



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio
de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Juan Carlos Lache Rodas (ORCID: 0000-0002-2641-7512)

ASESORA:

Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan (ORCID: 0000-0001-5787-572X)

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado con mucho cariño a mi Madre, por haber sido mi apoyo en mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A mi hermana Nancy por sus consejos y al amor de mi vida Magali junto a mis adorados hijos Ximena y Juan Alonso , que son mi fuerza y alientan para alcanzar mis objetivos.

Juan Carlos

Agradecimiento

A Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de realizar mi trabajo de investigación con la finalidad de mejorar mi desarrollo profesional

A la profesora asesora Dra. Jackeline Margot Saldaña Millán, por su dedicación y brindarme su valioso tiempo en la orientación para desarrollo del presente trabajo de investigación.

A todo el personal del servicio de imagenología del HRL por su colaboración en el presente trabajo.

Juan Carlos

Página del jurado



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: Lache Rodas Juan Carlos

Para obtener el Grado Académico de **Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**, ha sustentado la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL COLABORADOR EN EL SERVICIO DE IMAGENOLÓGIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

Fecha: 17 de Enero de 2020

Hora: 7.00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Bertila Hernández Fernández

Firma: 

SECRETARIO: MBA. Tania Yasely Mendoza Banda

Firma: 

VOCAL : Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan

Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por Unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Juan Carlos Lache Rodas, egresado del Programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI **40198836**

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor de la tesis titulada : **Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque**, la misma que presento para optar el grado de **Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.

La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.


Juan Carlos Lache Rodas
DNI 40198836

Chiclayo, 15 de enero de 2020

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
2.2 Operacionalización de variables	16
2.3 Población, muestra y muestreo	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos , validez y confiabilidad	17
2.5 Procedimiento	19
2.6 Método de análisis de datos	19
2.7 Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41
Instrumento de medición de la variable.....	41
Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	46
Acta de aprobación de originalidad de tesis	47
Reporte de Turnitin.....	48
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	49

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	16
Tabla 2 Población del servicio de Imagenología	17
Tabla 3 Dimensión estructura	20
Tabla 4 Dimensión responsabilidad.....	20
Tabla 5 Dimensión recompensa.....	21
Tabla 6 Dimensión desafíos.....	21
Tabla 7 Dimensión cooperación.....	22
Tabla 8 Dimensión conflicto.....	22
Tabla 9 Dimensión identidad.....	23
Tabla 10 Nivel de la variable clima organizacional	23
Tabla 11 Dimensión organización.....	24
Tabla 12 Dimensión actitud	24
Tabla 13 Dimensión delegación.....	25
Tabla 14 Dimensión integración de la información.....	25
Tabla 15 Nivel de la variable productividad.....	26
Tabla 16 Correlación.....	26

RESUMEN

La investigación denominada “Clima Organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque”, tuvo como objetivo general: Conocer la relación existente entre el clima organizacional con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. El tipo de investigación no experimental, con un diseño correlacional transaccional se realizó con una muestra de 37 trabajadores del área de Imagenología del hospital en mención, los cuales fueron elegidos en forma no probabilística por conveniencia o a criterio del investigador. De acuerdo a los resultados y el procesamiento de los datos se tiene que la variable Clima Organizacional donde la mayoría de sus trabajadores se ubican en un categoría regular de 97.30 % le sigue un considerable porcentaje en la categoría bajo con 2.70 %, mientras que en la categoría alto no hay resultados. Por otro lado en la correlación de Pearson es: Correlación positiva a moderada, ya que es igual a 0.653 y esta muy cerca de 1; por lo tanto es significativa, puesto que el Sig.(Bilateral) es menor que 0.05, por tanto decido rechazar la hipótesis nula y concluir que las variables Clima Organizacional y productividad de Imagenologia del Hospital Regional Lambayeque, están relacionadas significativamente.

Palabras clave: Clima organizacional, productividad, responsabilidad

ABSTRACT

The research called “Organizational Climate and its relationship with the productivity of the collaborator in the Imaging Service of the Lambayeque Regional Hospital”, had as a general objective: To know the relationship between the organizational climate and the productivity of the collaborator in the image lodge service of the Lambayeque Regional Hospital. The type of research is descriptive - correlational, with a correlational design was carried out with a sample of 37 workers from the Imaging area of the hospital in question, which were chosen in a non-probabilistic way for convenience or at the discretion of the investigator. According to the results and data processing, the Organizational Climate variable has to be found where most of its workers are in a regular category of 97.30%, followed by a considerable percentage in the low category with 2.70%, while in the High category no results. On the other hand, in Pearson's correlation it is: Positive to moderate correlation, since it is equal to 0.653 and is very close to 1; therefore it is significant, since the Sig (Bilateral) is less than 0.05, therefore I decide to reject the null hypothesis and conclude that the variables Organizational Climate and Imaging productivity of the Lambayeque Regional Hospital are related.

Keywords: Organizational climate, productivity, responsibility

I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, el clima organizacional es la notación principal en el ámbito de la gestión y transformación de las distintas organizaciones, el cual tiene sus implicancias en la motivación y la conducta de los integrantes de la institución.

Gestión del clima organizacional exige dedicación, perseverancia, ser constante y emprendedor para conseguir los recursos necesarios. La razón es trazarse metas desafiantes que signifique avanzar con proactividad creando y manteniendo los espacios acondicionados para el trabajo que requiere una institución para lograr sus metas.

Conforme al estudio *Preparing for take-off*, la cantidad de cambio del trabajador en el mundo es en un total de 23% entre el 2013 y 2018. La solución de mayor auge es la mejora continua de la calidad del clima organizacional en las diversas instituciones (KOM, 2018). El sistema de gestión de salud realizó un estudio de la problemática de productividad del personal que labora en los establecimientos, lo cuales determinaron factores que aquejan al sistema de productividad

La eficiente manera de dirigir el liderazgo es reemplazar por un líder ejecutivo, es decir adiestrara al trabajador en la gestión en forma progresiva desde un nivel bajo hasta el más alto nivel para que puedan ser protagonistas en sus áreas y lo demuestren con su practica. En ese sentido los directivos que se proponen a dar solución a los problemas de salud sin considerar o escuchar las experiencias de los trabajadores que tienen contacto directo con el paciente. Los trabajadores de las diversas áreas representan un 80% del control hospitalario. Muchas ocasiones son ellos quienes dan alternativas de solución a la problemática que se presenta día a día. La falta de control de los procesos en un centro hospitalario hace imposible la previsión y stock de la adquisición de insumos, este es un problema preocupante por la falta de canales de comunicación en los sistemas de información oportuna y adecuada en los establecimientos de salud” (Lider en Sistema de Gestion de Salud, 2017).

En nuestro Perú se han detectado problemas en la productividad en los centros de salud como lo presente el I coloquio de CENTRUM Católica:

El problema principal de salud es la deficiente atención al paciente, justamente con el financiamiento, esto tiene que ver con debates continuos relacionados a la equidad y calidad

en la salud. En salud se ha venido analizando desde diversos campos accesibles como la distancia y el tiempo de demora de atención, la capacidad de pago del paciente, su nivel de cultural, que esta relacionado con sus valores y creencias de los pueblos, y la organización de atención por horarios y turnos (Arroyo, y otros, 2015, p.17)

Dieleman & Harnmeijer (2006) La escases de recursos en centros de salud de Zonas rurales, alcanza niveles críticos en el capital humano para enfrentar dicha problemática. El clima organizacional desquebrajado por la falta de estilo de liderazgo o de quien lo dirige pueden tener consecuencias negativas en el desempeño y por lo tanto los miembros de la organización reflejan percepciones negativas de la interacción generado por las emociones (Haakonsson , Burton, Obel, & Lauridsen, 2008) .

El servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, carece de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de radiodiagnóstico al mismo tiempo se ha detectado que el servicio carece de reuniones periódicas y poca comunicación en el personal para informar la problemática que se suscitan, además hace falta monitoreo, acompañamiento, supervisión, control y vigilancia de las respectivas funciones y/o actividades que realizan los colaboradores del área. Nuestro personal está con sobrecarga laboral lo que no permite una productividad eficiente

En el servicio se carece de un sistema de promoción, reconocimiento e incentivos por sus labores asignadas, tampoco hay interés por capacitar al personal, por lo tanto existe indiferencia en el cumplimiento de metas.

Para la investigación se tuvo en cuenta los siguientes trabajos previos. Amin ,Taheri , Montazeralfaraj , & Dehghani (2013) en su trabajo de investigación “La relación entre el clima organizacional y bienestar psicológico de los empleados del hospital” Concluyen que “los resultados de este estudio indican que la mejora del clima organizacional puede considerarse como una política para la promoción del personal bienestar psicológico” (Amin ,Taheri , Montazeralfaraj , & Dehghani, 2013).

Salcedo & Lozano, (2014) “A través de este trabajo se abordó el clima organizacional en una institución bancaria que opera en la ciudad de Cartagena”. “Se realizó el análisis de las fases del modelo de Litwin y Stinger. Bajo este enfoque integrado se analizó y se dio a conocer que el clima organizacional, está basado en los efectos subjetivos del sistema formal, de la form de administrar, y de los aspectos ambientales que se relaciona con la

actitud, creencias, valores, de los trabajadores del centro organizacional esta circunscrito a la serie de categorías enunciadas por los teóricos mencionados” (Salcedo & Lozano, 2014)

Para el caso de la situación laboral de los trabajadores en las dos sedes de la entidad, se pudo concluir que en la Castellana hubo horario normal y adicional, mientras que el Centro fue únicamente normal, en las dos sedes los cargos predominantes fueron cajero e informador, el salario más común se dio en el rango de \$1 a \$2 millones, el tipo de contrato fue siempre a término indefinido, la mayor parte de los trabajadores lleva vinculado más de dos años y todos reciben prestaciones sociales. (Salcedo & Lozano, 2014)

Dioses, (2017) en su tesis Clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa textil Almeriz - Lima, concluyendo que: Los empleados de la empresa textil Almeriz S.A., Lima 2017, observaron un clima organizacional bueno con 54,7 % en el nivel regular el 40,1 % además sostienen que el 5,2 % están en el nivel malo señalando sostener un clima adecuado en la empresa, debido a que los mayores valores porcentuales en el nivel regular y bueno según la observación de los empleados (Dioses, 2017, p.27)

Clima organizacional según López, Casique, & Díaz, (2011) señalan que es un conjunto de apreciaciones compartidas en la organización relacionado al trabajo, ambiente físico, la convivencia, sus principios y motivaciones en que éste se desarrolla, en su entorno que pueden afectar su rendimiento laboral. Es necesario y urgente considerar la conducta del ser humano como un factor complejo y dinámico, por tanto requiere investigar, actualizar, verificar para la realización del diagnóstico de clima organizacional, siendo su meta observar a los empleados para determinar planes estratégicos con el fin de mejorar las acciones que afectan la buena marcha de la institución, y potenciar las capacidades de los trabajadores que asumen una responsabilidad creativa (p.85)

Guzley (1992) En su tesis Clima Organizacional y Clima de Comunicación, concluye que: “Los resultados del estudio actual indican que la claridad organizacional como un aspecto del clima y la participación como un aspecto de comunicación son predictores significativos del nivel de responsabilidad de los trabajadores con la institución.

Litwin y Stringer, analizaron y sostienen que existen diversas formas de clima organizacional dependiendo del tipo de liderazgo que ejercen. Además concluyen que los climas organizacionales pueden provocar cambios en las personalidades que aparentan ser constantes. (Guerrero & Herrera, 2017)

Hernández , Camargo, & Martinez (2015) El estudio de impacto a las 5 S proviene de los términos japonés de los cinco elementos básicos del sistema: (selección), Seiton (sistematización), Seiso (limpieza), Seiketsu (normalización) y Shitsuke (autodisciplina) sobre la calidad, productividad, seguridad industrial y el clima organizacional, en el áreas de trabajo de las MYPES en Colombia. Además los mismos autores mencionan que desarrolló un diagnóstico visual y señalar el lugar o sector con más cantidad de desorden y suciedad en la organización. Con el diagnóstico se tiene una referencia del lugar de investigación, para entender las situaciones problemáticas del entorno. Las conclusiones demuestran una relación positiva de las fases de estudio y la metodología 5S teniendo como resultado el compromiso de los trabajadores en la productividad y de calidad medidas en las metas.

Díaz (2018) en su tesis Evaluación de la Productividad en Enfermería frente a la Anemia infantil. Microred de Salud Chulucanas, manifiesta que: Entre sus conclusiones se encontró que el trabajo productivo de las enfermeras en anemia infantil en el centro de salud de la Micro red de salud Chulucanas se obtuvo un nivel regular (87.1%), así mismo en los factores de Competencias, Formación y Desarrollo y Cultura Organizacional, se determinó un nivel regular con un 93.5%, 77.4% y un 61.3% respectivamente; a su vez el Trabajo en equipo de enfermeras para combatir la anemia infantil logró un nivel bueno con un 74.2%, por lo que mejoraría la productividad. (p.8)

Lau (2017) En su tesis “Eficiencia y productividad del sistema hospitalario en Panamá”. Concluye que: El análisis productivo que hemos ejecutado nos ayuda a combinar las conclusiones examinadas con anticipación, toda vez que contribuya a examinar el riesgo de cambios tecnológicos de productividad en un tiempo determinado

Moffatt, Martín, & Timmon (2013) el artículo tiene en cuenta el Sistema Nacional de Salud del Reino Unido, para mejorar su productividad consideran que las normas y estrategias para mejorar la atención médica como objetivo principal de la política y el desempeño profesional.

En cuanto a las teorías que se relacionan con nuestra investigación mencionamos las siguientes: Diewert (2004) citando a Bates (2001) indica que los elementos principales del crecimiento de la productividad es el aumento de insumos, capital, trabajo y el aumento de la la productitividad total.

Tompa (2002) señala que para establecer un buen nivel de vida en el mercado global, los países deben ser cada vez más competitivos, lo cual depende de la innovación y la capacidad de innovar de los trabajadores de una organización .

Arvelo (2015) Los estrategias para mejorar la atención al usuario de los hospitales públicos deberían enfocarse en el refuerzo del sector de la asistencia social a nivel regional, la promoción de la externalización de servicios ambulatorios y no clínicos y la inversión en una gama más amplia de equipos de tecnología de la salud.

Marvel, Rodríguez , & Núñez (2014) dentro de la planificación el primer objetivo de los Directores es la productividad de la institución. Los insumos y recursos son administrados por el capital humano encargados de producir con su mayor esfuerzo y desarrollo de capacidades para crear espacios agradables produciendo bienes y servicios de forma eficaz.

Marvel, Rodríguez , & Núñez,(2014) además indica que “Las personas forman parte de una organización cuando su actividad en ésta contribuye directa o indirectamente, a alcanzar sus propias metas personales”,

Shamim Khan (1993) indica que “La motivación de las personas es uno de los factores que influye significativamente en su productividad” y para motivar se debe tener presente algunas teorías como; “Maslow basada en las necesidades humanas, la teoría de Herzberg basada en el enriquecimiento del trabajo y los factores de higiene, la teoría de McGregor basada en formas de percibir a las personas” (Shamim Khan 1993). Es importante tener en cuenta las teorías con una motivación y asesoramiento permanente en los miembros de una organización.

Arkes & Garske (2013) señalan que la teoría de necesidades de Maslow que los empleados de una institución deben trabajar en un ambiente acogedor sin temor a sufrir daños, para ser capaz de desarrollar su máximo potencial.

Los trabajadores autorrealizados aportan valiosos conocimientos e innovaciones al equipo recurso humano de la institución al mismo tiempo potencia capacidades. Además señala que la incorporación de la teoría de las necesidades en el entorno laboral actual ha realizado una contribución significativa motivacional en el campo del comportamiento organizacional y gestión especialmente en el área de empleados motivados.

Stello (2011) la teoría de Herzberg realizó un aporte simple significativa a nuestro conocimiento de las actitudes de los empleados acerca de su trabajo su motivación y satisfacción laboral.

Latham & Ernst (2006) refiere que según la teoría de McGregor la motivación de los trabajadores está directamente asociada al liderazgo de una institución y cada vez que exista un problema no habra una sólo persona pensando en la solución si no un equipo o un colectivo de trabajadores.

Organización Mundial de la Salud (2010) sostiene que un espacio saludable en el trabajo es aquel donde los trabajadores y el personal jerárquico colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del espacio de trabajo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones establecidas sobre la base de las necesidades previamente determinadas:Temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo;Temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral;Recursos de salud personal en el lugar de trabajo; y Maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad.

Resumiendo el concepto de salud ocupacional, que ha pasado de poner el acento casi exclusivamente en el entorno de trabajo físico a incluir factores psicosociales y prácticas personales de salud. El espacio de trabajo se está teniendo en cuenta cada vez más como un entorno para la promoción y las actividades de salud preventivas, no solo con la intención de prevenir los accidentes laborales sino también para evaluar y mejorar la salud de los usuarios. Otro factor que hace remembrancia es en generar lugares de trabajo más acogedores, más propicios y adecuados e implementados para los trabajadores de más edad o los que padecen enfermedades crónicas o discapacidades (Organización Mundial de la Salud , 2010, p.6)

Para que en nuestros estblecimientos de salud haya productividad debemos crear entornos saludables con la finalidad de actuar y proceder con eficacia. Según el modelo de la OMS, considera cuatro “planos” sobre los que se puede intervenir: Ambiente físico de trabajo; El ambiente psicosocial del trabajo (entorno), Los recursos personales de salud; Participación del establecimiento en la comunidad.

Según la OMS (2010) el modelo para un ambiente productivo considera aspectos fundamentales: la atención especial que se presta a un proceso continuo y gradual de movilización y la participación teniendo en cuenta valores y principios éticos:

La OIT, (2016) señala que la producción es el eje primordial para la innovación y los recursos que son necesarios para ejecutar las acciones. Para mejorar la producción, el dueño puede optar por:

Aumentar la producción sin afectar cambios en el volumen de los insumos para el inicio de una producción.

Disminuir el volumen de los insumos de entrada sin cambiar la producción.

Además agrega que “La productividad de su empresa, señalando la utilidad de sus recursos Al subir la producción, mejora las metas de la institución, por lo tanto, produce más ganancias (OIT, 2016).

Dimensiones de la productividad:

Organización Según De Jacobis, (2019) señala que los indicios de producción y renta de la institución, es un factor primordial en la organización y se logra gracias al trabajo en equipos de trabajo con buenas expectativas, enfocados y responsabilizadas”. Para identificarse y asumir una responsabilidad en la institución, debemos ser perseverantes, actualmente contamos con algunos investigadores que nos brinda estrategias y herramientas para lograr la meta.

Actitud Según Gonzales, (2019) citada por De Jacobis, la persona que brinda servicios en una empresa privada o pública siempre debe mostrar una actitud positiva. Si la institución aporta con materiales, capacitación y liderazgo, a pesar de estas condiciones el trabajador no tiene una actitud favorable, entonces no habrá producción, además agrega que debe existir compromiso y responsabilidad de parte del trabajador

Delegación Cristancho, (2015) menciona que; delegarse acciones es una situación compleja por que hay cambios sustanciales en la manera de trabajar, lo cual va a significar mejorara en su carrera y en línea como sus trabajadores observan el liderazgo”, lo cual va a permitir que los colaboradores o trabajadores sean productivos y a la vez asuman nuevas responsabilidades, se desarrollen, que tengan confianza, con una retroalimentación efectiva para realizar el trabajo colaborativo.

Integración de información Hernández , (s.f) procesos de recuperación de problemas de la institución de recopilar, elaborar y distribuir en forma selecta la información importante para la ejecución de las actividades de la empresa y para las acciones de dirección y control correspondiente, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones para cumplir con lo encomendado.

Sistemas productivos Carro & Gónzales, (s.f) , la dirección de operaciones, genera bienes y servicios, que los clientes necesitan día a día, es la acción que permite a las organizaciones alcanzar las metas con eficiencia, utilidad y calidad de materiales. Castellero, (s.f) indica que las relaciones humanas es una ciencia propia de la psicología de las instituciones, quien propuso que la médula de la institución es el ser humano interactivo, asociada a la sociedad circundante y el servicio que brinda al usuario gira en función a las normas sociales en relación al sector salud. Principalmente da énfasis e importancia al medio social en que se desenvuelven los trabajadores y impacto psicológico en la interacción con los demás, los logros y la productividad (Castillero, s.f).

Bloom (2015) señala que la productividad de la institución sea eficaz debe tenerse presente cuatro características:

1. Alineado, en la planificación estratégica se plantean objetivos de productividad que deben estar alineados a la organización, sumándose los objetivos personales (Bloom 2015)
2. Holístico, la producción de la institución debe ser vista como un total en todas sus dimensiones, además (Bloom, 2015) añade que “Se podrían mejorar las prácticas de delegación, la capacitación en gestión del tiempo, la implementación de mejores prácticas orientadas al correo electrónico u otros procesos internos clave”.
3. Sistemático, los planes y proyectos de la productividad deben definirse y justificar como cualquier otra propuesta, las mismas que deben continuar la metodología, procesos y requisitos de información de las actividades financieras.
- 4.- Medible, los proyectos productivos deben controlarse no sólo en la cantidad de tiempo o selección de insumos,

La razón de este cálculo adicional es que mide el "costo de oportunidad" realizado, que no hubiera sido posible sin estas ganancias de productividad. Estas ganancias obtenidas son el verdadero beneficio de una mayor productividad.

GESTIOPOLIS (2013) La teoría de Elton Mayo se caracteriza por los siguientes factores:

Experimenta en la institución en equipos de trabajo

Prioriza el ser humano

Enfocado en la psicología

Delega acciones de líder como responsable.

Brinda oportunidad para que el trabajador sea autónomo en su área

Se les da confianza y principios

Primordial en la institución las buenas relaciones humanas

Litwin y Stringer (1968) “quienes definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización”.

Litwin y Stringer (1968) sostienen que el clima organizacional como un eje que permite :
“a) analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social; b) simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales; c) hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes”

Litwin y Stringer (1968) sostienen “que una teoría de la motivación basada en la investigación puede aumentar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones”.

Litwin y Stringer (1968) teniendo presente el estilo de motivación que promueva considera tres tipos de climas: sólo uno de ellos estará presente en la organización.

“Clima autoritario: caracterizado por una alta necesidad de poder, actitudes negativas hacia el grupo, baja productividad y baja satisfacción” (Litwin y Stringer, 1968)

Clima amistoso: alto nivel de motivación de afiliación alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo bajo desempeño (Litwin y Stringer, 1968)

Clima de logro: alto nivel de motivación al logro, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo, alta productividad (Litwin y Stringer, 1968).

Según la teoría de Litwin y Stringer tenemos las siguientes dimensiones:

Estructura, constituye la apreciación que tienen los trabajadores en la organización por el número de trámite, procesos y condiciones que deben cumplir en su trabajo de cada área (Salcedo & Lozano 2014).

Responsabilidad, relacionada a la autonomía de los trabajadores, para que tomen decisiones ante situaciones que se presentan en la institución. Por política de la organización se debe consultar con la persona que es líder en las actividades o cambios que realizan (Salcedo & Lozano 2014).

Recompensa, premiación o reconocimiento por el trabajo bien realizado y por las innovaciones, trabajo en equipo y marketing de la organización (Salcedo & Lozano 2014).

Desafíos, acciones que se impone en el trabajo para lograrlo superando las dificultades, para logara los objetivos o metas propuestas (Salcedo & Lozano 2014).

Relaciones, es la relación que se tiene con el ambiente de trabajo favorable y armonioso con buenas relaciones sociales como la empatía, la resolución de problemas y la comunicación entre sus compañeros de trabajo, con sus líderes y coordinadores de áreas (Salcedo & Lozano 2014).

Cooperación, es la disponibilidad de los líderes y trabajadores con espíritu de colaboración, se valora y evalúa el nivel de colaboración de los trabajadores y lideres de la organización (Salcedo & Lozano 2014).

Estánderes, es la observación y análisis de la organización para veriifcr las normas y principios de rencimiento y calidad del servicio (Salcedo & Lozano 2014).

Conflictos, es la capacidad que tienen los trabajadores para enfrentar con corage y energía a los líderes ante un problema que surga en la institución (Salcedo & Lozano 2014).

Identidad, es la percepcion de los trabajadores con relacion a su identidad, compromiso, pertenencia a la institución para valorar su esfuerzo en el logro de metas (Salcedo & Lozano 2014).

Kuenzi (2009) Considera al clima es asumido como una fuerza motora que facilita al investigador analizar el comportamiento y actitud de los trabajadores.

Noboa (2004) señala que el clima organizacional es la relación que existe entre los integrantes, la comunicación intra e interpersonal, el ambiente que respiras que hacen una convivencia saludable en la organización.

González & González (2010) sostienen que el clima organizacional depende del comportamiento y participación de sus integrantes y está determinado por las características humanas por procesos de gestión físicoambiental y sociales de la institución, consideramos: Políticas de la institución, Liderazgo transformador, Comunicación asertiva y empática , Medio ambiente adecuado, Estilos de trabajo bien estructurados, Enfocados en la gestión del capital humano, Participación plena, Estructura de la organización.

Massoud , Purevdulam , Weiming , & Wing (2018) señalan que el clima organizacional y la forma de trabajo de trabajo perfeccionan y miden la relación existente entre formas de lidarsar y el bienestar del trabajador .

Lombardo(s.f) añade que la calidad total es punto clave en la organización ya que impacta el desarrollo y el desempeño de los trabajadores y una institución que brinda un buen servicio o produce especie de alta calidad, cada vez se perfecciona y se posiciona en el mercado y sociedad.

Según (Silva, Polo, Quevedo, & Roldan, 2009). las funciones del clima organizacional, son Vinculación, integrar a los equipos que actúan mecánicamente, incluyéndose de manera informal con las acciones laborales, Desobstaculización, innovar cambiando la rutina para lograr los objetivos, Espíritu, es dar a conocer nuestra actitud con buen ánimo. Brindando un servicio de calidad. Intimidad, lograr que los trabajadores tengan libertad para expresar y motivar a aquellas personal que desean involucrarse en la organización, motivándoles permanentemente. Alejamiento, Se enfoca en la relacion personal con los directivos, manteniendo distancia y prudencia sin afectar la confianza brindada por ellos. Énfasis en la producción, se centra en la supervisión de los objetivos productivos esperados por la institución. Empuje, conducta del sector administrativo para lograr se motive por el logro de las metas propuestas por los trabajadores.

Consideración , “Se enfatiza en la humanidad, nobleza y humildad con que deben ser tratados los miembros de la organizacion, de parte de sus directivos y jefes” (Silva, Polo, Quevedo, & Roldan, 2009).

Estructura: indica que las opiniones y la aceptación de los trabajadores por las normas y reglas que supervisan sus deberes y funciones laborales.

Responsabilidad: es el compromiso que se tiene en el momento de entregar o dar resultados, tomando nuestras propias decisiones en el proceso de desarrollo de la función.

Recompensa: estímulo que ofrece la institución a los trabajadores sobresalientes en sus actividades

Riesgo: es la capacidad de toma de decisiones que puede beneficiar o no a la organización

Cordialidad: es la conducta amable de los trabajadores de la organización

Apoyo: Es el trabajo en equipo que realizan los trabajadores sin importarles el cargo que desempeñan.

Normas: comportamiento a nivel grupal sobre la realización del buen desarrollo y desempeño de los miembros de la empresa.

Conflictos: es la forma de discusión que realizan los trabajadores de la institución para solucionar los problemas

Identidad: “es el sentimiento de pertenencia que se siente por el apoyo a nuestra organización” (Silva, Polo, Quevedo, & Roldan, 2009).

Conflicto e inconsecuencia: es cuando se encuentran normas o reglas incoherentes con el clima organizacional de la empresa.

Formalización: es la especificación de las normas y funciones de cada empleado que pertenezca a la organización.

Adecuación de la planeación: el nivel de adaptación de los planes y estrategias a realizar para el logro de los objetivos trazados por la organización.

Selección basada en calidad y desempeño: es la selección de personal a través de la meritocracia, es decir, por los logros y desempeños del empleado en la organización.

Tolerancia a los errores: es la manera en la cual se juzga y se reacciona ante un error de cualquier miembro de la organización, basada en respeto y solidaridad.

Conexiones (2018) Para que se asegure un buen clima en una institución y se obtenga un buen resultado en la productividad es importante motivar involucrando otros factores

relacionados con el lugar de empleo como la calidad del aire, el nivel de ruido o los beneficios adicionales que pueda generar su labor.

Lograr la satisfacción de los trabajadores a largo plazo depende no solo de un liderazgo efectivo, sino del uso de estrategias específicas que apunten hacia un entorno productivo y diverso Conexiónesan (2018) algunas de estas estrategias para mantener un buen clima organizacional son:

1. Un ambiente de apoyo, es necesario que los trabajadores como seres humanos tengan un apoyo de parte del líder quien debe ser solidario; es decir, debe mostrar real preocupación por el colaborador en general. Conexiónesan (2018)
2. Flexibilidad en el lugar de trabajo, un buen ambiente flexible permite al trabajador desenvolverse desde cualquier espacio. Conexiónesan (2018)
3. Reconocer los logros de los trabajadores, un buen clima laboral es clave para el éxito de cualquier institución con visión de largo plazo, así como para la retención de empleados. Conexiónesan (2018)
4. Dar autonomía a los colaboradores, tener confianza en los trabajadores para que se empoderen y tendrán más motivación e iniciativa.
5. Crear programas de aprendizaje y desarrollo, potenciar las capacidades de los trabajadores es responsabilidad de la institución para una mayor productividad y el crecimiento laboral. Conexiónesan (2018)
6. Programar actividades fuera del trabajo, la ejecución de actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo fomenta la comunicación y las interacciones entre empleados. Esta iniciativa permite fortalecer las relaciones amistosas entre trabajadores. Conexiónesan (2018)

Para la investigación se formula el problema ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque?

La investigación tiene una notable justificación teórica y práctica dado que servirá para conocer a cabalidad la manera en que los trabajadores del servicio de imagenología del Hospital Regional Lambayeque conciben el clima organizacional, con esta información se

podrá contribuir al diseño y posterior adopción de medidas correctivas, según las fortalezas y debilidades del servicio, ya que existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad. Además el presente trabajo, constituye como un aporte científico ya que se podrán adaptar y desarrollar estudios similares en otros servicios del Hospital o en la misma universidad en contextos particulares.

De esta manera en el presente estudio se aplicó los instrumentos de cada variable para determinar el grado de clima en relación a la productividad en el área de Imagenología del Hospital Regional de Lambayeque.

Los objetivos de la investigación es determinar la relación existente entre el clima organizacional con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque y los objetivos específicos son: diagnosticar el nivel del clima organizacional de los colaboradores del servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque; diagnosticar el nivel de productividad laboral de los colaboradores del servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque; establecer de que manera el Clima Organizacional se relaciona con la productividad laboral de los colaboradores del servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

La hipótesis de Investigación queda formulada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque o no existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

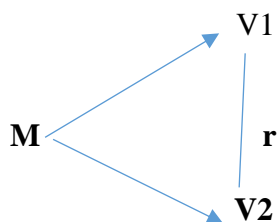
II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación es de corte cuantitativo, por que ha utilizado la recolección de datos para correlacionar y conocer el resultado de la hipótesis y el análisis estadístico para formar niveles de ambas variables y dimensiones, así como relacionar las teorías.

En el tipo de investigacio se considera el no experimental ya que sólo se toma las muestras en un solo momento para conocer la realidad, es decir que no hay manipulación de variables.

Se realizará un diseño correlacional transversal y descriptivo presentando el siguiente diseño



Donde:

M	Muestra
V1	Clima organizacional
V2	Productividad
R	Relación que existe entre ambas variables

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
V1 Clima organizacional	Estructura	Percepción	Cuestionario de Litwin & Stringer,
		Trámite	
		Procedimientos	
	Responsabilidad	Autonomía	
		Toma de decisiones	
		Adecuación al trabajo	
	Recompensa	Premio	
		Castigo	
		Desafíos	
	Relaciones	Promueve riesgos	
		Mide la organización	
		Cordialidad	
	Cooperación	Empatía	
Confianza			
Espíritu de ayuda			
Estándar	Apoyo mutuo		
	Normas de rendimiento		
	Meta		
Conflicto	calidad		
	Escuchan las distintas opiniones		
	Resolución de problemas		
Identidad	Percepción del empleado con la institución		
	Comprometido		
	Organización		
V2 Productividad	Actitud	Espacio físico	Test de productividad
		Equipos de trabajo	
		Metas en la organización	
	Delegación	Estilo de organización	
		Automotivación	
		Comunicación	
	Integración de la información	Disposición para asumir las tareas del área.	
		Confiar en el equipo	
		Comparte funciones	
	Sistemas productivos	Selecciona	
		Organiza	
		procesa	
Mejora de los sistemas			
		Mejor organización	
		Objetivos	
		Metas	

Fuente:Elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo

La población está conformada por 37 trabajadores.

Tabla 2

Población del servicio de Imagenología

Personal de imagenología	Hombres	Mujeres	Total
Personal Médico	03	06	09
Enfermeras		04	04
Tecnólogos Médicos	06	07	13
Físico medico	01		01
Técnicos de enfermería		06	06
Secretaria		01	01
Administradora		01	01
Admicionista		01	01
Personal de computo	01		01
Total	11	26	37

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del Hospital Regional Lambayeque

Muestra:

La muestra está conformada por los 37 trabajadores del área de Imagenología de los cuales 11 son varones y 26 mujeres entre ellos médicos, enfermeras, tecnólogos médicos, administrativos, etc.

El muestreo es no probabilístico ya que se ha decidido por conveniencia trabajar con toda la población del área de Imagenología.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos , validez y confiabilidad

La técnica que se ha utilizado en los trabajadores del área de imagenología del Hospital regional Lambayeque es la encuesta.

Portal de Relaciones Públicas , (S.f) La encuesta es la técnica que nos permite extraer datos de la muestra seleccionada y cuya información es relevante para el investigador. En la

encuesta se utiliza interrogantes escritas que se entregó al personal del área de Imagenología con la finalidad de contestar por escrito.

La encuesta de clima organizacional esta conformada por 9 dimensiones de las cuales la dimensión estructura esta conformada por 10 items, la responsabilidad con 7 items, la recompensa con 6 items, desafíos 5 items, las relaciones con 5 items, cooperación 6 items, estándares 5 items, conflicto con 5 items, identidad 5 items , dicha encuesta fue validada por (Litwin & Stringer, 1968) y reúne las características de la muestra a quienes se les aplicó en el del área de Imagenología del Hospital Regional de Lambayeque.

El Test Es un instrumento procedente de la entrevista y su objetivo es es brindar información sobre rasgos de la personalidad, conducta o comportamiento de la personalidad (Portal de Relaciones Públicas , S.f)

El test que se aplico esta conformado por 5 dimensiones; organización, actitud, delegación e integración de la información y sistemas productivos, con 16 items, con una valoración Nunca (1) Raramente (2) a veces (3) a menudo (4) Muy menudo (5), el cual permitió obtener la información con mayor facilidad.

Ucha (2009) señala que los test son instrumentos fundamentales en muchas instituciones y áreas para conocer la problemática, buscar soluciones, a través de los test vamos a conocer las aptitudes y funcionalidades que podemos saber a través de los test y puede ser aplicado en diversos contextos, como se está utilizando para conocer la actitud productiva de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque.

Instrumentos, el instrumento se considera que es la encuesta para el propósito de la investigación, se trabajará como instrumento el formulario, el mismo que representa de forma correcta las variables en estudio clima organizacional y productividad .

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga (Abril, 2008).

Validez., es el grado o nivel que el instrumento mide la variable que se desea conocer Sampieri (2014) Es decir el instrumento a utilizar debe estar enfocado y debe responder a la variable en estudio, su presentación debe ameritar una cuidadosa redacción y análisis para

establecer en el instrumento los medios que permitan medir los indicadores que a su vez representan a las variables en cuestión.

Confiabilidad, Para contrastar la confiabilidad de nuestros instrumentos que se utilizará en la investigación será la prueba del coeficiente de Cronbach, confiabilidad de los instrumentos de medición, referido al grado en que su aplicación repetida a la misma persona produce conclusiones iguales” (Sampieri, 2014)

2.5 Procedimiento

Se inicia con la recolección de datos de la muestra a través de los instrumentos seleccionados de la fuente primaria clima organizacional y productividad de los trabajadores de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, posteriormente se pasa los datos a la matriz, que es la que va a registrar toda la información recolectada y a partir de la cual se realiza el procesamiento de la información y análisis.

2.6 Método de análisis de datos

Barbara (2005) La observación participante es usada en diferentes disciplinas como herramienta en el proceso de la investigación.

Para el análisis e interpretación de datos se empleó los métodos de la estadística, esto se realizó a través del software SSPS para analizar y procesar los datos obtenidos a través de las encuestas

2.7 Aspectos éticos

Considerando que la ética en el investigador, y su aplicación en el estudio realizado, se tienen en cuenta principios que conducirá el estudio, de manera que en todo el proceso, desde el inicio hasta el final, tenga un principio integral, respeto hacia las personas, beneficio y el de justicia.(Amaya, Berrío, & Herrera, 2018).

El trabajo ha sido verificado por el comité científico del Hospital Regional Lambayeque para que la investigación se viabilice y sea de utilidad a la institución para dar solución a la problemática.

III. RESULTADOS

Se presentaron los siguientes resultados de acuerdo a los objetivos de la presente investigación:

Tabla 3

Dimensión estructura

Total	f	%
Bajo	2	5.41
Regular	35	94.59
Alto	0	0.00
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se observa que en la Dimensión estructura de los trabajadores del área se imagenología, la mayoría de los y trabajadores se ubican en la categoría regular con 94.59%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 5.41%, mientras que en la categoría alto no se encontró resultados indicando dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 4

Dimensión responsabilidad

Total	f	%
Bajo	6	14.51
Regular	31	85.49
Alto	0	0.00
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se observa que en la Dimensión responsabilidad de los trabajadores del área se imagenología, la mayoría de los y trabajadores se ubican en la categoría regular con 85.49%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 14.51%, mientras que en la categoría alto no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 5*Dimensión recompensa*

Total	F	%
Bajo	17	45.95
Regular	20	54.05
Alto	0	0.00
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, se observa que en la Dimensión recompensa de los trabajadores del área de imagenología, la mayoría de los trabajadores se ubican en la categoría regular con 54.05%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 49.95%, mientras que en la categoría alto no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 6*Dimensión desafíos*

Total	f	%
Bajo	21	56.76
Regular	16	43.24
Alto	0	0.00
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, se observa que en la Dimensión desafíos de los trabajadores del área de imagenología, la mayoría de los trabajadores se ubican en la categoría bajo con 56.76%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría regular con un 43.24%, mientras que en la categoría alto no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 7

Dimensión cooperación

Total	f	%
Bajo	11	29.73
Regular	26	70.27
Alto	0	0.00
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se observa que en la Dimensión cooperación de los trabajadores del área se imagenología, la mayoría de los y trabajadores se ubican en la categoría regular con 70.27%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 29.73%, mientras que en la categoría alto no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 8

Dimensión conflicto

Total	f	%
Bajo	19	51.35
Regular	18	48.65
Alto	0	0.00
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8, se observa que en la Dimensión conflicto de los trabajadores del área se imagenología, la mayoría de los y trabajadores se ubican en la categoría bajo con 51.35%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría regular con un 48.65%, mientras que en la categoría alto no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 9

Dimensión identidad

Total	f	%
Bajo	20	54.05
Regular	17	45.95
Alto	0	0.00
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9, se observa que en la Dimensión identidad de los trabajadores del área se imagenología, la mayoría de los y trabajadores se ubican en la categoría bajo con 54.05%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría regular con un 45.05%, mientras que en la categoría alto no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 10

Nivel de la variable clima organizacional

Total	F	%
Bajo	1	2.70
Regular	36	97.30
Alto	0	0.00
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10, se observa que el nivel de la variable clima organizacional de los trabajadores del área se imagenología, la mayoría de los y trabajadores se ubican en la categoría regular con 97.30%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 2.70%, mientras que en la categoría alto no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la variable por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 11

Dimensión organización

Total	f	%
Bajo	0	0.00
Regular	14	37.84
Alto	23	62.16
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11, se observa que en la Dimensión organización de los trabajadores del área se imagenología, la mayoría de los trabajadores se ubican en la categoría alto con 62.16%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría regular con un 37.84%, mientras que en la categoría bajo no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 12

Dimensión actitud

Total	f	%
Bajo	0	0.00
Regular	37	100.00
Alto	0	0.00
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12, se observa que en la Dimensión actitud de los trabajadores del área se imagenología, la mayoría de los trabajadores se ubican en la categoría regular con 100.00%, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 13

Dimensión delegación

Total	f	%
Bajo	0	0.00
Regular	19	51.35
Alto	18	48.65
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13, se observa que en la Dimensión delegación de los trabajadores del área de imagenología, la mayoría de los trabajadores se ubican en la categoría regular con 51.35%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría alto con un 48.65%, mientras que en la categoría bajo no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 14

Dimensión integración de la información

Total	F	%
Bajo	0	0.00
Regular	15	40.54
Alto	22	59.46
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14, se observa que en la Dimensión integración de la información de los trabajadores del área de imagenología, la mayoría de los trabajadores se ubican en la categoría alto con 59.46%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría regular con un 40.54%, mientras que en la categoría bajo no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 15

Nivel de la variable productividad

Total	f	%
Bajo	0	0.00
Regular	16	43.24
Alto	21	56.76
Total	37	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15, se observa que el nivel de la variable productividad de los trabajadores del área de imagenología, la mayoría de los y trabajadoras se ubican en la categoría alto con 56.76%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría regular con un 43.24%, mientras que en la categoría bajo no hay resultados, indicando con estos resultados dificultad en los colaboradores en la variable por lo tanto debe ser mejorada.

Tabla 16

Correlación

		Correlaciones	
		Clima Organizacional	Productividad
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,653**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
Productividad	Correlación de Pearson	,653**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la correlación de Pearson es: Correlación positiva moderada ya que es igual a **0.653** y está muy cerca de 1; por lo tanto es significativa, puesto que el Sig. (Bilateral) es menor que 0,05.

IV. DISCUSIÓN

En la tesis titulada Clima Organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. Con la recolección de datos de la muestra a través de los instrumentos seleccionados de la fuente primaria clima organizacional y productividad de los trabajadores de imagenología del Hospital Regional, posteriormente se pasa a los datos a la matriz, que es la que va a registrar toda la información recolectada y a partir de la cual se realiza el procesamiento de la información y análisis. Se detalló cada resultado de las dimensiones además se determinó el nivel de cada variable y se identificó que en diversas investigaciones por diferentes autores se encontró similitud con esta presente investigación donde tenemos:

En la tabla 10. Se observa que el nivel de la variable clima organizacional de los trabajadores del área de imagenología, la mayoría de los y trabajadoras se ubican en la categoría regular con 97.30%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría bajo con un 2.70%, mientras que en la categoría alto no hay resultados. Por la cual se identifica con los siguientes trabajos:

Salcedo & Lozano, (2014) “A través de este trabajo se abordó el clima organizacional en una institución bancaria que opera en la ciudad de Cartagena”. “Se realizó el análisis de las dimensiones modelo teórico de Litwin y Stinger. Bajo este enfoque integrado se conoció el clima organizacional, es decir, todo se basó en la mencionada percepción de los efectos subjetivos, del sistema formal, del estilo formal de la administración, y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores, y motivación de las personas que trabajan en la organización, esto circunscrito a la serie de categorías enunciadas por los teóricos mencionados.

Para el caso de la situación laboral de los trabajadores en las dos sedes de la entidad, se pudo concluir que en la Castellana hubo horario normal y adicional, mientras que el Centro fue únicamente normal, en las dos sedes los cargos predominantes fueron cajero e informador, el salario más común se dio en el rango de \$1 a \$2 millones, el tipo de contrato fue siempre a término indefinido, la mayor parte de los trabajadores lleva vinculado más de dos años y todos reciben prestaciones sociales.

Un resultado observado por Dioses (2017) quien indica que el total de colaboradores de la empresa de textilera de Lima del año 2017 se determinó que el 54,7% perciben como bueno el clima organizacional, un 40,1% indican que el clima es regular mientras que el 5.2 se ubican en el nivel malo. Estos resultados indican que existe un adecuado clima dentro de la empresa, puesto que los índices porcentuales de percepción de los trabajadores se ubican en las escalas regular y bueno.

Litwin y Stringer (1968) señala que el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

En la tabla 15. Se observa que el nivel de la variable productividad de los trabajadores del área de imagenología, la mayoría de los trabajadores se ubican en la categoría alto con 56.76%, le siguen un considerable porcentaje en la categoría regular con un 43.24%, mientras que en la categoría bajo no hay resultados. Por lo cual se identifica con los siguientes trabajos:

Clima organizacional según López, Casique, & Díaz, (2011) señalan que son las percepciones que se comparten entre los colaboradores de una empresa. Por ello se precisa las relaciones interpersonales que se dan en el ambiente físico que se sostienen atendiendo a las regulaciones informales y formales que afectan al ambiente laboral.

López, Casique, & Díaz, (2011) también manifiesta que el ser humano es un conjunto de emociones, actitudes y comportamientos complejos y dinámicos para lo cual se debe determinar un análisis, investigación, actualizaciones de diagnósticos para determinar el nivel del clima organizacional. El objetivo que se propone radica en el reconocimiento de la percepción de los trabajadores para que se defina los planes de actividades que se dirijan a la mejora de los procesos de la organización para alcanzar los resultados esperados en la productividad.

Hernández , Camargo, & Martínez, (2015) proponen una aproximación del impacto que tienen las 5S sobre las variables productividad, calidad, seguridad, y clima en las áreas de fabricación de medianas y pequeñas empresas (PYME) de Colombia”.

Además mencionan Hernández , Camargo, & Martínez, (2015) quienes desarrollaron diagnósticos para reconocer las áreas que evidencian mayores desordenes y contaminación en la institución. Con el diagnóstico se tiene una referencia del lugar de investigación, para entender las situaciones problemáticas del entorno y se aplicará la 5S

Hernández , Camargo, & Martínez, (2015) en los resultados evidencian que existe una vinculación positiva entre el factor de estudio y la metodología que se aplica en las 5S, Hernández , Camargo, & Martínez, (2015) teniendo como resultado el compromiso de los trabajadores en calidad y productividad teniendo en cuenta la medición del rendimiento laboral.

En la tabla 16. Se observa en la correlación de Pearson es correlación positiva moderada y está muy cerca de 1; por lo tanto es significativa, puesto que el Sig. (Bilateral) es menor que 0,05. En la tabla aludida se describe la correlación positiva moderada que es igual a 0.653; demostrando la significancia de las variables. Estos resultados tienen la confirmación de (Lau Córtes, 2017) En su tesis “Eficiencia y productividad del sistema hospitalario en Panamá, Se concluye que un análisis de productividad es necesario que se alcance mejores resultados para tener la posibilidad que facilite la contemplación de cambios en las entidades y los factores que inciden en los procesos. Esto implica que la eficiencia y la productividad van de la mano mientras un personal es más efectivo en sus servicios, mejor será la productividad o resultados de la entidad. Por otro lado la eficiencia entendida como capacidad de brindar el servicio que en este caso son trabajadores de servicio de salud, que deben demostrar la calidad, candidez y altruismo al brindar el servicio a los pacientes. Por otro lado la productividad es producto de la eficiencia. La razón indica que mayor será la productividad si los actores del servicio son eficientes; menor será la productividad si los trabajadores de la salud son poco eficientes.

En este contexto, la productividad se constituye en un indicio de medición y valoración en una entidad como es el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, donde

la calidez y calidad del servicio se opina y valora en función del trato, rapidez y oportunidad que se da. Este aserto lo confirma Díaz y Mogollón, (2018) en su tesis sobre evaluación de la productividad expresa que los trabajadores en su mayoría alcanzaron el nivel regular con 87,1%. En las dimensiones competencia, formación y desarrollo y cultura organizacional se alcanzó el nivel regular (93,5%, 77,4% y 61,3 respectivamente).

A partir de estos porcentajes se puede determinar que existe un alto porcentaje que brinda un buen servicio de calidad, oportunidad, eficiencia; sin embargo existe todavía una diferencia de alto porcentaje donde falta de calor humano, altruismo y dedicación a los pacientes facilita inferir que existe indicio que la productividad no está alcanzando los estándares esperados en un servicio social donde todo ser humano debe alcanzar.

Por otro lado, Esquén y Villegas (2018) en su investigación correlacional sobre Clima organizacional y su relación con la productividad laboral encontró la vinculación entre las dos variables. En los hallazgos se confirman que existe vinculación directa y significativa entre las variables puesto que mientras más sea el clima organizacional mayor será la productividad laboral. Lo que significa que la relación clima organizacional versus productividad laboral no sólo se limita por la carrera profesional sino tiene alcances transversales a otras carreras profesionales y de oficios. Esto significa que la organización juega un papel fundamental en el logro de la productividad.

En este contexto mientras que una entidad esté mejor organizada mayor será la productividad del servicio de salud. Organización implica que cada puesto de trabajo esté implementado con lo necesario desde la capacidad instalada hasta el instrumental médico necesario para cumplir con la alta misión que se les ha encargado por la sociedad. Por otro lado, el personal del puesto debe tener el perfil adecuado para el trato con las personas. El perfil significa que es competente para el puesto. Lo que implica condiciones profesionales, académicas, emocionales, conductuales, éticas, morales, empáticas, valorativas y de interacción con los pacientes. Un servidor de salud dotado de estos ingredientes la productividad del servicio está asegurado. Los pacientes recibirán una buena atención y calidez humana.

Asimismo, Vásquez (2017) en su investigación sobre clima laboral y productividad de los trabajadores. Encontró que el clima influye de modo directo en la productividad. Los

resultados sobreproductividad fue que se ubicaron en la escala buena situación que puede llegar a ser mejor si se aplica un plan de mejora en los aspectos de recompensas y apoyo de los directivos o superiores. Lo que significa que la influencia que ejerce un clima en el ambiente de una empresa es decisivo en los logros de productividad. Entendido como clima las relaciones empáticas, psicológicas, sociales, amicales y de cortesía que tienen los profesionales de la salud para brindar un buen servicio a los enfermos y personas que asisten al centro de salud para ser atendidos. Los colaboradores de la salud deben entender que un paciente no asiste al centro a vacunarse, disfrutar, bailar, hacer vida social; sino para recibir una asistencia de salud por una enfermedad que le aqueja. En este sentido, el servicio de salud debe ser humano, cortés, amable, responsable con las interacciones que ejecute con los pacientes. Por tanto el servicio de salud debe estar acompañado de amabilidad, buen trato, autoestima, y empatía.

La vinculación entre las dos variables se puede explicar en razón del enfoque de las cuatro dimensiones del clima organizacional propuesto por Campbell (1970) quien considera que el clima es la consecuencia y causa de los procesos y estructura que se genera en una organización. Estos tienen incidencia en los comportamientos de los trabajadores y por ende en la productividad que ejecute el trabajador.

Para el autor aludido, el clima lo conforma una variedad de atributos que son propios de la organización que se infiere a partir de la actuación que se ejecuta entre los miembros de modo interno. Así tenemos que la autonomía individual que corresponde a determinados privilegios que goza el trabajador en la organización tal cual la responsabilidad, decisión e independencia. El grado de estructura del puesto que involucra a las formas que se determinan y comunican los propósitos que se deben alcanzar. Las recompensas que se refieren a los premios que deben recibir los trabajadores como salario, ascensos.

Las consideraciones, agradecimientos y apoyos que se constituyen en formas como el trabajador recibe la motivación de los jefes. A esto se suma la amistad entre los trabajadores y la percepción de los jefes sobre el clima organizacional. A partir de este enfoque se determina que para que una organización cumpla sus objetivos subyacen otros aspectos que inciden en la variable clima y productividad. Para que se alcance se debe tener en cuenta

para controlar los aspectos sustanciales de incidencia. Visto así será posible de alcanzar los propósitos institucionales.

Por otro lado tomando la teoría de la administración de recursos de Chiavenato(2009) define que la productividad es el logro de propósitos al transformar la entrada en el resultado que es mayor en función del costo bajo posible. Para este autor la productividad se constituye en una medida del desempeño del trabajador que lleva implícito la eficacia y la eficiencia. Asimismo refiere que la productividad se ve afectada por la práctica administrativa. Una constante que propone es que cuando la administración tiene una actuación ética los grupos de trabajadores tienen beneficios como salud y bienestar de sus administrados, cuando genera programas de ayuda financiera o legales facilita a alcanzar más productividad. Por ello considera las relaciones humanas como un factor básico en las relaciones laborales y elemento sustancial para alcanzar la eficiencia en las organizaciones.

Estos asertos significan que la productividad juega un papel fundamental en la consecución de los resultados en una empresa. Asimismo que la productividad puede sufrir influencias positivas y negativas de otros factores. En esta influencia puede encontrarse factores internos y externos a la empresa que dinamizan el bienestar y salud de los colaboradores. El autor de esta teoría toma las bases de la eficiencia que lo define como el uso adecuado de recursos disponibles incidiendo en los recursos y procesos.

Por otro lado la eficacia lo entiende como cumplimiento de metas y propósitos definidos. Concluye explicando que una institución es eficaz cuando alcanza satisfacer la aspiración de la clientela y es eficiente cuando desarrolla sus procesos con bajo costo.

Esto significa que para que la productividad alcance logros debe tener en cuenta la eficacia y la eficiencia en los procesos administrativos. A esto se agrega el clima organizacional que facilita que los trabajadores se relacionen y trabajen dentro de un ambiente acogedor y dinámico para que sea más productiva la entidad.

La autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos facilitados por la Entidad pública, así como también la identidad, apreciaciones y respuestas de las personas que participan en el estudio.

La investigación se lleva a cabo tomando como pilares los valores éticos como son la libertad de elegir y decidir nuestro camino lo que nos conlleva a asumir con responsabilidad las consecuencias y/o aciertos de las mismas; la justicia que es otorgar a cada quien lo que le pertenece o corresponde por derecho, siendo así que no se podrá minimizar ni ocultar los actuados y percepciones que se tengan por cada variable sea ello favorable o no; la responsabilidad es el acto de asumir las obligaciones y consecuencias contraídas por nuestro actuar, por ello como investigador asumo con toda responsabilidad algún inconveniente al mantener en absoluta reserva la participación de las personas involucradas en esta investigación así como cualquier otro impase que pueda generar la elaboración de la tesis de mi autoría.

V. CONCLUSIONES

1. Se diagnóstico el nivel del clima organizacional de los colaboradores del servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, que la mayoría de los y trabajadores se ubican en la categoría regular con 97.30%, indicando con estos resultados tienen que mejorar en los colaboradores ya que esta variable debe mejorar y haya un buena productividad.
2. Se identificó el nivel de productividad laboral de los colaboradores del servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, la mayoría de los y trabajadores se ubican en la categoría alto con 56.76%, indicando con estos resultados no presenta una dificultad debe mantenerse o seguir mejorando ya que obedece a la variable clima organizacional.
3. La correlación de Pearson es positiva moderada ya que es igual a 0.653y está muy cerca de 1; por lo tanto es significativa, puesto que el Sig. (Bilateral) es menor que 0,05. Logrando un clima organizacional favorable, que les permita ser más productivos en el servicio que brindan, para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos

VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere que las autoridades del Hospital Regional Lambayeque analicen la problemática e implementen los mecanismos y estrategias necesarias para el bienestar de los trabajadores y mejoren los servicios que brindan.

En cuanto al clima organizacional para lograr una mejor productividad laboral es importante ejecutar estrategias que les permita generar un espacio de buenas relaciones potenciando las capacidades del personal como la comunicación, empatía, la resolución de problemas, la toma de decisiones.

Es necesario implementar programas y proyectos, que cuenten con un ambiente favorable, agradable, motivacional y adecuado que les permita a su personal cumplir con los objetivos propuestos

REFERENCIAS

- Amaya, L., Berrío Acosta, G., & Herrera, W. (2018). Principio de Integridad. *Ética psicológica*, 22.
- Arkes, H., & Garske, J. (2013). Maslow's Need Hierarchy Theory: Applications and Criticisms. *Global Journal of Management and Business Studies*, 1061-1064.
- Arvelo Martín, A. (2015). Analysis of efficiency and productivity of public hospitals in Spain. *Dialnet*.
- Dieleman, M., & Harnmeijer, J. (2006). *Improving health worker performance*. The Netherlands.
- Diewert, W. (2004). Theories about productivity growth and the role of government to facilitate productivity growth. *RESEARCHGATE*, 30.
- Galindo, M., & Ríos, V. (agosto de 2015). La productividad. *México ¿cómo vamos?*, 8. Obtenido de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Shamim Khan, M. (1993). Motivational methods to increase productivity. *Ascelibrary*, Métodos de motivación para aumentar la productividad.
- Amin Bahrami, M., Taheri, G., Montazeralfaraj, R., & Dehghani Tafti, A. (2013). The Relationship Between Organizational Climate and Psychological Well-Being of Hospital Employees. *World Journal of Medical Sciences*, 61-67.
- Barbara B, K. (2005). *La observación participante como método de recolección de datos*. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2715>
- Bloom, E. (2015). 4 essential characteristics for effective IT productivity. *CÍO*.
- Caballero, A. (2003). *factores motivantes para el buen desempeño laboral*. Mexico: universidad autonoma de nueva leon.
- Carro Paz, R., & Gónzales Gómez, D. (s.f.). *El sistema de producción y operaciones*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1606/1/01_sistema_de_produccion.pdf

- Castillero Mimensa, O. (s.f). *La teoría de las relaciones humanas y su aplicación a las organizaciones*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-de-relaciones-humanas>
- Chiang, M., Martin, J., & Antonio, N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios Editoriales S.L.
- Clavijo V, S. (1990). Productividad laboral, multifactorial y la tasa de cambio real. *Revista ESPE*, 73-97 .
- CONEXIONESAN. (7 de mayo de 2018). *Estrategias para obtener un buen clima laboral*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral/>
- Cristancho Dueñas , F. (21 de mayo de 2015). *Delegar tareas, clave para aumentar la productividad*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/delegar-tareas-clave-para-aumentar-la-productividad/>
- Dávila, G. (2013). *Evaluación del desempeño docente y rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundario de la institución educativa "Victor Ernesto Vivar"- Llatahuamalés- Huánuco, año 2012*. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/623/TM%20CE-Ev%20D31%202013.pdf?isAllowed=y&sequence=1>.
- De Jacobis, I. (octubre de 2019). *Esta es la importancia del reconocimiento en el trabajo*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/294339>
- Díaz Mogollón, M. (2018). *Evaluación de la Productividad en Enfermería frente a la Anemia infantil. Microred de Salud Chulucanas*. Chulucanas -perú.
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración / Universidad del Valle* , 61.
- GESTIOPOLIS. (02 de Setiembre de 2013). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de Teoría de relaciones humanas: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Gonzales, M. (junio de 2019). La productividad laboral está en la actitud diaria. *Lideres* .

- González, H., & González, L. (10 de Diciembre de 2010). *Memoria Académica*. Obtenido de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5334/ev.5334.pdf
- Guzley, R. (1992). *Organizational Climate and Communication Climate*. California.
- Haakonsson, D., Burton, R., Obel, J., & Lauridsen, J. (2008). How the lack of alignment of the organizational climate and leadership style affects performance. *Emerald Insight*, 406-432.
- Hernandez Trasobares, A. (s.f). LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN: EVOLUCIÓN Y. *Dialnet*, 15.
- Hugo Abril, V. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK
- Ibarra, M. (2001 de junio de 29). *Elton Mayo y el movimiento de las relaciones humanas*.
- Ixtapan, I. (2013). *Teoría de Skinner, Maslow y McGregor en equipos de alto rendimiento*. <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento/>.
- KOM. (14 de agosto de 2018). *Clima Organizacional*. Obtenido de [Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos: https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/](https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/)
- Kuenzi, M. (2009). Assembling Fragments Into a Lens: A Review, Critique, and Proposed Research Agenda for the Organizational Work Climate Literature. *Journal of Management*, Vol. 35 No. 3, 634-717.
- Latham, G., & Ernst, C. (2006). Keys to motivating tomorrow's workforce ☆. *ELSEVIER*, 183-198.
- Lau Córtes, E. (2017). *EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DEL SISTEMA*. Panamá.

- Lider en Sistema de Gestion de Salud. (30 de enero de 2017). *7 obstáculos que afectan a la productividad del gestor de Salud*. Obtenido de <http://www.mv.com.br/es/blog/7-obstaculos-que-afectan-a-la-productividad-del-gestor-de-salud>
- Lombardo, J. (s.f.). *otal quality management in the field of organizational behavior*. Obtenido de <https://study.com/academy/lesson/organizational-climate-definition-factors-impacts-on-culture.html>
- Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. (2014). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones. *Redalyc. Org*, 549-584.
- Massoud , M., Purevdulam , A., Weiming , M., & Wing, K. (2018). Organizational Climate and Work Style: The Missing. *Sustainability*, 125.
- MINISTERIO DE EDUCACION,(MINEDU, 2016,P.14). (2016). *MARCO DEL BUEN DESEMPEÑO DOCENTE*. LIMA: NAVARRETE.
- Moffatt, F., Martín, P., & Timmon, S. (6 de noviembre de 2013). Constructing notions of healthcare productivity: the call for a new professionalism? *Wily Conecctions*, 686-702. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1467-9566.12093>
- Noboa, A. (2004). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. España.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *EL VÍNCULO ENTRE EL RECURSO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Ambientes de Trabajos Saludables: un modelo para la acción*. Obtenido de *Ambientes de Trabajos Saludables: un modelo para la acción*
- Portal de Relaciones Públicas . (S.f). *Técnicas de investigación* . Obtenido de <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Redacción Portafolio. (28 de MARZO de 2014). *El impacto del clima organizacional en los resultados*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>

- Rubio, M. (2015). *Resultados del PISA Financiero: confrontamos opiniones*.
<http://www.globalnetsolutions.es/blog/tag/informe-pisa-2015/>.
- Salcedo & Lozano, (2014). *Clima Organizacional* . Méxizo
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Silva Padilla, H., Polo Araujo, Y., Quevedo R, P., & Roldan Padilla., A. (20 de Octubre de 2009). *Ambiente Organizacional de la empresa*. Obtenido de Funciones del clima organizacional:
<http://ambienteorganizacionalenlaempresa.blogspot.com/2009/10/funciones-del-clima-organizacional.html>
- Stello , C. (2011). *Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction*:. Universidad de Minnesota.
- Tompa Emely. (2002). The Impact of Health on Productivity: Empirical Evidence and Policy Implications. *THE REVIEW OF ECONOMIC PERFORMANCE AND SOCIAL PROGRESS* , 181.
- Ucha, F. (setiembre de 2009). *Definicion de test* . Obtenido de Defenición ABC:
<https://www.definicionabc.com/general/test.php>
- Zevallos, M. (2018). *Estilo de liderazgo situacional y clima organizacional en el personal de enfermería hospital III yanahuara – essalud arequipa - 2016*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5497/ENMzepemar.pdf?isAllowed=y&sequence=1>.

ANEXOS

Instrumento de medición de la variable CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador del servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, se solicita que lea detenidamente cada frase e indique el grado en que se realiza las acciones marcando con una X donde corresponde: MD (muy desacuerdo) ED (en desacuerdo) DA (de acuerdo) MA (muy de acuerdo)

Dimensiones	MD	ED	DA	MA
ESTRUCTURA				
En esta organización las tareas están claramente definidas				
En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas				
En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
Conozco claramente las políticas de esta organización				
Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización				
En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas				
El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)				
Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.				
Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan				
RESPONSABILIDAD				
No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces				
A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él				
Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.				
En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				
En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				
RECOMPENSA				
En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				

Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				
Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
En esta organización hay muchísima crítica				
En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo				
Cuando cometo un error me sancionan				
DESAFÍOS				
La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.				
Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos				
En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente				
La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.				
Aquí la organización se arriesga por una buena idea.				
RELACIONES				
Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa				
Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.				
Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.				
Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.				
COOPERACION				
En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.				
La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.				
En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.				
Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
Me siento orgulloso de mi desempeño.				
ESTANDARES				
Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.				
Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				
Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.				
Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
CONFLICTO				
En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable				

Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
IDENTIDAD				
Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.				
Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien				
Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables..				
Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.				
En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses				

Fuente: (Litwin & Stringer, 1968)

Test de productividad

El presente test es de productividad dirigido a los trabajadores del servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, para lo cual se solicita se sirva contestar con veracidad los ítems que a continuación se exponen, expresándole que los datos son de carácter anónimo y de fines exclusivos para la investigación.

Considere los valores que se le indica:

Nunca (1) Raramente (2) a veces (3) a menudo (4) Muy menudo (5)

Nº	ITEMS	Nunca	Raramente	A veces	A menudo	Muy menudo
ORGANIZACIÓN						
1	Asigno las tareas apropiadas a otros para trabajar más decentemente.					
2	Organizo mi día para aprovechar los altos y bajos en mi energía y motivación.					
ACTITUD						
3	Busca activamente mejorar el flujo de mi trabajo, y la forma en que abordo las tareas.					
4	Puedo mantener el enfoque de una tarea durante un periodo significativo de tiempo.					
5	Busco activamente maneras de evitar perder tiempo y esfuerzo tanto para mí como para mi equipo.					
6	Utilizo los talentos, el tiempo y la experiencia de otras personas de mi equipo para ayudar a hacer el trabajo.					
7	Uso técnicas como la lectura rápida y la toma de notas para identificar los puntos clave de los documentos que reciba					
DELEGACIÓN						
8	Utilizo un sistema de seguimiento formal para entender cómo paso mi tiempo					
9	Tengo un plan claro para hacer frente a interrupciones					
10	Soy multitarea					
Integración de información						
11	Paso mucho tiempo buscando información o documentos o localizando artículos que faltan					
12	El volumen de la correspondencia y la documentación que recibo sobre una base diaria me abruma					

SISTEMAS PRODUCTIVOS						
13	Retraso tareas difíciles o desagradables hasta el último minuto o hasta que el problema desaparezca por sí sólo					
14	Para asegurar que las cosas se hagan bien, mantengan un seguimiento cercano de las actividades y decisiones de otros en mi equipo.					
15	Me parece que mi mente divaga y es difícil concentrarme por mucho tiempo					
16	Hago todas las tareas que se me asignan y espero poder mantener el volumen de trabajo.					

Fuente: Ivette de Jacobis

Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"Cesar Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: LACHE RODAS, JUAN CARLOS
D.N.I.: 40198836
Domicilio: Mz. U-1 Lote 8, Urb. Derrama Magisterial
Teléfono: 969899860
E-mail: krlos_lr@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad presencial

Tesis de pregrado

Facultad:

Escuela:

Carrera:

Título:

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

Mención:

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Lache Rodas Juan Carlos

Título de la tesis:

Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque

Año de publicación: 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento

Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis

Firma



JUAN CARLOS LACHE RODAS
D.N.I. N° 40198836

Fecha : 17 - 01 - 2020

Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F04-PP-PR-02.02 Versión : 1.0 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	--

Yo, Jackeline Margot Saldaña Millán, docente de la Escuela de Posgrado, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisora de la tesis titulada: Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque.

Del estudiante del post grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud Juan Carlos Lache Rodas; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo 19 de enero del 2020



Dra. Jackeline Margot Saldaña Millán
DNI: 40635167.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

Reporte de turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document is a thesis from Universidad César Vallejo, titled "Clima Organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Neumología del Hospital Regional Lambayeque". The document is for a thesis to obtain a degree in Health Administration. The author is Juan Carlos Poma. The thesis advisor is Dr. Teodoro Hugo Sarmiento. The institution is the Faculty of Health Services Administration, University of César Vallejo, Peru.

On the right side, a "Resumen de coincidencias" (Similarity Summary) panel shows an overall similarity score of 18%. Below this, a table lists the sources of similarity:

Item	Source	Percentage
1	repositorio.univallejo	4%
2	Entregado a Universidad	3%
3	Entregado a Universidad	3%
4	www.thelibrary	2%
5	repositorio.univallejo	1%
6	www.digiparis.univallejo	1%
7	Entregado a Universidad	1%
8	Entregado a Universidad	<1%

The bottom of the screenshot shows the browser's taskbar with the Windows logo, taskbar icons, and system tray.

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Juan Carlos Lache Rodas

INFORME TITULADO:

Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 17/01/2020

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD

FIRMA DE LA JEFA/DE UNIDAD DE POSGRADO