más alta en TCI (8,05) y los odontólogos, la más baja (7,45). Llegaron a una conclusión de identificación de fragilidades en la que hay un fuerte relacionamiento del CO y trabajo de equipo.

Por tanto, Niebles, et Al. (2019) también toca el tema del CO y DL donde resalta que según su estudio el análisis de los datos mostro que en las universidades privadas de Barranquilla Colombia los docentes representan Líderes y es importante por tanto las relaciones interpersonales, la motivación y la toma de decisiones que como consecuencia genera un buen CO y está íntimamente ligada con el DL de los mismos.

Del mismo modo Massoud, et Al. (2019) en su investigación realizada en Mongolia y que contrastan con nuestra realidad problemática, los datos que se recopilaron de 143 empleados que trabajan en estas unidades, los hallazgos exhibidos concluyen que el estilo de liderazgo muestra una asociación positiva con proporción al CO y satisfacción laboral de los servidores de oficina en Mongolia.

En consecuencia, como juicio del investigador Shobaki, et Al. (2018) en el estudio que realizó en territorio palestino en la universidad de la Franja en Gaza obtuvo como resultado que un 69,96 % donde mostró la alta existencia relacional de clima organizacional con el liderazgo, estructura organizativa y la intervención del personal administrativo en la toma de decisiones, sin importar ningún aspecto como la edad, grupo ocupacional ni género.

Dentro de nuestro ámbito, Herrera, (2021) realizó un estudio de investigación en Perú donde señala un resultado que el 1.25% resaltan que nunca un efecto

positivo de clima organizacional a nivel institucional, de igual forma también se menciona el estudio realizado por Olivera, et Al. (2021) aplicada en 80 trabajadores de Cotton Life que fueron seleccionados de manera aleatoria cuyos resultados nos permite llegar a la conclusión y así demostro influencia de poder del CO sobre el desempeño laboral y que esto permite la resiliencia a las condiciones que brinda el trabajo sin dejar de lado la comunicación empresarial de Cotton Life, Lima 2021.

Por tanto, Cachi (2019) en su investigación realizada en Perú obtuvo como resultados que la mayoría de los trabajadores del Geriátrico, reconoce un clima Organizacional de Bueno, el 15.7% lo percibe regular y no se registra ningún trabajador que refiera un nivel malo, resolviendo como tal de que si existe una relación confirmada considerable al contrastar el CO y la satisfacción laboral.

Es así que en el siguiente trabajo de investigación que se desarrolló en Huancayo- Perú en la Dirección Territorial de la Policía estudiado por Rojas (2018), en cual analizó la relación existente de las variables ambiente físico y el desempeño laboral en el que se concluyó que hay una correlación altamente positiva entre dichas variables, vinculo fuerte entre CO y DL.

Es por ello que en otra investigación se identifica una relación favorable y significativa entre CO y DL de los trabajadores de la municipalidad de Colloa - Ilave, donde se obtuvieron niveles altos de correlación de un 69.9% percibieron un buen ambiente laboral lo que genera que se encuentren constantemente motivados al ejecutar sus funciones, Ccallo (2018).

Para hablar de CO se toma en cuenta a Peña, et Al. (2013) quien determina que el clima organizacional se puede definir como un conjunto de percepciones que tienen las personas de un mismo entorno laboral, esto nos proporciona un contexto que puede ser estudiado, permitiendo el estudio de conductas individuales y grupales. Esto se puede relacionar con múltiples factores como: desempeño laboral, satisfacción laboral, productividad, rentabilidad, etc.

De tal forma Iglesias & Torres (2018) mencionan que el CO representa es uno de los eslabones que se deben considerar en los procesos de organización y gestión de recursos humanos. Por su influencia adquiere alta importancia, tanto en los procesos como en los resultados y ello influye directamente en la calidad y efectividad del propio sistema, bienes y servicios, así como de su desarrollo. El ambiente en el que los trabajadores realizan continuamente sus actividades

laborales genera en ellos respuestas que pueden ser positivas o negativas según la percepción que tienen ellos del CO.

Es necesario hacer referente a Paredes, et Al. (2021) quienes determinan que dentro de una organización se fomentan relaciones interpersonales y la integración de equipos de trabajo, prestos a generar sinergia entre los compañeros de trabajo al interior de las empresas basado en el concepto inicial de Ramírez (2019). Por esta razón, a través de este tipo de relacionamiento tienen resultados favorables o desfavorables con gran influencia en el desempeño y cumplimiento de sus metas. En las relaciones interpersonales es importante subrayar la relevancia de la relación que un individuo entabla con los demás y que a través de esto promueve la resolución de conflictos.

Un estudio investigó la influencia de la inteligencia emocional, la comunicación interpersonal y la satisfacción laboral en el desempeño laboral del personal. El hallazgo de Obiunu & Yalaju (2020) mostró que la comunicación interpersonal ayuda a la cooperación y empatía entre el personal y los apoya para que su desempeño sea óptimo. Eso mejora la comunicación y conduce a una mejor comprensión de cualquier situación.

Los estudiosos Garcia & Flores (2017) plantean que la sociedad convierte a la organización en una comunidad y a sus integrantes como miembros de la misma y para que esta comunidad permanezca en condiciones saludables y sus miembros se sientan esenciales, con identidad y compromiso la comunicación interpersonal juega un papel muy importante en el cual se deben replantear normas, valores, creencias actitudes y compromisos.

En el presente artículo científico Okoro, et Al. (2017) marcan la importancia de la eficacia de la comunicación interpersonal en la competitividad organizacional, sintetiza que la comunicación interpersonal es de relevancia critica ya que contribuye inmensamente al mayor desempeño de la fuerza laboral y productividad organizacional.

Siendo importante la definición de Rodriguez & Pinto (2018) quienes hacen énfasis cuando se refieren a la toma de decisiones y alegan que juega un papel importante en la toma estratégica de decisiones, este es un proceso que generalmente recae en los altos mandos de las organizaciones quienes deben enfrentar constantemente situaciones que requieren de este elemento, esto permite

que se mantenga la armonía entre los “recursos y las capacidades organizacionales”, garantizando así el desarrollo y surgimiento de la organización.

En la toma de decisiones según Harper (2018) menciona hay muchas ventajas respecto al buen manejo de este tema, se debe prestar importancia a una toma de decisiones adecuada y compartida, este punto constituye una dimensión importante, discuten tres tipos diferentes de participación: privación decisional (menos número de participaciones según lo deseado), equilibrio decisional (número real de participaciones) deseadas y saturación decisional (número de participaciones por encima de lo deseado).

De igual modo Nibbelink & Brewer (2018) agregan que la toma de decisiones en la laborar de la enfermería menciona la experiencia que tienen estos profesionales de la salud con respecto a su entorno y todas las situaciones a la que están expuestos con el estado de salud pacientes, la enfermería clínica requiere una toma de decisiones de enfoque multifacético generan los mejores resultados en la integridad de los pacientes.

Es así que también donde Arenas (2020) dice que el factor motivacional de los trabajadores está integrado por: trabajo en equipo, pensamiento crítico, pensamiento motivacional, comunicación, capacidad resolutive ante los problemas, este es un nuevo enfoque en el que se fijan las organizaciones con especial importancia, ya que representa el motor de intención positiva para el surgimiento de las empresas.

De igual manera Rivera, et Al. (2018) resalta que para desarrollar un buen clima laboral es indispensable que exista motivación y satisfacción laboral más aun en estos tiempos de pandemia por la COVID-19 en el que el sector salud atraviesa una crisis en sus sistemas de organización y respuesta ante esta problemática. La motivación está íntimamente ligada al clima organizacional, las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. El personal de salud que tiene una responsabilidad adicional como la que llevan los trabajadores de la sanidad policial requiere aún más de un trato especial en cuanto a su motivación.

Donde también podemos mencionar a Serrano (2018) quien amplifica el concepto de motivación y menciona existen dos tipos: motivación intrínseca es aquello que tiene que ver sobre todo lo que se encuentra en uno mismo, evidenciadas con satisfacción personal ante las tareas encomendadas y la

motivación extrínseca que se refiere a aquello que proviene de lo externo y que tiene como motivación una recompensa, sin importar los resultados el fin es alcanzar el incentivo mas no se busca la calidad en el servicio prestado o trabajo realizado.

El desempeño laboral según López, *et al.* (2021) quien hace un extracto de la opinión de varios autores que hacen mención sobre el tema, para definir el desempeño laboral como los esfuerzos que hacen los trabajadores constantemente para llegar a las metas de la organización. Es el aporte y resultado final que el trabajador hace a la organización en un determinado tiempo y espacio. El desempeño laboral puede ser evaluado permanentemente y según el resultado de esta evaluación se podrían asignar cargos y tareas.

Entre tanto Amador, *et al.* (2018) basan sus teorías haciendo referencia al desempeño laboral como algo que debe ser efectivo y considera a los trabajadores como un recurso muy valioso e irremplazable. El desempeño laboral se puede evaluar a través de la conducta y el comportamiento tanto en el ámbito profesional como en sus relaciones interpersonales, es esencial para la motivación y el cumplimiento de objetivos y hace que las actividades laborales diarias sean medios de aprendizaje.

Un sistema de salud adecuado está basado en el desempeño laboral óptimo de los trabajadores menciona Lauracio & Lauracio (2020) en su defecto en la actualidad los sistemas de salud han dejado de lado ese aspecto tan importante, dedicándose solo a cumplir brechas a corto plazo haciendo referencia solo a cantidad y no a calidad, de la misma manera la sobre carga laboral por la alta demanda de atenciones condicionan un buen desempeño laboral.

Se deben fortalecer herramientas como la capacitación, reconocimiento, motivación, clima organizacional, entre otros para mejorar la capacidad productiva de los empleados, cumplir objetivos y un adecuado desempeño laboral Quezada, *et Al.* (2017) por consiguiente mencionan las siguientes propuestas: programas de sensibilización, motivación y capacitación para los representantes de la organización y el personal de acuerdo a las capacidades duras y blandas de cada integrante. La productividad gira a nivel de la edad de los trabajadores, grado ocupacional y el tamaño de la organización, mientras más grado tengan el objetivo de alcanzar su objetivo disminuye, pasa lo mismo con la edad ya que se ven cerca



de la jubilación.

Por otra parte, Fedulova, et Al. (2019) narran que para muchas empresas la productividad laboral está estrechamente ligada con la adquisición de nuevos y modernos equipos que puedan reemplazar a la mano de obra del hombre, sin embargo esto requiere una gran inversión económica, la modernización de algunos países asiáticos hace que por cada 10 trabajadores haya 300 robots que suplen la función del ser humano, las empresas hoy en día buscan producir ya que se piensa que esa es la base para mantener una economía sostenible a lo largo del tiempo.

En el campo de la salud Ortiz, *et al.* (2019) nos muestran la relación del clima organizacional y la productividad laboral en este sector laboral, dicen que el área de la salud es compleja por las barreras que se ponen en este ámbito ya que desarrollan una actividad de prestación de servicios de salud, se busca la competitividad y la empresa está en la obligación de ofrecer condiciones para un buen desarrollo y generar cambios futuros en la productividad laboral.

Para determinar la eficiencia en un orden de ideas Iguaran, et All. (2017) tratan el tema planteando que cada empleado viene a ser un usuario interno de la organización al que se le brindan insumos, tareas, información, entre otros; en tal caso se evidencia que los recursos que tienes estos clientes internos satisfacen las necesidades de clientes externos que tienen diferentes expectativas y necesidades, de esta forma se genera productividad para la organización.

Es así que Saltos, *et al.* (2018) contribuyen con su estudio para conceptualizar la eficiencia en el sector de la salud que a través de la gestión busca brindar calidad en los servicios asistenciales, de los cuales la población será la más beneficiada, esto viene a ser el resultado de la eficiencia de las gestiones de las organizaciones prestadoras de salud.

Por tanto, Vázquez (2018) contribuye exponiendo que hay diversas teorías y usa acercamientos conceptuales sobre eficiencia y niveles de productividad y la relevancia de un cambio en la estructura de la organización y todos aquellos cambios que conllevan a lograr una eficacia laboral positiva para un desarrollo económico sostenible de las empresas.

Es cierto que en estos tiempos se presta especial atención a la relación que tienen las organizaciones con sus trabajadores y el impacto que genera en el comportamiento en el capital humano que es considerado el más importante e

insustituible destaca. Estos cambios deben ir direccionados al cambio y el desarrollo de los empleados buscando que las actitudes seas dinámicas, pero sobre todo eficaces con la finalidad de satisfacer necesidades, es un reto el hecho de que las personas puedan usar los recursos que su organización les genera como combustible para alcanzar los objetivos trazados Costa (2014).

Las organizaciones deben ser capaces de producir de manera eficaz con sus trabajadores en el cumplimiento de metas, Lorenzo, et Al. (2017) también hacen notar que esto se logra a través del trabajo conjunto en el que se implementan programas y herramientas diseñados a apoyar al colaborador, esto estimula al personal a unirse al mismo propósito de la empresa, el trabajador se pasa la mayor parte del tiempo en su centro laboral y por ello es importante generar bienestar y mejora en la calidad de vida mejoran la calidad de vida para incrementar la eficacia personal en el que el beneficiado sea también la organización.

Es importante mencionar a Meza (2018) quien realizo su estudio en el que menciona la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, que evitaran incidentes, accidentes o retrasos en el ciclo productivo que afectara notablemente a la empresa. Para mantener un sistema eficaz laboral es sumamente necesario cuidar la integridad de los trabajadores y evitar mellar la satisfacción de los clientes.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de la Investigación.**

Al mencionar el tipo de investigación se determina que fue básica puesto que el propósito del estudio es generar un campo del conocimiento más amplio, Sánchez & Reyes (2015) creando así nuevos conocimientos sobre otros de igual realidad, en nuestro caso sobre la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

La investigación por su diseño fue no experimental, transeccional, correlacional, pues busca encontrar la intensidad de la relación entre las variables de estudio. Chirinos, et Al. (2018).

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

##### **Clima organizacional**

Conceptualmente definida como todas aquellas características que el medio le ofrece a las personas que llegan a desempeñar alguna actividad laboral favorable o desfavorable dentro del mismo ambiente, es un punto potencialmente influyente en el comportamiento de los trabajadores, Segredo (2017).

##### **Definición Operacional:**

El nivel del clima organizacional es el elemento medido mediante la comunicación interpersonal, autonomía para toma de decisiones y motivación laboral, cuenta con 15 ítems, siendo su instrumento de medida la escala de Likert y su escala ordinal.

##### **Desempeño Laboral**

Claramente se pudo definir el DL como la utilidad de los trabajadores con respecto a las funciones encomendadas por la organización según las metas y objetivos que se tengan para una mejora en la producción y crecimiento empresarial, Bauzas & Reyes (2019).

##### **Definición Operacional:**

El DL de los trabajadores será medido por las dimensiones a través de la productividad, la eficacia y la eficiencia laboral, siendo su instrumento de medida la escala de Likert y su escala ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

Se define como el conjunto de casos inherentes posibles en cual se determina las especificaciones del estudio, Chirinos, et Al. (2018). En este estudio la población estuvo conformada por todos (80) colaboradores de salud del policlínico Policial Abancay.

La muestra se basa en el estudio del subconjunto en el universo o población, en cual se recolecta los datos de la información en cual dicha muestra representa una parte de la población, en cual nos permite realizar los resultados de acuerdos a los datos recolectados Chirinos, et Al. (2018). Para la presente investigación la muestra estuvo constituida por el total de la población de estudio, dado que es pequeña.

El Muestreo no probabilístico por conveniencia, en tanto podemos decir que el muestreo viene a ser un elemento fundamental que utiliza la muestra, las técnicas de muestreo de tipo probabilístico se refiere a que el investigador observara ciertas características o criterios para seleccionar a los sujetos que estarán incluidos dentro del estudio Walpole & Myers (1996).

La selección por conveniencia nos permitió tener accesibilidad y proximidad de manera ventajosa, en este caso entre todos los trabajadores del Policlínico Policial Abancay se seleccionará solo a los trabajadores de salud Otzen & Manterola (2017).

**Criterios inclusivos:** Trabajadores sanitarios con no menos de 3 meses de actividad en el policlínico Policial Abancay y que dieran su consentimiento para participar en la investigación.

**Criterios excluyentes:** Profesionales de la salud que laboren menos de 3 meses, personal que este de vacaciones, permisos, aislamiento por la COVID-19 o por pertenecer a grupos vulnerables, personal de vigilancia o policial que no pertenezca a salud, esos son criterios que impedirían algunos trabajadores participar y cooperar con la investigación y no dar su consentimiento para formar parte de la investigación.

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

Se usó en la investigación la técnica de la encuesta, la misma que Grasso (2016), es el procedimiento que nos permitió examinar la indagación notable de los elementos de exploración, que se constituirán en las variables.

El cuestionario fue el instrumento agregado a la técnica de la encuesta, a la que se dio utilidad en esta investigación, así también nos permitió obtener datos por medio de preguntas abiertas y cerradas cuya administración o auto administración estuvo a cargo del encuestador. Grasso (2016).

Los instrumentos fueron sometidos a validez por juicio de expertos, los certificados de validez están en el Anexo 3, los expertos establecieron como válidos ambos, para clima organizacional y desempeño laboral.

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos se realizó mediante un piloto, la misma que estuvo constituida por el 25% de la población a ser estudiada (15). A partir de los datos recolectados y con la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach se considerada como confiable si el instrumento alcanza un índice de 0.879 para la primera variable y 0.885 que indica que tienen grado de confiabilidad alto ya que el valor mínimo para medir un grado de confiabilidad es de .50 para una investigación, determinando así que nuestro instrumento es confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Para la ejecución de este estudio se vio por conveniente requerir la autorización que le concierne a jefatura del policlínico policial Abancay. Dichas autorizaciones son mediadoras para efectuar la recolección de datos necesarios para la encuesta de todos aquellos trabajadores de esta institución con el objeto de que se genere una base de datos, los mismos que permitirán llevar a cabo tomar las encuestas en formatos físicos a todos aquellos que deseen participar y que son parte de la muestra de investigación.

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

Los datos que se recolectaron a través de los instrumentos que se aplicaron a los encuestados fueron previamente organizadas una base de datos en Excel, asignando puntajes para cada variable y cada encuestado.

Esos datos logrados se exportaron a una base de datos para ser analizadas por un programa de estadística SPSS.

La información se presentó empleando tablas y gráficos de origen estadísticos, para representar las dos variables y las respectivas dimensiones, de igual forma se utilizó la prueba de hipótesis para concretar la correlación entre las variables de estudio y medir la intensidad del vínculo estadístico entre dichas variables, clima organizacional y desempeño laboral; para ello se usaron el estadístico coeficiente de correlación de spearman, según los investigadores Sánchez et al., (2018) lo definen como la técnica estadística que correlaciona variables medidas en escala ordinal.

### **3.7. Aspectos Éticos.**

La presente investigación estuvo basada en todos aquellos principios éticos que protegen la confidencialidad y no permiten la divulgación que pudieran menoscabar los principios del estudio, de igual manera se les brindara información respecto a los objetivos que busca lograr esta. Se garantiza absoluta reserva.

#### IV. RESULTADOS

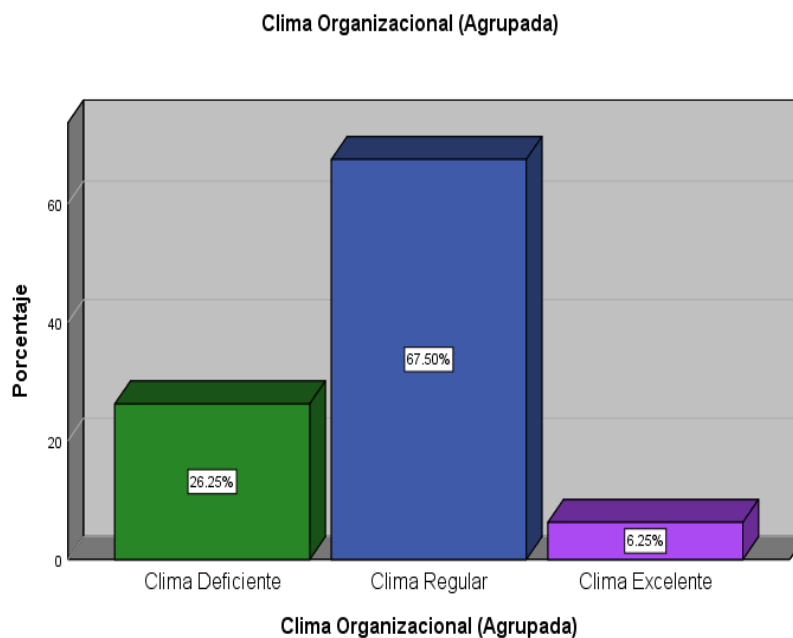
Tabla 1.

*Frecuencia de la Variable de CO*

		Frecuencia	Porcentaje
Válid	Clima Deficiente	21	26.3
o	Clima Regular	54	67.5
	Clima Excelente	5	6.3
	Total	80	100.0

Figura 1.

*Distribución de la Variable de CO*



Como se observa en la tabla 3 y figura 3 en cual se obtuvo como resultado de la encuesta realizada a 80 profesionales del policlínico policial que un 67.50% de los profesionales opinan que el clima organizacional es regular y un 26.25% considera a esta variable como deficiente; del mismo modo también un 6.25% considera que el clima es excelente, esto significa que el profesional se debe analizar y evaluar el desenvolvimiento en el ámbito de trabajo de la institución.

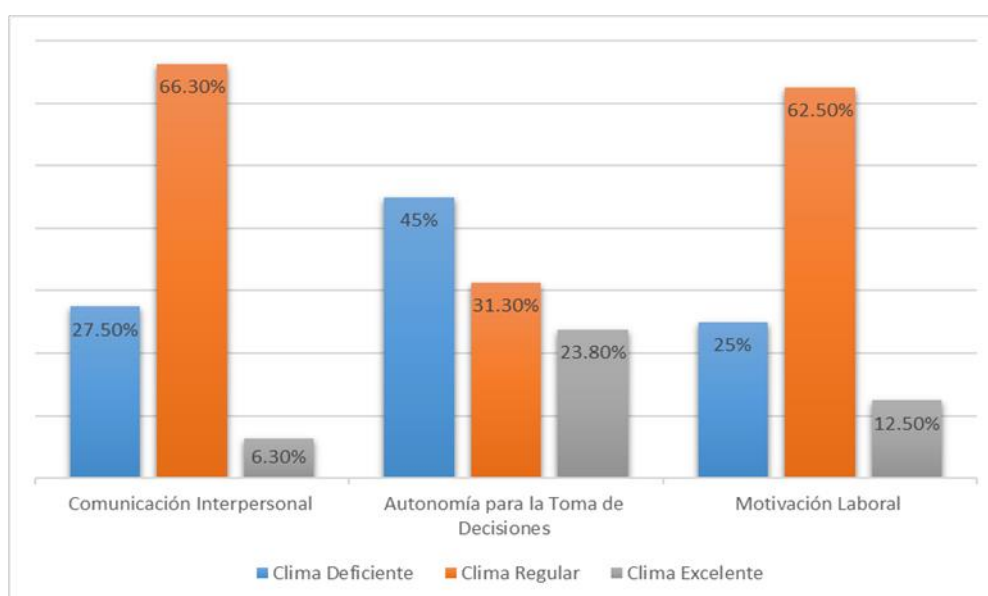
Tabla 2.

*Frecuencia de las Dimensiones de la Variable CO*

Niveles	Comunicación Interpersonal		Autonomía para la Toma de Decisiones		Motivación Laboral	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Clima Deficiente	22	27.5	36	45	20	25
Clima Regular	53	66.3	25	31.3	50	62.5
Clima Excelente	5	6.3	19	23.8	10	12.5

Figura 2.

*Porcentaje de dimensiones de la Variable CO*



Interpretación: como se aprecia en la tabla 4 y figura 4 en cual se obtuvo como resultado de las encuestas realizadas a 80 profesionales del policlínico policial que un 66.30 % de los profesionales opinan que el clima organizacional es regular con respecto a la comunicación interpersonal y un 45% considera que la autonomía para la toma de decisiones como deficiente; del mismo modo también un 62.50 % considera que el clima es regular en cuanto a la motivación laboral, esto quiere decir que los profesionales deben autoanalizarse en el clima organización para tener un ambiente agradable entre compañeros de trabajo.

Tabla 3.

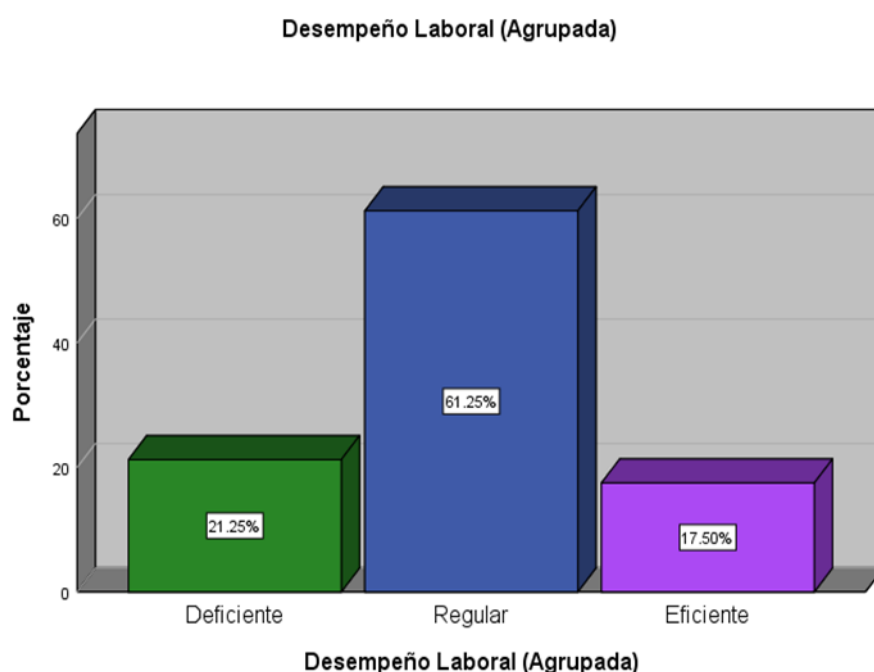


*Frecuencia de la Variable DL*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	17	21.3
	Regular	49	61.3
	Eficiente	14	17.5
	Total	80	100.0

Figura 3.

*Frecuencias de Variable DL*



En la tabla 5 y figura 5 en cual se obtuvo como resultado de la encuesta realizada a 80 profesionales del policlínico policial que un 61.25% de los profesionales opinan que el desempeño laboral es regular y un 21.25% considera a esta variable como deficiente; del mismo modo también un 17.5% considera que es eficiente, esto quiere decir que los profesionales deben percibir un adecuado clima organizacional en el policlínico para cumplir sus metas de trabajo.

Tabla 4.

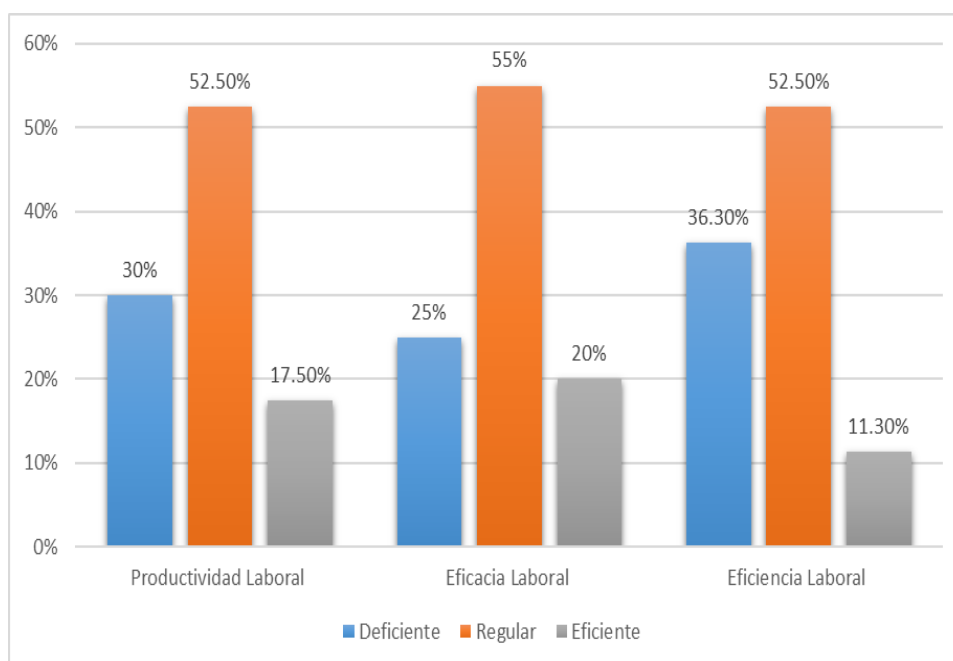
*Frecuencia de las Dimensiones de la Variable DL*

Niveles	Productividad Laboral	Eficacia Laboral	Eficiencia Laboral
---------	-----------------------	------------------	--------------------

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	24	30	20	25	29	36.3
Regular	42	52.5	44	55	42	52.5
Eficiente	14	17.5	16	20	9	11.3

Figura 4.

*Porcentajes según dimensiones de DL*



En la tabla y figura 5 en cual se obtuvo como resultado de las encuestas realizadas a 80 profesionales del policlínico policial que un 52.50 % de los profesionales opinan que el CO es regular con respecto a la productividad laboral y un 55% considera que la eficacia laboral es también regular ; del mismo modo también un 52.50 % considera que el clima es regular en cuanto a la eficiencia laboral, esto quiere decir que los profesionales deben autoanalizarse en el desempeño laboral para lograr las metas y objetivos del policlínico.

#### 4.1. Análisis de Resultados Estadísticos Inferencial

##### Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial Abancay, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial Abancay, 2021.

Nivel de significancia 5%:  $\alpha = 0.05$ , prueba correlación Rho Spearman

Tabla 5.

*Prueba de Hipótesis para CO y DL*

			Clima Organizacional (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Clima Organizacional (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	.734**
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados evaluados con Rho de Spearman observamos 0,734 esto significa una correlación alta en cual se consideró el valor 0,001(bilateral) y 0,05(región crítica); por consiguiente, se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Prueba de HE1**

H0: No Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal.

**Prueba de HE2**

H0: No Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

**Prueba de HE3**

H0: No Existe relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral.

Ha: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral.

Tabla 6.

*Correlaciones para hipótesis específicas*

Variable	Prueba no paramétrica	Comunicación interpersonal	Autonomía para la decisiones	Motivación laboral
Desempeño Laboral	Rho de Spearman	0.794	0.790	0.783
		0.000	0.000	0.000
		80	80	80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Las pruebas de hipótesis específicas, muestran relaciones altas y directas entre la V1 y la comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y motivación laboral; los valores significativos menos a 0.05 rechazan las hipótesis nulas.

## V. Discusión

En cuanto al propósito general, se halló relación entre las variables. Esto quiere decir que el clima organizacional en el policlínico los profesionales opinan que 67.50% de los encuestados considera que el clima organizacional es regular y un 26.25% considera deficiente; del mismo modo también un 6.25% considera que el clima es excelente, esto quiere decir que los profesionales se autoanalizan y evalúan el desenvolvimiento en su ámbito de trabajo y opinan también en el desempeño laboral haciendo referencia que un 61.25% de los encuestados considera que el desempeño laboral es regular y un 21.25% considera a esta variable como deficiente; del mismo modo también un 17.5% considera que es eficiente, esto quiere decir que los profesionales deben percibir un adecuado clima organizacional en el policlínico para cumplir sus metas de trabajo.

Estos resultados son corroborados por Peruzzo *et al.* (2019) que señala que la participación en equipo, liderazgo, trabajo en equipo es de dominio (8.11) en la organización y nos permite identificar fragilidades en el clima organizacional que hace que se desmotiven a los servidores, esto encaja con los resultados que se obtuvieron de un 62.50 % (tabla 4) que hace referencia a la ausencia de motivación del personal de salud y que afecta considerablemente el desempeño laboral de los mismos.

Así también González (2020) quien realizó un estudio en Ecuador y determina sus resultados demostrando que la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas (SRI) de la ciudad de Ambato es directa, fuerte y estadísticamente significativa.

De igual forma se concluyó y demostró que el personal de salud del Policlínico Policial Abancay que existe un desempeño laboral regular con un 61.25% (tabla 5) ya que creen que el clima organizacional no tuvo un buen manejo dentro de la institución en los últimos años y consideran que a medida que este vaya incrementando, se eleva también el desempeño laboral de los colaboradores. En tal sentido, bajo lo anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras mejoramos la estructura se encuentre la cultura de una organización y que además esta sea aceptada por los profesionales internos, mejor será el

desempeño laboral; produciendo niveles óptimos de compromiso por el trabajo que realizan los profesionales en el policlínico policial de Abancay.

Con respecto al primer objetivo específico, identificar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial Abancay, se pudo encontrar el valor Rho de Spearman (0,794) que una correlación alta. Lo que nos da a entender que existe una relación entre la dimensión y la variable. Esto quiere decir que un 66.30 % de los encuestados a los profesionales consideran que el clima organizacional es regular con respecto a la comunicación interpersonal y también el desempeño laboral opinan que un 61.25% de los encuestados considera que el desempeño laboral es regular, en cual los profesionales deben percibir un adecuado clima organizacional en el policlínico para cumplir sus metas de trabajo.

Estos resultados son corroborados por Cachi (2019) quien encontro que la casi el 90% de los servidores manifestaba b, llegando así a la resolución de que si existe una relación confirmada importante buen CO. En tal sentido, analizando estos resultados, confirmamos que la comunicación interpersonal se debe priorizar para mejorar la cultura de la organización y que además esta debe aplicar a los profesionales internos, mejorar esta forma el desempeño laboral; para generar comunicación fluida entre pacientes y profesionales del policlínico policial de Abancay.

Con respecto al segundo objetivo específico, se pudo encontrar valor (0,790) de correlación alta. Lo que nos da a entender que existe una relación entre los ambos elementos medidos. Esto quiere decir que el un 31.30% considera que la autonomía para tomar decisiones es regular y también el DL, opinan que un 61.25% considera que el desarrollo en el trabajo es regular, en cual los profesionales deben recibir capacitación sobre toma de decisiones organizacionales para tener mejor desempeño laboral dentro la institución para lograr sus objetivos. Estos resultados son corroborados por Rodriguez & Pinto (2018) quienes hacen énfasis cuando se refieren a la toma de decisiones y alegan que juega un papel importante en la toma estratégica de decisiones, este es un proceso que generalmente recae en los altos mandos de las organizaciones quienes deben enfrentar constantemente situaciones que requieren de este elemento, esto permite que se mantenga la

armonía entre los “recursos y las capacidades organizacionales”, garantizando así el desarrollo y surgimiento de la organización

Así también Harper (2018) en su investigación menciona hay muchas ventajas respecto al buen manejo, se debe prestar importancia a una toma de decisiones adecuada y compartida, este punto constituye una dimensión importante, discuten tres tipos diferentes de participación: privación decisional (menos número de participaciones según lo deseado), equilibrio decisional (número real de participaciones) deseadas y saturación decisional (número de participaciones por encima de lo deseado. En tal sentido, bajo lo anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que la autonomía para la toma de decisiones debe analizarse para tener una mejor cultura de la organización y que además el desempeño laboral se debe mejorar para su cumplimiento de sus objetivos del policlínico policial de Abancay por parte de profesionales.

En cuanto al tercer objetivo específico, identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial Abancay, 2021 se obtuvo como resultado el valor de (0,783) alta fuerza de cohesión, se observa que los profesionales, se sienten motivados al desarrollar su trabajo, ese espíritu genera que las labores se desarrollen adecuadamente. Esto quiere decir según los encuestados que un 62.50 % considera que el clima es regular en cuanto a la motivación laboral y también el desempeño laboral opinan que un 61.25% de los encuestados considera que el desempeño laboral es regular, en cual los profesionales deben percibir un adecuado clima organizacional en el policlínico para cumplir sus metas de trabajo. Estos resultados son corroborados por Arenas (2020) dice que el factor motivacional de los trabajadores está integrado por: trabajo en equipo, pensamiento crítico, pensamiento motivacional, comunicación, capacidad resolutoria ante los problemas, este es un nuevo enfoque en el que se fijan las organizaciones con especial importancia, ya que representa el motor de intención positiva para el surgimiento de las empresas.

Así también Rivera, *et al.* (2018) resalta que para desarrollar un buen clima laboral es indispensable que exista motivación y satisfacción laboral más aun en estos tiempos de pandemia por la COVID-19 en el que el sector salud atraviesa una crisis en sus sistemas de organización y respuesta ante esta problemática. La motivación

está íntimamente ligada al clima organizacional, las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

Los sanitarios tienen una responsabilidad adicional, como la que llevan los trabajadores de la sanidad policial, quienes requiere aún más de un trato especial en cuanto a su motivación. En tal sentido, bajo lo anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que la motivación laboral se debe capacitar a los profesionales en motivación para mejorar la cultura de la organización y que además el desempeño laboral va tener un mejor desenvolvimiento en su laboral encomendado en el policlínico policial de Abancay por parte de profesionales



## **VI. CONCLUSIONES**

Primero. Los resultados de la presente investigación permiten concluir que las variables CO y DL del personal de salud del policlínico Policial Abancay están íntimamente relacionadas de forma directamente significativa, generando un valor de 0.734 demuestra una correlación alta e indica que si es más alto el CO habrá incremento en el DL.

Segundo. Se concluye que para el objetivo específico 1, los resultados obtenidos entre la dimensión Comunicación Interpersonal presenta correlación directa y alta con la V2, correlación que es expresada por intermedio de la prueba de Rho de Spearman cuyo valor llegó a 0.794, con una significancia estadística de 5%.

Tercero. Se concluye que para el objetivo específico 2, con los resultados obtenidos entre la dimensión Autonomía para la Toma de Decisiones según la prueba de Rho de Spearman se alcanza un valor de 0,790 tienen una relación significativa de correlación alta con el DL del personal del policlínico.

Cuarta. Se concluye que para objetivo específico 3, obteniendo los resultados para la dimensión motivación laboral y su relación con el DL según los resultados estadísticos de la prueba de Rho de Spearman que tienen un valor de 0.783 muestra una relación significativa de correlación alta, con una significancia estadística de 5%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda hacer estudios con respecto al CO y DL con las metodologías existentes para que los profesionales cumplan adecuadamente con las expectativas del servicio en la calidad de salud, en cual promueva el trabajo en conjunto, para el apoyo entre profesionales y el compromiso por trabajar y mantenerse en la institución, con el desarrollo correcto del reglamento interno y sus funciones. Así mismo se recomienda presentar propuestas de investigación de las variables de estudio de acuerdo a los problemas presentados en el sector de salud en el ámbito regional y provincial.

Se sugiere a los investigadores profundizar los estudios sobre las estrategias para motivar la comunicación para desarrollar para tener una fluidez sincera, abierta y horizontal entre los profesionales y con las demás áreas de la institución. También se recomienda desarrollar talleres para contribuir a mejorar la capacidad de analizar y comprender las bases teóricas en la calidad de servicio y funciones de los profesionales para así poner en práctica estos conocimientos y resolver los distintos problemas con los pacientes y profesionales del policlínico policial.

Se recomienda hacer estudio de reportes de los problemas de los profesionales con respecto a los conocimientos de los trabajadores para que adquieran conocimiento actualizado de las técnicas correctas para que así puedan aportar en la preparación de los materiales y herramientas del policlínico y que son utilizadas en la atención del servicio.

Se recomienda a los investigadores que hagan sus maestrías y doctorados analizar con las metodologías de acuerdo las variables propuestas así promover la motivación laboral para su mejor desempeño laboral de los trabajadores del policlínico.

Por ello también se recomienda hacer estudio investigación de campañas y socialización de las habilidades que adquieren los profesionales con el apoyo de psicologías que permitan tener un adecuado control emocional y de esta manera ser capaz de identificar, enunciar, analizar y resolver los problemas que se suscitan en los distintos servicios de la institución.

## REFERENCIAS

- Amador Licon, N., Aguirre García, M., Anguiano Peña, N., & Guízar Mendoza, J. (2018). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Revista Nova scientia*, 3 - 4. doi:<https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>.
- Arenas, A. (2020). *Clima Organizacional y Motivacion*. Panama: Tesis Pregrado, Universidad Metropolitana de Educación y Ciencia y Tecnología. <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/2880>
- Cachi Cerna, O. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP "San José" 2019*. Chimbote: Tesis Pregrado, Universidad San Pedro. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14828>
- Ccallo Maquera, M. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao llave - 2017 - 2018*. Puno: Tesis Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9865>
- Chirinos Araque, Y., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). El Clima Organizacional en el Emprendimiento Sostenible. *Revista EAN*, 56-57. doi:10.21158/01208160.n84.2018.1916
- Fedulova, I., Voronkova, O., Zhuravlev, P., Gerasimova, E., Glyzina, M., & Alekhina, N. (2019). Labor Productivity and its role in the Sustainable Development of Economy: on the Example of a Region. *Revista Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 34. doi:[http://doi.org/10.9770/jesi.2019.7.2\(19\)](http://doi.org/10.9770/jesi.2019.7.2(19))
- García Tejada, M. L., & Flores Mamani, E. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa - Perú. *SciELO Analytics*, 2219. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682017000200007&scrip=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682017000200007&scrip=sci_abstract)
- González Garcés, D. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*. Ambato. Ambato: Tesis

- Pregrado, Universidad Técnica de Ambato.  
doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- Grasso, L. (2016). *Encuestas: Elementos para su Diseño y Análisis*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.
- Harper, K. (2018). *Shared Decision Making and Its Relationship to Job Satisfaction and Organizational Climate*. Tuscaloosa: Undergraduate Thesis, The University of Alabama.  
<https://www.proquest.com/openview/1d22a5c4bab17c74a3f1a8f1c1c1810b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750>
- Herrera Paredes, V. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Institución Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud - MINSA, Lima – 2018*. Huancayo: Tesis Pregrado, Universidad Peruana Los Andes.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12848/2555>
- Iglesias Armenteros, A., & Torres Esperón, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 197-209.  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
- Iguaran Manjarrés, V., & Campo Rivadeneira, L. (2017). Eficiencia en la productividad desde la perspectiva del cliente interno y externo en las empresas recicladoras del plástico en el departamento de la Guajira-Colombia. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 73.  
doi:<https://doi.org/10.17081/invinno.5.1.2617>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 545. doi:  
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- López-Martínez, B., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 317.  
doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Lorenzo Moreno, M., González Valles, R., Avilés Garay, E., & Del Valle Santo, B. (2017). Diseño, construcción y validación de una escala para medir la eficacia y beneficios de los programas de bienestar en el trabajo. *Informes*

*Psicológicos*, 95.

doi:<http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n2a05>

Massoud Moslehpour, Purevdulam Altantsetseg, Weiming Mou, & Wing-Keung Wong. (2019). Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees. *MDPI*, 16 - 17. doi:10.3390/su11010125

Meza Auccasi, H. (2018). *Diseño del SGSST para mejorar la productividad laboral en una empresa químico industrial, Lima 2018*. Lima: Tesis Pregrado, Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2684>

MINSA. (Enero de 2012). *Ministerio de Salud*. Obtenido de Biblioteca Central del Ministerio de Salud: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>

Nibbelink, C., & Brewer, B. (2018). Decision-making in nursing practice: An integrative literature review. *Wiley Clinical Nursing*, 929. doi:DOI: 10.1111/jocn.14151

Obiunu, J., & Yalaju, J. (2020). Influence of Emotional Intelligence, Interpersonal Communication and Job Satisfaction on the Job Performance of Staff in Chevron Nigeria Limited, Warri, Delta State Nigeria. *Richtmann Publishing*, 165. doi:<https://doi.org/10.36941/ajis-2020-0070>

Okoro, E., CWashington, M., & Thomas, O. (2017). El impacto de las habilidades de comunicación interpersonal en la efectividad organizacional y la autoeficacia social: una síntesis. *Revista Internacional de Lengua y Lingüística*, 29. <http://ijllnet.com/index.php/journals>

Olivera Garay, Y., Leyva Cubillas, L., & Napán Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 11. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2003). *El Programa de Salud Ocupacional de la Oficina Central de la Organización Mundial de la Salud (OMS)*. 29 de Octubre de 2021, [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/newsletter/en/gohnet5](https://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet5)

s.pdf

- Ortiz-Campillo, Laura, Ortiz-Ospino, Luis Eduardo, Coronell-Cuadrado, Rubén Darío, Hamburger-Madrid, Karen, & Orozco-Acosta, Erick. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Universidad Simón Bolívar*, 189. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/3289?show=full>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Int. J. Morphol.,.
- Paredes-Zempual, D., Ibarra-Morales, L., & Moreno-Freites, Z. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Revista de Investigación administrativa*, 71. doi:<https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>
- Peña-Suárez, E. M.-á.-P.-C. (2013). Assessing organizational climate: psychometric properties of the CLIOR scale. *magazine Psicothema*, 25 (Número 1), 137-144. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/9879>
- Peruzzo, H., Schunk Silva, E., Batistal, V., Lourenço Haddad, M., Peres, A., & Marcon, S. (2019). Clima organizacional y trabajo en equipo en la Estrategia Salud Familiar. *Revista Brasileira de Enfermagem REBEn*, 723. <https://www.scielo.br/j/reben/a/BBp9cDLRBtdXcxdTCcJrL3q/?lang=en>
- PNP. (22 de Mayo de 2002). *Policia Nacional del Perú*. Obtenido de “El Peruano” Normas Legales: [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_per\\_org\\_pnp.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_org_pnp.pdf)
- Quezada Valadez, M., & Torres López, T. (2017). Representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la salud, La Piedad, Michoacán, México. *Revista Salud Bosque*, 31 y 32. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.18270/rsb.v7i1.2093>
- Rivera Porras, D., Hernandez Lalinde, J., Forgiony Santos, J., Bonilla Cruz, N., & Roza Sánchez, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 2 - 3. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2168>

- Rodriguez-Cruz, Y., & Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Pontificia Universidade Católica de Campinas*, 62.  
doi:<https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Rojas Canchan, I. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección. *Journal Revista*, 18 y 19.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/3995>
- Saltos Solórzano, J., Bravo Macias, C., Ramos Alfonso, C., Ramírez Betancourt, F., López Apolinario, A., & Martínez Abreu, J. (2018). Incidencia de la insatisfacción laboral en la eficiencia de la gestión. Caso Clínica Estomatológica. *Revista Médica Electrónica*, 736.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S168418242018000300015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168418242018000300015)
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Serrano Márquez , P. (2018). *Gestión de la Salud Ocupacional y Desempeño Laboral en los trabajadores Administrativos del Hospital II EsSalud, Abancay 2018*. Trujillo: Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29527>
- Shobaki, M., Abu-Naser, S., Abu Amuna, Y., & El Talla, S. (2018). The Level of Organizational Climate Prevailing In Palestinian Universities from the Perspective of Administrative Staff. *International Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR)*, 55 - 56.  
[www.ijeais.org/ijamsr](http://www.ijeais.org/ijamsr)
- Vázquez López, R. (2018). Cambio estructural y productividad laboral en la industria. Un análisis global. *El trimestre económico*, 279.  
doi:<https://doi.org/10.20430/ete.v85i338.310>

## ANEXOS

### Anexo 01 Matriz Operacional

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Escala/ Niveles de rango</b>
<b>Clima Organizacional</b>	El clima organizacional son todas aquellas características que el medio le ofrece a las personas que llegan a desempeñar alguna actividad laboral favorable o desfavorable dentro del mismo ambiente, es un punto potencialmente influyente en el comportamiento de los trabajadores (Segredo, 2017)	El nivel del clima organizacional es el elemento que será percibido por los trabajadores y que es medido haciendo uso de las dimensiones comunicación interpersonal, autonomía para toma de decisiones y motivación laboral, esta variable tuvo un total de 15 ítems, siendo su instrumento de medida la escala de Likert y su escala ordinal	Comunicación Interpersonal  Autonomía para toma de decisiones  Motivación Laboral	Eficiencia del trabajador Ítem 1 Eficacia del trabajador Ítem 2,3 Nivel de producción del personal Ítem 4 Cumplimiento de las metas del trabajador Ítem 5 Toma de decisión en el puesto Ítem 6 Responsabilidad del trabajador Ítem 7,8 Conocer las exigencias del puesto Ítem 9 Horario del trabajo Ítem 10 Los beneficios de salud que recibe el trabajador Ítem 11 La remuneración salarial del trabajador Ítem 12,13 Aspiraciones del trabajador Ítem 14 El medio ambiente donde realiza el trabajo Ítem 15	Escala Ordinal:  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
<b>Desempeño laboral</b>	Claramente se puede definir el desempeño laboral como la utilidad de los trabajadores con respecto a las funciones encomendadas por la organización según las metas y objetivos que se tengan para una mejora en la producción y crecimiento empresarial (Bauzas & Reyes 2019).	EL grado de desempeño laboral de los trabajadores será medido por las dimensiones a través de la productividad, la eficacia y la eficiencia laboral, siendo su instrumento de medida la escala de Likert y su escala ordinal	Productividad Laboral  Eficacia Laboral  Eficiencia Laboral	Eficiencia del trabajador Ítem 1 Eficacia del trabajador Ítem 2,3 Nivel de producción del personal Ítem 4 Cumplimiento de las metas del trabajador Ítem 5 Percepción del nivel de calidad de trabajo Ítem 6,7 Metas logradas Ítem 7 Cumplimiento de las tareas asignadas Ítem 9 conocimiento dentro del puesto de trabajo Ítem 10,11 Responsabilidad del personal Ítem 12 Nivel de conocimientos técnicos Ítem 13 Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo Ítem 14 Nivel de adaptabilidad del trabajador Ítem 12	Niveles:  Regular (1)  Malo (2)  Deficiente (3)



## **Anexo 02. Fichas Técnicas**

### **Ficha técnica del instrumento para medir el Clima Organizacional**

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Clima Organizacional

Autores: Vargas, Edgar

Objetivo: Medir el clima organizacional

Lugar de procedencia: Andahuaylas. Apurímac

Año: 2015

Adaptación: Baca Jennifer

Año: 2021

Aplicación: Individual.

Tiempo de aplicación: 20 min aproximadamente

Estructura: El instrumento cuenta con 15 ítems los cuales se encuentran distribuidos en las tres dimensiones.

Escala de medición de los ítems: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Muy pocas veces (2), y Nunca (1).

### **Ficha técnica del instrumento para medir Desempeño Laboral**

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Desempeño Laboral

Autores: Vargas, Edgar

Objetivo: Desempeño Laboral

Lugar de procedencia: Andahuaylas- Apurímac

Año: 2015

Adaptación: Baca, Jennifer

Año: 2021

Aplicación: Individual o grupal

Tiempo de aplicación: 20 min aproximadamente

Estructura: El instrumento cuenta con 15 ítems los cuales se encuentran distribuidos en sus tres dimensiones.

Escala de medición de los ítems de Desempeño, con cinco categorías: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Muy pocas veces (2), y Nunca (1).

## Anexo 03. Instrumentos

### ENCUESTA

Estimado Señor:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Policlínico Policial Abancay 2021. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

#### DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: ( ) Sexo ( )

Ocupación: 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

N.º	ITEM	5	4	3	2	1
<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>						
1	¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?					
2	¿Para Ud. ¿Las vías de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?					
3	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?					
4	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?					
5	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?					
<b>AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES</b>						
6	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?					
7	¿Ud. es responsable del trabajo					

que realiza?

- 8 ¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?
- 9 ¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?
- 10 ¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?

#### **MOTIVACIÓN LABORAL**

- 11 ¿Para Ud. los beneficios de salud que le brinda la organización son adecuadas?
- 12 ¿Ud. está de acuerdo con la asignación salarial?
- 13 ¿Sus aspiraciones se ven respaldadas por las políticas de la organización?
- 14 ¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?
- 15 ¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?

## ENCUESTA

Estimado Señor:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Policlínico Policial Abancay 2021. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible. Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

### DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: ( ) Sexo ( )

Ocupación: 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

<i>Siempre</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Muy pocas veces</i>	<i>Nunca</i>
5	4	3	2	1

<i>N.º</i>	<i>ITEM</i>	<i>5</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>
	<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>					
	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>					
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
5	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					
	<b>EFICACIA LABORAL</b>					
6	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10	¿Ud. logra la realizar las					

actividades que le ha asignado?

**EFICIENCIA LABORAL**

- 11 ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?
- 12 ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?
- 13 ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?
- 14 ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?
- 15 Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?

## ANEXO 04. Validación de Instrumentos



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Para Ud. Las vías de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	X		X		X		
3	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?	X		X		X		
4	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?	X		X		X		
5	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: TOMA DE DECISIONES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?	X		X		X		
7	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?	X		X		X		
8	¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?	X		X		X		
9	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?	X		X		X		
10	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: MOTIVACION LABORAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Para Ud. los beneficios de salud que le brinda la organización son adecuados?	X		X		X		
12	¿Ud. está de acuerdo con la asignación salarial?	X		X		X		
13	¿Sus aspiraciones se ven respaldadas por la políticas de la organización?	X		X		X		
14	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?	X		X		X		
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Alvaro Lenin Maguiña Trejo

DNI: 70431338

Especialidad del validador: **Metodólogo**

**Temático**

Grado del especialista: **Maestro**

**Doctor**

22 de octubre del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>								
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	X		X		X		
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	X		X		X		
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	X		X		X		
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	X		X		X		
5	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: EFICIENCIA LABORAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	X		X		X		
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	X		X		X		
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	X		X		X		
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	X		X		X		
10	¿Ud. logra la realización de las actividades que le ha asignado?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: EFICACIA LABORAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	X		X		X		
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	X		X		X		
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	X		X		X		
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	X		X		X		
15	Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Alvaro Lenin Maguiña Trejo

DNI: 70431338

Especialidad del validador: **Metodólogo**

**Temático**

Grado del especialista: **Maestro**

**Doctor**

22 de octubre del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSION 1: COMUNICACION INTERPERSONAL</b> ¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Para Ud. Las vías de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	X		X		X		
3	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?	X		X		X		
4	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?	X		X		X		
5	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?	X		X		X		
6	<b>DIMENSION 2: TOMA DE DECISIONES</b> ¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?	X		X		X		
7	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?	X		X		X		
8	¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?	X		X		X		
9	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?	X		X		X		
10	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X		X		X		
11	<b>DIMENSION 3: MOTIVACION LABORAL</b> ¿Para Ud. los beneficios de salud que le brinda la organización son adecuadas?	X		X		X		
12	¿Ud. está de acuerdo con la asignación salarial?	X		X		X		
13	¿Sus aspiraciones se ven respaldadas por la políticas de la organización?	X		X		X		
14	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?	X		X		X		
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. DIAZ MUJICA JUANA YRIS    DNI: 09395072

Especialidad del validador: **Metodólogo**     **Temático**   
 Grado del especialista: **Maestro**     **Doctor**

21 de Octubre del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSION 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL</b> ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	X		X		X		
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	X		X		X		
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	X		X		X		
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	X		X		X		
5	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		X		X		
6	<b>DIMENSION 2: EFICIENCIA LABORAL</b> ¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	X		X		X		
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	X		X		X		
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	X		X		X		
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	X		X		X		
10	¿Ud. logra realizar las actividades que le ha asignado?	X		X		X		
11	<b>DIMENSION 3: EFICACIA LABORAL</b> ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	X		X		X		
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	X		X		X		
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	X		X		X		
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	X		X		X		
15	Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. DIAZ MUJICA JUANA YRIS    DNI: 09395072

Especialidad del validador: **Metodólogo**     **Temático**   
 Grado del especialista: **Maestro**     **Doctor**

21 de Octubre del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>								
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	X		X		X		
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	X		X		X		
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	X		X		X		
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	X		X		X		
5	¿Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: EFICIENCIA LABORAL</b>								
6	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	X		X		X		
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	X		X		X		
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo?	X		X		X		
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	X		X		X		
10	¿Ud. logra la realización de las actividades que le ha asignado?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: EFICACIA LABORAL</b>								
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	X		X		X		
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	X		X		X		
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	X		X		X		
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	X		X		X		
15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Pamela Serrano Marquéz

DNI: 47670345

Especialidad del validador: Metodólogo   
 Grado del especialista: Maestro

Temático   
 Doctor

21 de octubre del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: COMUNICACION INTERPERSONAL</b>								
1	¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Para Ud. las vías de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	X		X		X		
3	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?	X		X		X		
4	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?	X		X		X		
5	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: TOMA DE DECISIONES</b>								
6	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?	X		X		X		
7	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?	X		X		X		
8	¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?	X		X		X		
9	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?	X		X		X		
10	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: MOTIVACION LABORAL</b>								
11	¿Para Ud. los beneficios de salud que le brinda la organización son adecuadas?	X		X		X		
12	¿Ud. está de acuerdo con la asignación salarial?	X		X		X		
13	¿Sus aspiraciones se ven respaldadas por las políticas de la organización?	X		X		X		
14	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?	X		X		X		
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Pamela Serrano Marquéz

DNI: 47670345

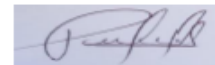
Especialidad del validador: Metodólogo   
 Grado del especialista: Maestro

Temático   
 Doctor

21 de octubre del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.



**Anexo 5: Confiabilidad de Instrumentos**  
**V1. Prueba piloto para Clima Organizacional**

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4
4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4
4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3
4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
4	5	3	3	5	3	4	3	4	5	4	5	3	3	5
4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	2	3	3	4
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5
3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4
4	4	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	15

**Confiabilidad de Instrumentos**  
**V1. Prueba piloto para Desempeño Laboral**

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	5
4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3
3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
4	5	3	3	5	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	2	3	3	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5
3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5
3	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	15

**Anexo 6: Base de datos**

		VARIABLE1 : CLIMA ORGANIZACIONAL										VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																					
M	F	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL					AUTONOMÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES					MOTIVACIÓN LABORAL					PRODUCTIVIDAD LABORAL					EFICACIA LABORAL					EFICIENCIA LABORAL					CLIMA ORGAN	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	D1	D2
	36	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	22	
	33	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	5	3	4	3	4	2	3	3	4	11	
	37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	25		
	32	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	1	4	5	4	5	5	1	1	2	4	18	
	29	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	23	
	35	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	12	
	29	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	20	
	42	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	4	2	2	16	
	28	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	20	
	37	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	22		
	38	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	21	
	60	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	5	3	3	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	19	
	42	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	2	4	20	
	35	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	5	5	3	5	5	2	3	2	5	2	1	3	4	1	2	4	3	20	
	31	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	20	
	34	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	19	
	38	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	19	

## Anexo 7: Autorización de institución (o de jefe de servicios)

## Anexo 8: Carta de consentimiento

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN INVESTIGACION

Estimado/a participante:

Me encuentro realizando una investigación sobre Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del policlínico policial de Abancay 2021, lo cual quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de cuestionarios que deben ser completadas, con una duración de 15 minutos aproximadamente. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines de este estudio.

De aceptar participar en la de la investigación, debe firmar el documento con una rúbrica simple como evidencia de haber sido informado.

En caso tenga alguna duda con respecto a las preguntas que aparecen en los cuestionarios, solo consultar y se le brindara la explicación correspondiente a su duda.

Gracias por su gentil colaboración.

Acepto participar voluntariamente en la investigación.



Firma

31036444

## Anexo 9: Evidencias de trabajo estadístico

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4
1	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00
2	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
3	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
5	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00
6	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
8	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
9	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00
10	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00
11	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00
12	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00
13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
14	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00
15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
16	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00
17	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
18	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
19	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00
20	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
21	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
22	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
23	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
24	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00

Visible: 51 de 51 v

Vista de datos Vista de variables



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ MUJICA JUANA YRIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL POLICLÍNICO POLICIAL DE ABANCAY, 2021", cuyo autor es BACA HUAJAMAITA JENNIFER KHATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

LIMA, 07 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DIAZ MUJICA JUANA YRIS <b>DNI:</b> 09395072 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8268-4626	Firmado electrónicamente por: JDIAZMU el 08-01- 2022 15:28:09

Código documento Trilce: TRI - 0258123