



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Diseño Organizacional y Potencial Humano en Trabajadores del  
Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. José Antonio Soto Cerna (ORCID: 0000-0002-2649-5916)

**ASESOR(A):**

Dr. Luis Alberto Núñez Lira (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía espiritual en todo momento y a mi familia por su respaldo inquebrantable durante mi desarrollo personal y profesional.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer al Dr. Luis Núñez Lira, por su enseñanza y asistencia en la elaboración de la tesis; y al FISSAL, por su autorización para realizar la aplicación del instrumento.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28

VII.	RECOMENDACIONES	29
	REFERENCIAS	30
	ANEXOS	36

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Distribución de la población	13
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento de la Variable Diseño Organizacional	14
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento de la Variable Diseño Organizacional	14
Tabla 4	Validez de contenido a través de juicio de expertos	15
Tabla 5	Confiabilidad de los instrumentos	15
Tabla 6	Frecuencias de la variable diseño organizacional	17
Tabla 7	Frecuencias de las dimensiones de la variable diseño organizacional	18
Tabla 8	Frecuencias de la variable potencial humano	19
Tabla 9	Frecuencias de las dimensiones de la variable potencial humano	20
Tabla 10	Prueba de hipótesis	21
Tabla 11	Resultados de correlación	22

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño correlacional	11
Figura 2 Distribución variable diseño organizacional	17
Figura 3 Distribución de las dimensiones de la variable diseño organizacional	18
Figura 4 Distribución variable potencial humano	19
Figura 5 Distribución de las dimensiones de la variable potencial humano	20

## Resumen

La investigación tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021. El estudio fue tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño de tipo no experimental, transversal y correlacional. La muestra se elaboró de forma censal constituido por 76 trabajadores. La técnica seleccionada fue la encuesta, aplicándose dos cuestionarios de escala de Likert, donde por medio del juicio de expertos se determinó su validez y a través del Alfa de Cronbach su confiabilidad, con valores de 0.777 y 0.902, determinando su fiabilidad. Mediante el programa IBM SPSS 26 se analizaron los datos recolectados, obteniendo como resultado que no existe relación positiva entre el diseño organizacional y potencial humano en trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021 (Rho de Spearman = 0.153 y  $p = 0.186$ ), de ese modo se acepta la hipótesis nula concluyendo que, entre el diseño organizacional y potencial humano, en el Fondo Intangible Solidario de Salud no existe relación positiva.

*Palabras Clave: diseño organizacional, potencial humano y trabajadores.*



## **Abstract**

The main purpose of the research was to determine the relationship that exists between the organizational design and the human potential of the workers of the Intangible Solidarity Health Fund, San Miguel 2021. The study was basic type, quantitative approach and non-experimental, cross-sectional and correlational. The sample was drawn up in a census form made up of 76 workers. The selected technique was the survey, applying two Likert scale questionnaires, where, through the judgment of experts, its validity was determined and its reliability through Cronbach's Alpha, with values of 0.777 and 0.902, determining its reliability. Through the IBM SPSS 26 program, the data collected was analyzed, obtaining as a result that there is no positive relationship between organizational design and human potential in workers of the Intangible Solidarity Health Fund, San Miguel 2021 (Spearman's Rho = 0.153 and  $p = 0.186$ ), In this way, the null hypothesis is accepted, concluding that, between organizational design and human potential, there is no positive relationship in the Intangible Solidarity Health Fund.

Keywords: organizational design, human potential and workers.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional el desarrollo de las organizaciones ante las actuales exigencias y las rápidas variaciones de los diferentes procesos, demandan a los gerentes de la organización a ejecutar acciones para entender e incorporar las características propias de los trabajadores. El ámbito laboral influye en las funciones los trabajadores con probabilidad de limitar la productividad, el confort y la innovación en el trabajo; así de esta forma el entorno no debe considerarse como una variable endógena, sino debe ser tomada en cuenta en los procesos que afecten en el rendimiento de una institución (Daft, 2013). La unificación de las metas institucionales con las personales de los trabajadores es la base del crecimiento y prestigio de una organización, por lo cual se debe tomar más importancia al recurso humano, y considerándolos parte de la toma de decisiones, para que una institución tenga mayor efectividad (Saavedra, 2016).

En cuanto a nuestra realidad, el Ministerio de Salud (Minsa) y la Dirección General de Salud de las Personas (DGSP) han elaborado un documento técnico donde establece el procedimiento para estudiar el Clima Organizacional considerando las siguientes variables: Potencial Humano, el Diseño Organizacional y la Cultura de la Organización, de las cuales tienen sus propias dimensiones.

Respecto al diseño organizacional, Robbins y Judge (2013) indican que es el procedimiento de seleccionar un esquema de funciones y vínculos de autoridad al interior de las instituciones y que se pueden mostrar en un organigrama las relaciones entre diversas unidades de una institución. Por otro lado, Chiavenato (2012), señalo sobre el potencial humano que las instituciones por sí mismas no pueden operar se basan en las personas para gestionarlas, supervisarlas y hacerlas andar. Para percibir a las personas existen dos maneras: como son (con propiedades únicas, sentimientos y metas personales) y como factor (con talentos y aptitudes requeridos por la organización).

El Fondo Intangible Solidario de Salud – FISSAL, según su diseño organizacional es un órgano desconcentrado del Seguro Integral de Salud, ubicado en San Miguel, y está facultado para el financiamiento de las atenciones de las prestaciones de alto costo, las enfermedades raras y huérfanas y los procedimientos de alto costo (trasplante renal, trasplante de médula ósea y trasplante hepático). Los servicios de salud no solo deben ser gratuitos, sino que

también deben realizarse mediante una adecuada gestión logrando la satisfacción del usuario, a fin de alcanzar resultados beneficiosos para mejorar el nivel de salud y calidad de vida de la población. No obstante, se observa dificultades en las distintas áreas que conforman el FISSAL, volviéndose difusa y dispersa las obligaciones entre los servidores públicos, que están constituidos por personas creativas y con cualidades únicas que; por lo que la entidad tiene una complicada y heterogénea asignación en su dinámica funcional, alterando los procedimientos de gestión de la institución y generando problemas de colaboración para alcanzar metas institucionales establecidas.

Por consiguiente, es relevante entender la relación del diseño organizacional y potencial humano, dado que se evidencia que no se ha realizado una medición de dichas variables en los servidores públicos del FISSAL, no dando la atención al respecto como parámetro de gestión, siendo necesario una medición real de los trabajadores, para así poder mejorar y cumplir acciones pertinentes para adecuar el diseño organizacional. De esta forma, sólo si disponemos con trabajadores conformes con la organización se podrá obtener una mayor productividad en la entidad. Finalmente, de acuerdo al diagnóstico de formula como problema: ¿Qué relación existe entre el diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021?

La justificación teórica de la investigación, tiene como propósito esencial generar discusión académica. El estudio proporciona información sobre las variables de estudio, dado que estos conceptos están presentes tanto en institución privada como pública. La contribución teórica constituye a incrementar la forma de entender y estudiar las variables, de la misma manera sirve puntos de referencia para próximas investigaciones.

Referente a la justificación práctica, se contribuye a detectar que condiciones o aspectos condicionan la relación del diseño organizacional y potencial humano con el fin de mejorar la gestión de fondos de aseguramiento en salud del FISSAL. Además, servirá de orientación a otros investigadores con lo que se manifestará las soluciones probables a las problemáticas tratadas respecto a la materia de estudio.

Referente a la justificación metodológica, se utilizó instrumentos validados y confiables para la recolección de datos, los cuales están estructurados por dimensiones a fin de facilitar el análisis sobre problema; dichos instrumentos

pueden ser utilizados para futuras investigaciones permitiendo comprender las dificultades vinculadas a las instituciones y a estimar el impacto en la administración de las mismas.

La investigación planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021. Los objetivos específicos considerados para la investigación fueron: (1) Determinar la relación entre la estructura del diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021; (2) Determinar la relación entre la toma de decisiones del diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021; (3) Determinar la relación entre la comunicación del diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021; (4) Determinar la relación entre la remuneración del diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.

La investigación planteó como hipótesis general: Existe relación positiva entre el diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021, seguidamente las hipótesis específicas fueron: (1) Existe relación positiva entre la estructura del diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021; (2) Existe relación positiva entre la toma de decisiones del diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021; (3) Existe relación positiva entre la comunicación del diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021; (4) Existe relación positiva entre la remuneración del diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se revisó diversos antecedentes o trabajos previos internacionales de diferentes autores, se tienen a Castro et al. (2020) que sostienen que las excesivas horas de trabajo, baja remuneración salarial y un cambio excesivo de personal dificulta que los empleados del Banco Solidario se sientan comprometidos. Por lo cual, se recomendó un modelo de gestión del potencial humano que permita una adecuada contratación del recurso humano, en base de un perfil establecido, de forma que se asegure su estabilidad en la organización. La organización al disminuir la rotación de personal contará con un talento humano comprometido con los objetivos institucionales y con ello orientarse al éxito empresarial.

Al mismo tiempo, Ramírez et al. (2019) manifiestan que la gestión del potencial humano desde una postura estratégica es moderadamente óptimo, adecuándose a los requerimientos del entorno, donde la estrategia hace frente a la demanda del mercado, creando un valor en el personal como factor diferenciador para competir en la nueva economía de la oferta y demanda, implementando prácticas de gestión sustentable que permita alcanzar la productividad y asegurar la permanencia en el sector minero a la empresa.

Además, Castellano et al. (2017) al estudiar la gestión de del potencial humano pudieron comprobar que se aplican de forma independiente algunos de los procesos involucrados; siendo el de mayor ausencia la planificación de recursos humanos. Lo que ha llevado a seguir técnicas homogéneas en los procesos de contratación y selección del personal; además de la ausencia de planes de desarrollo que estimulen a los trabajadores; estableciendo que no se aplique ningún criterio estandarizado en los procesos de gestión de recursos humanos, por lo cual se sugiere una sistematización de una estructura orientada a la operacionalización eficaz.

Del mismo modo, Mendieta-Ortega et al. (2020) sostienen que al disponer con un adecuado personal para desarrollar las actividades en cada puesto y al contar con un área de formación que debe contemplar la iniciativa de llevar a cabo capacitaciones para las diversas áreas del hospital, esto no solo conllevará que el personal obtenga conocimientos que contribuyan a su rendimiento sino también generará una fidelización con el hospital, evitando así una fuga de capital humano. Además de que los trabajadores se motiven a capacitarse continuamente.

Asimismo, Fajardo et al. (2020) manifiestan que el principal fracaso en las instituciones, es la falta de organización entre líder, trabajador e institución, señalando los integrantes de la organización deben de participar de manera activa para mejorar el entorno laboral. Sin embargo, hoy en día existe en Ecuador una nueva definición sobre gestionar el recurso humano, el cual promueve diversos principios que estandarizan, reglamentan, y resguardan al talento humano, en especial las del sector público. Además, hace énfasis que cuando el clima organizacional no es el correcto, disminuye los niveles de productividad.

Por otro lado, se tiene a Blanco-Ariza et al. (2020) que realizaron un diagnóstico organizacional donde señalan que los trabajadores tenían una disconformidad generalizada, las empresas no contaban con un programa de inducción que estimule al personal con respecto a los objetivos y funcionamiento de las empresas, las comunicaciones eran inadecuadas y los sueldos insuficientes. Se ha podido evidenciar que, por medio de los resultados, a mayor nivel de estructura, mayor será la competitividad de la organización. Por tanto, se ha demostrado que la estructura organizacional de las empresas sí influye en su rendimiento.

Además, Hernández (2017) concluye que todos los empleados manifestaron la falta de consideración de la casa matriz, al cambiar de puesto al personal, se les comunica nuevas funciones, sin embargo, la remuneración no aumenta, ni se les brinda capacitaciones, aun cuando el cargo exige más obligación y diferentes competencias. Del mismo modo, Miralrío-López (2021) realiza un análisis de diseño organizacional, donde sugiere fortalezas en el conocimiento del entorno, así como en el manejo de estrategias directivas de orientación a los empleados en la provisión de servicios de calidad y, dentro de las debilidades que se identificaron, destacó la inexistencia de la evaluación sistemática del desempeño global dentro de las empresas de servicios.

Otro resultado fue de Taipei (2018) donde muestra determinadas influencias que ciertos patrones del diseño organizacional tienen respecto a las relaciones sociales entre los trabajadores, influyendo el trabajo de equipo y rendimiento en la empresa, se obtuvo como resultado que los componentes del diseño organizacional que ocasionan un costo emocional y social para los trabajadores debido a la disolución de sus relaciones son: el cargo, la jerarquización y normas. Al mismo

tiempo, Nazareno-Véliz (2020) sostiene que el estudio de los diseños organizacionales es importante en el ámbito empresarial dado que en base a ello depende la manera de gestionar el potencial humano y los diversos recursos de una empresa, comprobó que el desempeño de los trabajadores tiene correlación de manera positiva con entornos en los cuales se percibe un valor al rendimiento individual, por lo que se promueve que el entorno de trabajo sea el más apropiado incorporando un diseño idóneo, lo que contribuye en la sostenibilidad de la empresa a lo largo del tiempo.

Del mismo modo, se ha revisado investigaciones en el contexto nacional, se tiene a Olivo y Alcántara (2018) que demuestran que entre el diseño organizacional y el potencial humano existe una relación positiva, de esa forma se determinó la percepción de los empleador en relación a su entidad y cómo se realizan estos procesos, y de esa forma poder realizar propuestas de mejora continua, por parte de las autoridades, y solucionar los aspectos que estén afectando la productividad de los empleados y de la entidad. Al mismo tiempo, Solíz (2017) demuestra que la variable diseño organizacional es percibida por los trabajadores como desfavorable, observándose insatisfacción al carácter autoritario, ambiente de miedo, falta de valores, favoritismo y comunicación cerrada. Y la variable potencial humano como desfavorable debido a la carencia retribuciones e incentivos para la innovación y la gestión ineficaz para hacer cumplir el marco normativo de salubridad laboral. Se recomienda modificar el tipo de estructura organizacional del Hospital por un estilo democrático, y continuar fortaleciendo la comunicación con el personal subalterno. Adicionalmente, se recomienda a la administración poner en práctica un proceso interactivo coaching y de liderazgo en los trabajadores del Hospital.

Además, Sánchez (2017), determina que entre el diseño organizacional y la calidad de atención existe una relación positiva entre según los usuarios de la clínica, por medio del coeficiente de correlación se afirmó que existe una correlación positiva en las variables evaluadas. También, se tiene a Lorena (2018), que concluye que existe indicios necesarios para confirmar que existe una relación positiva entre el diseño organizacional y al desempeño por competencias en los empleados de la DGDH del MINJUS. Por ello, se recomienda implementar estrategias nuevas para contratar recursos humanos idóneo y la revisión del actual diseño organizacional en base a los esquemas nuevos de la administración pública.

Por otra parte, Flores (2020) sostiene que las propiedades de un ambiente globalizado y en constante competencia en el que las empresas se desarrollan en la actualidad, requieren encontrar nuevas estructuras para sus procesos, alcanzar una flexibilidad mayor en sus actividades con la intención de propiciar la toma de decisiones. Debido a ello, los directivos de las organizaciones deben tener la competencia de poner en marcha procedimientos de reestructuración y sugerir nuevas estructuras, más horizontales y con trabajadores con mayores habilidades para poder tomar decisiones. Adicionalmente, Jiménez (2021) obtiene como resultado que el diseño organizacional constituye una posibilidad para promover la gestión organizacional, así como la generación de valor en las operaciones aplicadas por medio de novedosos procedimientos que se crean desde contextos variables y que son un reto permanente para la empresa.

Por el lado de la variable potencial humano, se tiene a Rojas y Vilchez (2018) que concluyen la presencia de relación positiva entre el potencial humano y el desempeño laboral del trabajador; recomendando implementar un programa que busque la motivación y ejecución actividades de recreación para los empleados, promoviendo un mejor desempeño laboral del trabajador y a su vez la calidad de atención brindada. Asimismo, Anastacio (2020) encontró que existen competencias del potencial humano, que afecta al desarrollo organizacional y cumplimiento de objetivos en la motivación laboral, demostrándose que la gestión del potencial humano por competencias influye positivamente en la motivación laboral de los empleados de la institución objeto de estudio.

A la vez, Zelada-Florez (2020) comprueba que entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores existe relación positiva, lo que demuestra que la gestión del potencial Humano tiene como fin favorecer a los trabajadores en su desarrollo integral, fomentando la satisfacción laboral, contribuyendo al desarrollo empresarial y la participación responsable de los colaboradores en la organización. Igualmente, Bendezú-Pacífico (2019) ha evidenciado entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesores de un colegio existe relación positiva, concluyendo que, a mayor implementación de estrategias de desarrollo del recurso humano, mejorará la calidad de la enseñanza brindados por los profesores, en beneficio del estudiante.



En la investigación se ha desarrollado un conjunto de bases teóricas las cuales han contribuido de fundamento para la variable diseño organizacional, Hellriegel y Slocum (2010), lo define como el proceso de decidir una estructura de actividades, obligaciones y relaciones de autoridad al interior de las instituciones y que se pueden mostrar la interrelación entre sus diversas áreas en un organigrama, de ahí se deduce todas las responsabilidades a través del organigrama institucional. También, señala que diferentes organizaciones afirman que su factor humano es un activo primordial y necesitan disponer de instrumentos de medición del diseño organizacional posibilitando conocer la percepción que el personal tiene respecto al entorno laboral, con la intención de formular estrategias que garanticen resolver rápidamente los aspectos negativos detectados e influya en el rendimiento del potencial humano.

Para Gibson (2013) el diseño organizacional se ocupa de organizar de forma sinérgica las diferentes áreas o departamentos de una entidad. Y, tiene como propósito proveer las condiciones idóneas para que pueda operar. Con este fin es crucial un análisis minucioso de elementos externos y componentes internos que aporten en el perfil del diseño organizacional de la entidad a ser elaborado.

La importancia del diseño organizacional reside en que la responsabilidad fundamental de la alta dirección es establecer los objetivos de la entidad, la estrategia y el diseño mismo, de forma que se adapte la entidad a un contexto cambiante. Por lo que, el diseño organizacional se emplea para implementar los objetivos y la estrategia, como también el éxito en la organización. (Hodge et al., 2014).

Según Chester (1968) las organizaciones son un conjunto de tareas o articulado entre distintos individuos, una organización debe disponer de una estructura que incluya sus áreas o departamentos, cuyas plazas establecerán obligaciones y grados de autoridad. De esta manera, para que una organización tenga éxito sus recursos humanos deben trabajar, colaborar y entender cómo se vinculan sus funciones con las de otros, para contribuir con los objetivos organizacionales. Y establece que el diseño organizacional cuenta con cuatro dimensiones, las mismas que han sido consideradas en la herramienta metodológica proporcionada por el MINSA respecto a estudiar el clima organizacional.

Como primera dimensión tenemos a la estructura, la cual según Goncalves (1997) describe la percepción que poseen los integrantes de una organización sobre el número de normas, procesos, trámites y otras restricciones a que hacen frente en el desarrollo de sus funciones. También, se define como la descripción de la interrelaciones y responsabilidades de los diferentes niveles jerárquico vinculándolos con niveles, proceso y sistemas (Balderas, 2015).

Como segunda dimensión tenemos la toma de decisiones, que de acuerdo a Dessler (1992) analiza los datos que se dispone y emplea en las decisiones que se realizan al interno de la institución, así como la participación de los trabajadores en dicho proceso. Por otro lado, demanda el autoconocimiento de nuestras propias capacidades, destrezas; así como de nuestras limitaciones, según las leyes, valores e innovación, la capacidad para escoger con libertad (Robbins, 2014).

Como tercera dimensión tenemos a la comunicación, lo que Reyes (2012) define como un proceso entre un emisor y un receptor transmitiendo información y significados entre individuos, es la forma de vincularse con otros individuos por medio de ideas, Al mismo tiempo, Koontz et al. (2012) la definen como la facilidad que poseen los trabajadores dentro de una organización de hacer que se conozcan sus demandas ante la autoridad.

Como cuarta dimensión tenemos a la remuneración, definida como toda retribución que recibe el trabajador en compensación de su servicio prestado, con su trabajo físico o mental, a la organización (Urquijo y Bonilla, 2008)

Por otra parte, como segunda variable de estudio el potencial humano, el cual integra el sistema social interior de la institución, que está integrado por personas, es fundamental tenerlos en cuenta con sus sentimientos, pensamientos y como parte de la organización y que buscan lograr sus objetivos (Davis y Newstrom, 1993). Asimismo, el recurso humano para la empresa es el activo más significativo que disponen las empresas que pretenden lograr sus metas (McGregor, 1960).

De acuerdo a Tito y Castillo (2005) el potencial humano tiene nuevas conceptualizaciones en la organización y es el factor clave en las organizaciones, las cuales solo existen cuando las personas se unen para colaborar mutuamente y lograr los mismos objetivos, por lo cual se considera a la persona como un componente dinámico que posee capacidades, habilidades y recursos; es otras

palabras, dispone de conocimientos, destrezas y actitudes y se puede considerar cuatro dimensiones, las cuales han sido consideradas en la herramienta metodológica proporcionada por el MINSA respecto a estudiar el clima organizacional

Como primera dimensión tenemos al liderazgo, que según Farber (2005) es la incidencia utilizada por determinadas personas particularmente los jefes, en la conducta del resto para conseguir resultados, y va a estar sujeto de diversos factores que existen en el entorno como: reglas y procesos. También, se define como la competencia de persuadir a los individuos para que de manera voluntaria se esfuercen para alcanzar los objetivos de la organización (Balderas, 2015).

Como segunda dimensión tenemos a la innovación, lo que Gordon (1997) señala como el valor que se manifiesta en conductas que sugieren nuevas soluciones hacia problemas derivados del trabajo, que gestionan modos de trabajo o ideas novedosas. Adicionalmente, se define como la intención de una empresa de probar nuevas cosas y de modificar el modo de hacerlas (Chiavenato, 2012).

Como tercera dimensión tenemos la recompensa, lo que Soto (2001) describe como estrategias que aplican las organizaciones con el propósito de que sus trabajadores se motiven, por lo que algunos autores señalan que es una parte importante en la organización. El premio en lugar de la sanción es usado por las empresas, creando un ambiente idóneo, incentivando al empleado a realizar sus funciones correctamente y sino, estimularlo a mejorar (Koontz et al., 2012).

Como cuarta dimensión tenemos al confort, que según Balderas (2015) es la voluntad de toda organización para generar un entorno saludable y acogedor para los trabajadores. Tanto la calidad, como el resultado de un trabajo, no solo se basa en la capacitación y compromiso de los integrantes de la organización, sino también de la calidad de las condiciones físicas en el entorno de trabajo que se han puestos a disposición.

### III. METODOLOGÍA

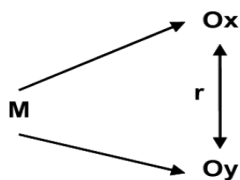
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico, debido a que su finalidad es fomentar el conocimiento y entendimiento de los problemas sociales. La investigación básica se ocupa de brindar explicación de las teorías que dan soporte a las variables a estudiar, las propiedades de las variables son analizadas sin encontrar la respuesta a lo diseñado (Valderrama, 2019). Además, se denomina básica dado que es el argumento de otra investigación (Carrasco, 2006)

El enfoque desarrollado fue cuantitativo para poder medir las propiedades de cada una de las variables de estudio y sus relaciones. El cual se considera como un proceso metodológico de estudio que permite probar hipótesis en base a evaluaciones numéricas (Hernández et al., 2014).

El estudio tuvo un diseño de tipo no experimental, transversal y correlacional, no experimental dado que se realiza el estudio sin ninguna intención de manipular de forma deliberada las variables (Baena, 2017). Es transversal porque la finalidad es detallar las propiedades de los individuos, cosas o problemas que se sometan a un estudio, su influencia e interacción en una sola medición en el tiempo, como sacar un retrato de algo que esté ocurriendo (Hernández et al., 2014). Y fue correlacional, debido a que su finalidad es descubrir el nivel de asociación o relación existente entre distintas variables (Pimienta, 2012). El diseño se puede mostrar en el diagrama siguiente:

Figura 1. Diseño correlacional



M: Muestra: trabajadores de FISSAL.

O<sub>x</sub>: Observación de la variable diseño organizacional

O<sub>y</sub>: Observación de la variable potencial humano

r: Relación entre variables

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

#### **Variable: Diseño organizacional**

**Definición conceptual:** Se indica que, en el diseño organizacional, organizaciones son un conjunto de tareas o articulado entre distintos individuos, una organización debe disponer de una estructura que incluya sus áreas o departamentos, cuyas plazas establecerán obligaciones y grados de autoridad (Chester, 1968)

**Definición operacional:** Se evalúa con un instrumento tipo escala de Likert en las dimensiones: (a) Dimensión estructura (5 ítems), (b) Dimensión toma de decisiones (5 ítems), (c) Dimensión comunicación (5 ítems) y (d) Dimensión remuneración (5 ítems).

#### **Variable: Potencial humano**

**Definición conceptual:** Representa el sistema social interno de la organización, que está integrado por individuos, es fundamental tenerlos en cuenta con sus sentimientos, pensamientos y como parte de la organización y que buscan lograr sus objetivos (Davis y Newstrom, 1993).

**Definición operacional:** Se evalúa con un instrumento tipo escala de Likert en las dimensiones: (a) Dimensión liderazgo (5 ítems), (b) Dimensión innovación (5 ítems), (c) Dimensión recompensa (5 ítems) y (d) Dimensión confort (5 ítems).

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

La población estuvo constituida por un total de 76 trabajadores del FISSAL. En base a la información brindada por la Oficina de Recursos Humanos de FISSAL. La población se encuentra distribuida como se muestra:

Tabla 1

*Distribución de la población*

Área	Cantidad de trabajadores CAS
Jefatura	4
Dirección de Financiamiento de Prestaciones de Alto Costo	12
Dirección de Cobertura y Evaluación de Prestaciones de Alto Costo	19
Dirección de Gestión del Asegurado de Prestaciones de Alto Costo	11
Oficina de Administración	19
Oficina de Tecnología de la Información	7
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	2
Oficina de Asesoría Jurídica	2
<b>Total general</b>	<b>76</b>

### **Muestra**

Con respecto al cálculo de la muestra no se ha utilizado ninguna fórmula, por lo cual, se eligió realizar el estudio con la población total, por consiguiente se laboró de forma censal.

### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores bajo el régimen CAS.
- Trabajadores que asisten a laborar regularmente.

### **Criterio de exclusión**

- Trabajadores en situación de reemplazo.
- Trabajadores independientes que no asisten a laborar permanentemente.

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

### **Técnica**

La técnica seleccionada en el presente estudio fue la encuesta para recolectar información de las variables, la cual recolecta datos de manera imparcial (Canales, 2006).

## Instrumento

El cuestionario es una herramienta que permite medir y que se estructura en preguntas elaboradas para originar los datos requeridos, con la finalidad de conseguir las metas de la investigación (Bernal, 2010).

*Tabla 2*

*Ficha técnica del instrumento de la Variable Diseño Organizacional*

<b>Aspectos</b>	<b>Detalles</b>
Nombre del instrumento	: Cuestionario de diseño organizacional
Autor(a)	: Dirección General de Salud de las Personas, Ministerio de Salud (2008 y 2012)
Adaptado por	: Br. José Antonio Soto Cerna
Objetivo	: Recoger información sobre el diseño organizacional
Administrado a	: 76 trabajadores del FISSAL
Administración	: Individual y colectiva.
Duración de la aplicación	: 30 minutos.
Numero de ítems	: 20 ítems.
Escala valorativa	: Politómica.

*Tabla 3*

*Ficha técnica del instrumento de la Variable Potencial Humano*

<b>Aspectos</b>	<b>Detalles</b>
Nombre del instrumento	: Cuestionario de potencial humano
Autor(a)	: Dirección General de Salud de las Personas, Ministerio de Salud (2008 y 2012)
Adaptado por	: Br. José Antonio Soto Cerna
Objetivo	: Recoger información sobre el potencial humano
Administrado a	: 76 trabajadores del FISSAL
Administración	: Individual y colectiva.
Duración de la aplicación	: 30 minutos.
Numero de ítems	: 20 ítems.
Escala valorativa	: Politómica.

## Validez

Corresponde a la magnitud en que un instrumento efectivamente mide la variable de estudio (Bernal, 2010). Se ha seleccionado el criterio de juicio de especialistas, para la validez de contenido, los cuales se encargaron de acreditar el estado de validez de los instrumentos.

*Tabla 4*

*Validez de contenido a través de juicio de expertos*

N°	Nombres y apellidos	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio del experto
1	Dr. Cristian Medina Sotelo	Metodólogo en Gestión Pública	Si	Si	Si	Aplicable
2	Mgtr. Juana Litz Tupa Quispr	Gestión Pública	Si	Si	Si	Aplicable
3	Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farias	Derecho	Si	Si	Si	Aplicable

## Confiabilidad

Hace referencia al grado en que al aplicar el instrumento recurrente al mismo individuo u objeto de estudio generé igualdad de resultados (Hernández et al., 2014).

*Tabla 5*

*Confiabilidad de los instrumentos*

N°	Nombre del instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
1	Cuestionario diseño organizacional	0.777	20 ítems
2	Cuestionario potencial humano	0.902	20 ítems

La confiabilidad de los instrumentos ha sido evaluada por medio del estadístico Alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0,777 para el diseño organizacional y 0,902 para el potencial humano.



### **3.5. Procedimientos**

Previamente se remitió una solicitud al FISSAL, para posteriormente de coordinar con cada unidad orgánica y proceder a concertar con los trabajadores la fecha exacta para el recojo de datos, y después continuar con el análisis estadístico descriptivo e inferencial respectivo mediante el paquete estadístico descriptivo e inferencial IBM SPSS 26 y Excel.

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

Para el procesamiento de datos se empleó el paquete estadístico IBM SPSS 26 y se realizó análisis descriptivo la cual permite calcular la distribución de frecuencias en manera porcentual, ofrece formas de presentación y permite analizar las propiedades fundamentales de los datos.

Por otro lado, se realizó análisis inferencial, donde se consideró que el grado de significancia sea  $p < 0,05$ ; usándose el coeficiente de correlación de Spearman para validar las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aseguró la identidad de los participantes del estudio con el propósito de asegurar la realización idónea del estudio y la integridad de la información personal de los participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

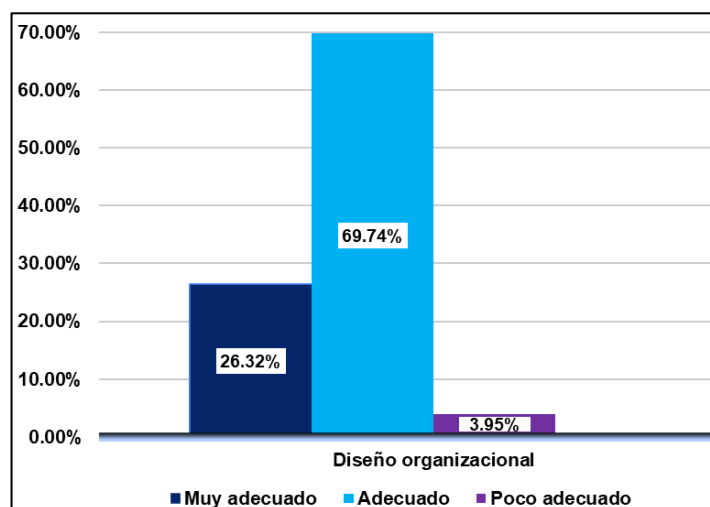
Tabla 6

Frecuencias de la variable diseño organizacional

Niveles	f	%
Muy adecuado	20	26.32%
Adecuado	53	69.74%
Poco adecuado	3	3.95%
Inadecuado	0	0.00%
Total	76	100.00%

Figura 2

Distribución variable diseño organizacional



Según los resultados, el diseño organizacional desde la perspectiva de los trabajadores del FISSAL el 26.32% considera un nivel muy adecuado, el 69.74 % es adecuado y el 3.95% es poco adecuado, teniendo como sobresaliente adecuado.

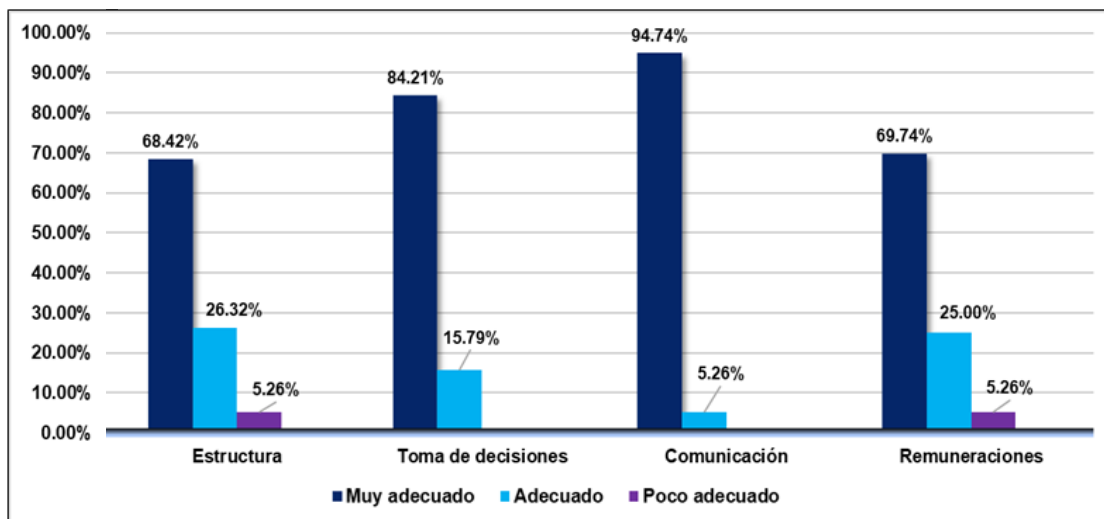
**Tabla 7**

*Frecuencias de las dimensiones de la variable diseño organizacional*

Nivel	Estructura		Toma de decisiones		Comunicación		Remuneraciones	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy adecuado	52	68.42%	64	84.21%	72	94.74%	53	69.74%
Adecuado	20	26.32%	12	15.79%	4	5.26%	19	25.00%
Poco adecuado	4	5.26%	0	0.00%	0	0.00%	4	5.26%
Inadecuado	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 3**

*Distribución de las dimensiones de la variable diseño organizacional*



En consecuencia, se evidencia en la dimensión estructura, el 68.42% de los trabajadores opinan que es muy adecuado, el 26.32 % es adecuado y el 5.26% es poco adecuado, teniendo como sobresaliente muy adecuado. Respecto a la dimensión toma de decisiones, el 84.21% de los trabajadores opinan que presenta un nivel muy adecuado y el 15.79% es adecuado, teniendo como sobresaliente muy adecuado. Así mismo, en la dimensión comunicaciones, el 94.74% de los trabajadores opinan que es muy adecuado y el 5.26% es adecuado, teniendo como sobresaliente muy adecuado. Finalmente, en la dimensión remuneraciones, el

69.74% de los trabajadores opinan que es muy adecuado, el 25.00 % es adecuado y el 5.26% es poco adecuado, teniendo como sobresaliente muy adecuado.

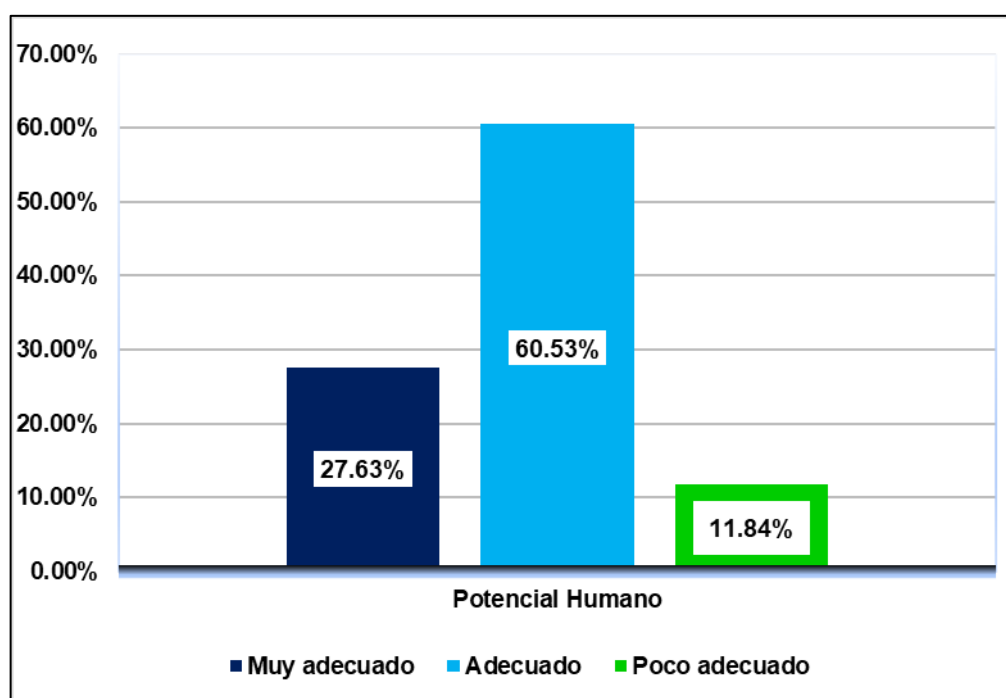
*Tabla 8*

*Frecuencias de la variable potencial humano*

Niveles	f	%
Muy adecuado	21	27.63%
Adecuado	46	60.53%
Poco adecuado	9	11.84%
Inadecuado	0	0.00%
Total	76	100.00%

*Figura 4*

*Distribución variable potencial humano*



De acuerdo a los resultados, el potencial humano desde la perspectiva de los trabajadores, para el 27.63% presenta un nivel muy adecuado, el 60.53 % es adecuado y el 11.84% poco adecuado, teniendo como sobresaliente adecuado.

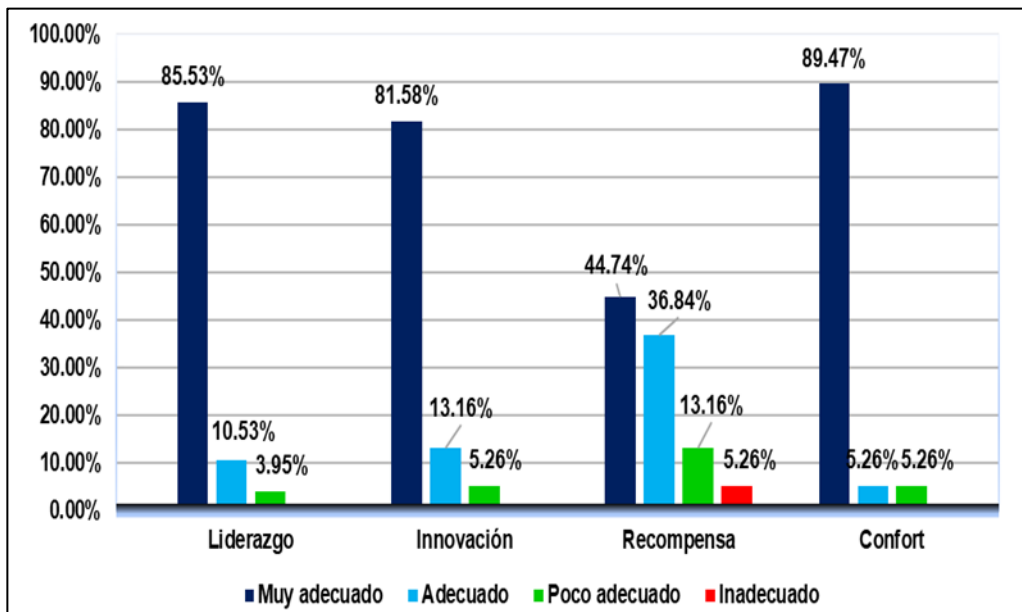
Tabla 9

Frecuencias de las dimensiones de la variable potencial humano

Nivel	Liderazgo		Innovación		Recompensa		Confort	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy adecuado	65	85.53%	62	81.58%	34	44.74%	68	89.47%
Adecuado	8	10.53%	10	13.16%	28	36.84%	4	5.26%
Poco adecuado	3	3.95%	4	5.26%	10	13.16%	4	5.26%
Inadecuado	0	0.00%	0	0.00%	4	5.26%	0	0.00%
Total	76	100.00%	76	100.00%	76	100.00%	76	100.00%

Figura 5

Distribución de las dimensiones de la variable potencial humano



En consecuencia, se evidencia en la dimensión liderazgo, el 85.53% de los trabajadores opinan que es muy adecuado, el 10.53 % es adecuado y el 3.95% es poco adecuado, teniendo como sobresaliente muy adecuado. Sobre la dimensión innovación, el 81.58% de los trabajadores opinan que es muy adecuado, el 13.16 % es nivel adecuado y el 5.26% es poco adecuado, teniendo como sobresaliente muy adecuado. Así mismo, en la dimensión recompensa, el 44.74% de los trabajadores opinan que es muy adecuado, el 36.84 % en un

nivel adecuado, el 13.16 % en un nivel poco adecuado y el 5.26% en un nivel inadecuado, teniendo como sobresaliente muy adecuado. Finalmente, la dimensión confort, el 89.47% de los trabajadores opinan que es muy adecuado, el 5.26 % es adecuado y el 5.26% es poco adecuado, teniendo como sobresaliente muy adecuado.

## 4.2. Análisis inferencial

Tabla 10

### Prueba de hipótesis

Pruebas de Hipótesis	
<b>Hipótesis general</b>	<p><b>Ho:</b> No existe relación positiva entre el diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.</p> <p><b>Ha:</b> Existe relación positiva entre el diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.</p>
<b>Hipótesis específica 1</b>	<p><b>Ho:</b> No existe relación positiva entre la estructura y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.</p> <p><b>Ha:</b> Existe relación positiva entre la estructura y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.</p>
<b>Hipótesis específica 2</b>	<p><b>Ho:</b> No existe relación positiva entre la toma de decisiones y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.</p> <p><b>Ha:</b> Existe relación positiva entre la toma de decisiones y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.</p>
<b>Hipótesis específica 3</b>	<p><b>Ho:</b> No existe relación positiva entre la comunicación y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.</p> <p><b>Ha:</b> Existe relación positiva entre la comunicación y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.</p>
<b>Hipótesis específica 4</b>	<p><b>Ho:</b> No existe relación positiva entre la remuneración y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.</p> <p><b>Ha:</b> Existe relación positiva entre la remuneración y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.</p>

Tabla 11

Resultados de correlación

Hipótesis	Variables		Coefficiente de correlación	Significatividad bilateral	N
General	Diseño organizacional	Potencial Humano	0.153	0.186	76
Específica 1	Estructura	Potencial Humano	0.145	0.210	76
Específica 2	Toma de decisiones	Potencial Humano	0.280	0.014	76
Específica 3	Comunicación	Potencial Humano	0.150	0.197	76
Específica 4	Remuneraciones	Potencial Humano	0.128	0.270	76

**Hipótesis general:**

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.186$  y es mayor de 0.05; se acepta la hipótesis nula determinando que no existe relación positiva entre el diseño organizacional y el potencial humano en los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud – FISSAL.

**Hipótesis específica 1:**

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.210$  y es mayor de 0.05; se acepta la hipótesis nula determinando que no existe relación positiva entre la estructura y el potencial humano en los trabajadores del FISSAL.

**Hipótesis específica 2:**

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.014$  y es mayor de 0.05; se acepta la hipótesis nula determinando que no existe relación positiva entre la toma de decisiones y el potencial humano en los trabajadores del FISSAL.

**Hipótesis específica 3:**

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.197$  y es mayor de  $0.05$ ; se acepta la hipótesis nula determinando que no existe relación positiva entre la comunicación y el potencial humano en los trabajadores del FISSAL.

**Hipótesis específica 4:**

Por último, al obtener un valor de significancia de  $p=0.270$  y es mayor de  $0.05$ ; se acepta la hipótesis nula determinando e ha determinado que no existe relación positiva entre la remuneración y el potencial humano en los trabajadores del FISSAL.



## V. DISCUSIÓN

El estudio del diseño organizacional y potencial humano es un aspecto clave para cualquier organización, y se evidencia que no se ha realizado una medición de dichas variables a los trabajadores del FISSAL, no dando la atención al respecto como parámetro de gestión, siendo la única institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) pública especializada en brindar cobertura frente a enfermedades que pueden representar gastos catastróficos como son las oncológica, insuficiencia renal crónica, enfermedades raras y huérfanas, y los procedimientos de alto costo, uno de los retos es contribuir en una política pública eficiente respecto a las enfermedades catastróficas en el país, garantizando los derechos de salud de los asegurados.

Debido a ello, el objetivo principal es determinar la relación entre dichas variables, para así poder adecuar el diseño organizacional y si disponemos con trabajadores conformes con la organización se podrá obtener una mayor productividad en la entidad. Concordando con Robbins y Judge (2013) que debe estudiarse las consecuencias que tienen los diversos diseños organizacionales en la conducta del trabajador. También con Nazareno-Véliz (2020) que señala que el estudio de las estructuras organizacionales es fundamental en el ámbito empresarial dado que en base a ello depende la manera de gestionar el potencial humano y los diversos recursos de una empresa, comprobó que el desempeño de los trabajadores esta correlacionado de manera positiva con entornos donde se percibe un valor al rendimiento individual, por lo que se promueve que el entorno de trabajo sea el más apropiado incorporando un diseño idóneo, lo que contribuye en la sostenibilidad de la empresa a lo largo del tiempo.

Del mismo modo, Hellriegel y Slocum (2010) que manifiestan que el factor humano es un activo primordial para diversas organizaciones y se requiere contar con instrumentos de medición del diseño organizacional que permita conocer la percepción que los trabajadores tienen del ambiente laboral, todo a ello con el objeto de elaborar planes que aseguren la solución rápida de los componentes negativos que se detecten e influya en la productividad del potencial humano.

Asimismo, Chester (1968) señala que para que una organización tenga éxito sus recursos humanos deben trabajar, colaborar y entender cómo se vinculan sus funciones con las de otros, para contribuir con los objetivos organizacionales. Por último, Tito y Castillo (2005) que sostienen que las organizaciones solo existen cuando las personas se unen para colaborar mutuamente y lograr los mismos objetivos, que individualmente que no pueden alcanzarse, asimismo se formula como la cooperación de diversas tareas de participantes individuales con el propósito de realiza operaciones planificadas con el entorno.

Sobre el objetivo general, se demostró que no existe relación positiva entre el diseño organizacional y el potencial humano en los trabajadores del FISSAL ( $r = 0.153$  y  $p = 0.186$ ). Este resultado es contrario a Olivo y Alcántara (2018) que demuestran una relación positiva entre dichas variables, de ese modo determinaron la percepción del personal respecto a su entidad y cómo se realizan los procesos, y de esa forma los responsables de la gestión de la entidad puedan realizar propuestas de mejora y solucionar los elementos negativos detectados que alteran el rendimiento de los trabajadores y el funcionamiento de la entidad.

Sin embargo, el diseño organizacional desde la perspectiva de los trabajadores del FISSAL el 26.32% se considera en un nivel muy adecuado, el 69.74 % adecuado y el 3.95% poco adecuado, teniendo como sobresaliente adecuado. coincidiendo con Jiménez (2021) que obtiene como resultado que el diseño organizacional constituye una posibilidad para promover la gestión organizacional, así como la generación de valor en las operaciones aplicadas por medio de novedosos procedimientos y que son un reto permanente para la empresa. Y difiere con el resultado de Solíz (2017) demuestra que la variable diseño organizacional es percibida por los trabajadores como desfavorable, observándose insatisfacción al carácter autoritario, ambiente de miedo, falta de valores, favoritismo y comunicación cerrada.

Por otro lado, el potencial humano de acuerdo al 27.63% de los trabajadores es muy adecuado, el 60.53 % es adecuado y el 11.84% poco adecuado, teniendo como sobresaliente adecuado. Coincidiendo con Zelada-Florez (2020) que

demuestra que la gestión del potencial Humano tiene como fin favorecer a los trabajadores en su desarrollo integro, fomentando la satisfacción laboral, contribuyendo al desarrollo empresarial y la participación responsable de los colaboradores en la organización. Dicho resultado, es contrario al de Solíz (2017) donde la variable potencial humano es percibido como desfavorable debido a la carencia retribuciones e incentivos para la innovación y la ineficaz gestión para hacer cumplir el marco normativo de salubridad laboral

Concerniente al primer objetivo específico, se demostró que no existe relación positiva entre la estructura y el potencial humano de los trabajadores del FISSAL ( $r = 0.145$  y  $p = 0.210$ ). Sin embargo, la dimensión estructura, de acuerdo al 68.42% de los trabajadores es muy adecuado, coincidiendo con Blanco-Ariza et al. (2020) que obtuvieron como resultado que, a mayor nivel de estructura, mayor será la competitividad de la organización. Por tanto, se ha demostrado que la estructura organizacional de las empresas sí influye en su rendimiento. Según Chiavenato (2012) toda organización debe iniciar con las estructuras para lo cual debe determinar sus organigramas en función a su normatividad.

Concerniente al segundo objetivo específico, se demostró que no existe relación positiva entre la toma de decisiones y el potencial humano de los trabajadores del FISSAL ( $r = 0.280$  y  $p = 0.014$ ). No obstante, la dimensión toma de decisiones, según el 84.21% de los trabajadores es muy adecuado, coincidiendo con Flores (2020) que sostiene que debido a que actualmente las empresas se desarrollan en un ambiente globalizado y en competencia continua, requieren encontrar nuevas estructuras para sus procesos, alcanzar una flexibilidad mayor en sus actividades con la intención de propiciar la toma de decisiones.

Concerniente al tercer objetivo específico, se demostró que no existe relación positiva entre la comunicación y el potencial humano de los trabajadores del FISSAL ( $r = 0.150$  y  $p = 0.197$ ). Aun así, la dimensión comunicaciones, de acuerdo al 94.74% de los trabajadores es muy adecuado, coincidiendo con Mendieta-Ortega, Erazo-Álvarez, y Narváez-Zurita (2020) sostienen que al disponer con un adecuado personal para desarrollar los actividades en cada puesto y un

adecuado proceso de comunicación entre las diversas áreas de la organización, esto no solo contribuirá al rendimiento del personal sino también generará una fidelización con la organización, evitando así una fuga de capital humano.

Concerniente al cuarto objetivo específico, se demostró que no existe relación positiva entre la remuneración y el potencial humano de los trabajadores del FISSAL ( $r = 0.128$  y  $p = 0.270$ ). No obstante, la dimensión remuneraciones, según el 69.74% de los trabajadores es muy adecuado, coincidiendo con Taipei (2018) donde muestra determinadas influencias que ciertos patrones del diseño organizacional, como la remuneración, tienen respecto a las relaciones sociales entre los trabajadores, influyendo el trabajo de equipo y rendimiento en la empresa

## VI. CONCLUSIONES

Primera. - Respecto al objetivo general se concluyó que no existe relación positiva entre el diseño organizacional y el potencial humano en los trabajadores del FISSAL ( $r=0.153$  y  $p=0.186$ ). Sin embargo, el diseño organizacional según los trabajadores es considerado como muy adecuado. Por otro lado, el potencial humano de acuerdo a los trabajadores se considera como muy adecuado.

Segunda. – Sobre el primer objetivo específico se concluyó que no existe relación positiva entre la estructura y el potencial humano de los trabajadores del FISSAL ( $r=0.145$  y  $p=0.210$ ). Sin embargo, la dimensión estructura, de acuerdo al 68.42% de los trabajadores es muy adecuado.

Tercera. – Referente al segundo objetivo específico se concluyó que no existe relación positiva entre la toma de decisiones y el potencial humano de los trabajadores del FISSAL ( $r=0.280$  y  $p=0.014$ ). No obstante, la dimensión toma de decisiones, según el 84.21% de los trabajadores es muy adecuado.

Cuarta. – Respecto al tercer objetivo específico se concluyó que no existe relación positiva entre la comunicación y el potencial humano de los trabajadores del FISSAL ( $r=0.150$  y  $p=0.197$ ). Sin embargo, la dimensión comunicaciones, de acuerdo al 94.74% de los trabajadores es muy adecuado.

Quinta. – Referente al cuarto objetivo específico se concluyó que no existe relación positiva entre la remuneración y el potencial humano de los trabajadores del FISSAL ( $r=0.128$  y  $p=0.270$ ). No obstante, la dimensión remuneraciones, según el 69.74% de los trabajadores es muy adecuado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera. - La Oficina de Recursos Humanos debe realizar mediciones periódicas del diseño organizacional y el potencial humano, dado que el comportamiento humano es complicado y voluble, por consiguiente, detectar la percepción del trabajador facilitará formular planes enfocados a solucionar los factores que influyan de forma negativa el normal funcionamiento de la entidad, asimismo promover aquellos factores favorables.

Segunda. – Las autoridades del FISSAL deben realizar la actualización del Manual de Operaciones de la institución, debido a la existencia de nuevos procesos y actividades que no están incluidos dentro del manual vigente, con el fin de simplificar sus procesos, reduciendo las restricciones referentes al número de procedimientos y trámites.

Tercera. – La Oficina de Recursos Humanos debe brindar capacitación en función a las necesidades de cada área, con la finalidad que en un corto plazo se logre una mejora en el desempeño laboral del trabajador y proceso de toma de decisión en la entidad.

Cuarta. – Los jefes inmediatos deben convocar reuniones continuas de gestión de manera periódica con el objetivo de efectuar un mejor seguimiento de las actividades a la espera y de prioridad de cada trabajador; además promover la colaboración en equipo y cumplir con los objetivos institucionales. De ese modo, se busca elevar la productividad del trabajador en cada área, volviéndose la entidad más eficiente.

Quinta. – La Oficina de Recursos Humanos debe implementar procesos de mejora respecto al control de asistencia del trabajador, vacaciones y compensación de horas extras, así como una propuesta sobre la compensación salarial que tiene como tema fundamental la valoración del puesto y no del ocupante del mismo.

## REFERENCIAS

- Alcántar, V., Maldonado, S., y Arcos, J. (2012). Measurement of the work environment required to ensure the effectiveness of the quality management system. *International Journal of Administration and Finance*, 5(3). Obtenido de <https://www.theibfr.com/download/riaf/2012-riaf/riaf-v5n3-2012/RIAF-V5N3-2012-4.pdf>.
- Anastacio, C. G. (2020). Management of human talent by competencies and its relationship with the motivation of employees of a Municipality of the Region Lambayeque, Perú 2019. *Revista Científica TZHOECOE*, 12(4). doi: <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3° ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Balderas, M. (2015). *Administración de los servicios de Enfermería* (7° ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Bendezú-Pacífico, K. (2019). Management of human talent and the job satisfaction of workers from a private educational institution. *Investigación Valdizana*, 14(1). doi: <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3° ed.). Colombia: Prentice Hall.
- Blanco-Ariza, A., Vásquez-García, A., García-Jiménez, R., y Melamed-Varela, E. (2020). Organizational structure as a competitive determinant in small and medium-sized companies in the food sector. *Revista de Ciencias Sociales es una publicación cuatrimestral de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia.*, 26(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28063431012/html/index.html>.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social: Introducción a los oficios* (1° ed.). Santiago de Chile: LOM Ediciones.

- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica (1° ed.). Lima: San Marcos.
- Castellano, M., Hernández, P., y Caridad-Faria, M. (2017). Talent management human for the generation of the organizational commitment in colombian construction companies. *Desarrollo Organizacional y Gestión Humana en Contextos Globalizados*. doi: 10.17081/bonga/2602.c7.
- Castro, K., Luna, K., y Erazo, J. (2020). Human Talent Management for work improvement in Solidarity Bank. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1). doi: [www.doi.org/10.36390/telos221.13](http://www.doi.org/10.36390/telos221.13).
- Chester, I. B. (1968). *The Functions of the Executive* (1° ed.). Massachusetts, Estados Unidos: Harvard University Press.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9° ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (8° ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Daft, R. (2013). *Teoría y diseño organizacional* (11° ed.). Ciudad de México, México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Davis, K., y Newstrom, J. (1993). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. United States: Mc Graw Hill.
- De Paz Delgado, V. (2017). *Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Dessler, G. (1992). *Human Resource Management*. Canadá: Prentice-Hall.
- Fajardo, T., Fajardo, H., y Pinto, L. (2020). Strategic management of human talent in the healthcare sector of Ecuador. *Scientific e-journal of Human Sciences*, 47(16). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673072>.
- Farber, S. (2005). *Liderazgo radical* (1° ed.). Barcelona: Ediciones Urano S.A.



- Flores, J. (2020). Contingency factors that influence the design of organizational structure. *Journal of Business, Universidad Del Pacífico*, 2(2). doi: <https://doi.org/10.21678/jb.2010.35>.
- Gibson, J. (2013). *Organizaciones, Comportamiento, estructura, procesos* (13° ed.). Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional* (5° ed.). México: Prentice-Hall.
- Hellriegel, D; Slocum, J. (2010). *Organizational Behavior* (13° ed.). South-Western College Pub.
- Hernández, N. (2017). *Propuesta de diseño organizacional para el área comercial de empresa industrial*. Tesis de Maestría, Universidad de Chile., Santiago, Chile.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hodge, B., Anthony, W., y Gales, L. (2014). *Teoría de la organización: un enfoque estratégico* (6° ed.). España: Pearson Educación.
- Jiménez, V. (2021). Organizational redesign in institutional management. *Revista Científica Yachaq, Universidad Nacional de Trujillo*, 4(1). doi: <https://orcid.org/0000-0003-0801-4055>.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresaria*. (14° ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Lorena, R. (2018). *Diseño organizacional y desempeño por competencias en los trabajadores de la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo., Lima, Perú.
- Louffat, E. (2018). *Administración del potencial humano* (1° ed.). México: Cengage Learning.

- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise* (1° ed.). New York: McGraw-Hill.
- Mendieta-Ortega, M., Erazo-Álvarez, J., y Narváez-Zurita, C. (2020). Competency-based Management: key tool for the human talent's labor performance of the hospital sector. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10). doi: <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>.
- MINSA. (2008). Documento Técnico: metodología para el Estudio de Clima (Vol. 1°). Lima, Perú.
- MINSA. (2012). Documento Técnico: metodología para el Estudio de Clima (Vol. 2°). Lima, Perú.
- Miralrío-López, M. (2021). Analysis of the Organizational Design in MyPe of services in Zihuatanejo, Gro. An approach with reorientation of the Causal Model of Performance. *Revista del Colegio de Posgraduados en Administración de la República Mexicana, A. C.*, 17(43). Obtenido de <http://colpamex.com/wp-content/uploads/2020/11/Administraci%C3%B3n-Contempor%C3%A1nea-2021-43.pdf>.
- Nazareno-Véliz, I. (2020). Study of organizational structures and their contribution to the sustainability of SMEs in Esmeraldas. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 5(16). doi: <https://orcid.org/0000-0002-5604-3574>.
- Olivo, A., y Alcántara, R. (2018). *Relación entre Diseño Organizacional con el Desarrollo del Potencial Humano en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín*, 2017. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Pimienta, J. y. (2012). *Metodología de la investigación* (1° ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ramírez, R., Espíndola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. (2019). *Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach*. Fac. de Ingeniería, Universidad de la Serena. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>.

- Reyes, J. (2012). Las cuatro dimensiones de la comunicación interna. Chile: Centro de estudios en diseño y comunicación.
- Robbins, L. (2014). Diseño organizacional. España: La Muralla S.A.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (15° ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rojas, R., y Vilchez, P. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, Enero 2018. Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener., Lima, Perú.
- Saavedra, M. (2016). El Diseño Organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schneider del distrito de La Victoria en noviembre - diciembre del 2012. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4673>.
- Sánchez, M. (2017). Diseño organizacional y calidad de atención a las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate 2017. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo., Lima, Perú.
- Solíz, S. (2017). Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Soto, E. (2001). Comportamiento organizacional (1° ed.). México: International Thomson: Learning.
- Taípe, R. (2018). Organizational design through a systemic and cybernetic approach: The case of an enterprise of sanitation., 28(1). doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100068>.
- Tito, P., y Castillo, J. (2005). El potencial humano y los estímulos organizacionales. Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM, 8(16). doi: <https://doi.org/10.15381/gtm.v8i16.9367>.

- Urquijo, J., y Bonilla, J. (2008). La remuneración del trabajo: Manual para la gestión de sueldos y salarios. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Valderrama, S. (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (11° ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Zelada-Florez, E. (2020). Management of human talent and job satisfaction in university teachers. Universidad Tecnológica del Perú, 6(1). doi: <https://doi.org/10.35381/cm.v6i1.387>.

## Anexo N.º 01 Matriz de Consistencia

**TÍTULO: Diseño organizacional y potencial humano en trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel, 2021**

**AUTOR: Br. José Antonio Soto Cerna**

Problema		Objetivo	Hipótesis	Variables e Indicadores			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Diseño organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Qué relación existe entre el diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021?	Determinar la relación entre el diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021.	El diseño organizacional se relaciona positivamente con el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021.	<b>Estructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trámites simples</li> <li>Cumplimiento de tareas y/o funciones.</li> <li>Métodos para evaluar calidad de atención.</li> </ul>	Del 1 al 5	Ordinal	<b>Por variable:</b> Muy Adecuado [81-100] Adecuado [61-80] Poco adecuado [41-60] Inadecuado [20-40]
			<b>Toma de decisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad</li> <li>Iniciativa</li> <li>Participación</li> <li>Prever problemas</li> </ul>	Del 6 a 10		
			<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación entre compañeros.</li> <li>Comunicación entre los superiores.</li> <li>Libertad de opinión</li> </ul>	Del 11 al 15		
			<b>Remuneración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneración y salarios</li> <li>Beneficios.</li> </ul>	Del 16 al 20		
<b>Problemas específicos</b>			<b>Variable 2: Potencial humano</b>				
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Dimensiones</b>					
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Indicadores</b>					
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Ítems</b>					
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Escala de medición</b>					
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Niveles o rangos</b>					
Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021?	Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la estructura y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021.	Hipótesis específica 1: La estructura se relaciona positivamente con el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021.	<b>Liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión con los superiores.</li> <li>Apoyo y disponibilidad de los superiores hacia los trabajadores.</li> <li>Manejo de conflicto por los superiores.</li> </ul>	Del 1 al 5	Ordinal	<b>Por variable:</b> Muy Adecuado [81-100] Adecuado [61-80] Poco adecuado [41-60] Inadecuado [20-40]
Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021?	Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la toma de decisiones y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021.	Hipótesis específica 2: La toma de decisiones se relaciona positivamente con el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021.	<b>Innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consideración de nuevas ideas.</li> <li>Creatividad en la solución de problemas.</li> <li>Flexibilidad a los cambios.</li> </ul>	Del 6 a 10		
Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre la comunicación y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021?	Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la comunicación y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021.	Hipótesis específica 3: La comunicación se relaciona positivamente con el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021.	<b>Recompensa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación.</li> <li>Reconocimiento.</li> <li>Incentivos y premios.</li> </ul>	Del 11 al 15		
Problema específico 4: ¿Qué relación existe entre la remuneración y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021?	Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la remuneración y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021.	Hipótesis específica 4: La remuneración se relaciona positivamente con el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), San Miguel 2021.	<b>Confort</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución física</li> <li>Ambiente organizado y adecuado</li> </ul>	Del 16 al 20		
			<b>Por dimensiones:</b> Muy Adecuado [17-20] Adecuado [13-16] Poco adecuado [9-12] Inadecuado [5-8]				

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>*Nivel:</b> descriptivo-correlacional.</p> <p><b>*Diseño:</b> no experimental.</p> <p><b>*Método:</b> hipotético deductivo.</p>	<p><b>*Población:</b> 76 trabajadores CAS.</p> <p><b>*Tipo de muestreo:</b> estudio censal.</p> <p><b>* Tamaño de muestra:</b> 76 trabajadores CAS.</p>	<p>Variable 1: Diseño organizacional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario ha sido creado por MINSA 2008, adaptado por José Soto Cerna.</p> <p>Variable 2: Diseño organizacional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario ha sido creado por MINSA 2008, adaptado por José Soto Cerna.</p>	<p><b>*DESCRIPTIVA:</b> tabla de frecuencia y cuadros de contingencia.</p> <p><b>*INFERENCIAL:</b> prueba de hipótesis. R de Spearman.</p>

## Anexo N.º 02 Matriz de operacionalización de variables

Tabla

### Operacionalización de la variable *Diseño organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
<b>Estructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites simples.</li> <li>• Cumplimiento de tareas y/o funciones.</li> <li>• Métodos para evaluar calidad de atención.</li> </ul>	Del 1 al 5	Ordinal	<p><b>Por variable:</b> Muy Adecuado [81-100] Adecuado [61-80] Poco adecuado [41-60] Inadecuado [20-40]</p> <p><b>Por dimensiones:</b> Muy Adecuado [17-20] Adecuado [13-16] Poco adecuado [9-12] Inadecuado [5-8]</p>	
<b>Toma de decisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Participación.</li> <li>• Prever problemas.</li> </ul>	Del 6 a 10			nunca 1 rara vez 2 a veces 3
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación entre compañeros.</li> <li>• Comunicación entre los superiores.</li> <li>• Libertad de opinión.</li> </ul>	Del 11 al 15			a menudo 4 siempre 5
<b>Remuneración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración y salarios.</li> <li>• Beneficios.</li> </ul>	Del 16 al 20			

Tabla 2

### Operacionalización de la variable *Potencial humano*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
<b>Liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con los superiores.</li> <li>• Apoyo y disponibilidad de los superiores hacia los trabajadores.</li> <li>• Manejo de conflicto por los superiores.</li> </ul>	Del 1 al 5	Ordinal	<p><b>Por variable:</b> Muy Adecuado [81-100] Adecuado [61-80] Poco adecuado [41-60] Inadecuado [20-40]</p> <p><b>Por dimensiones:</b> Muy Adecuado [17-20] Adecuado [13-16] Poco adecuado [9-12] Inadecuado [5-8]</p>	
<b>Innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideración de nuevas ideas.</li> <li>• Creatividad en la solución de problemas.</li> <li>• Flexibilidad a los cambios.</li> </ul>	Del 6 a 10			nunca 1 rara vez 2 a veces 3
<b>Recompensa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación.</li> <li>• Reconocimiento.</li> <li>• Incentivos y premios.</li> </ul>	Del 11 al 15			a menudo 4 siempre 5
<b>Confort</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución física.</li> <li>• Ambiente organizado y adecuado.</li> </ul>	Del 16 al 20			

## Anexo N.º 03 Instrumentos

### CUESTIONARIO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL Y POTENCIAL HUMANO

Estimado (a) trabajador (a) el presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel 2021.

Estas respuestas son anónimas y no es necesario que ponga su nombre, y recuerde que su sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrese de responder todas las preguntas.

#### I. DATOS PERSONALES:

Área donde labora :

Edad :

Sexo : Femenino ( ) Masculino ( )

Profesión :

#### II. DISEÑO ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará una lista de preguntas, marque solo una alternativa, la que considere que se adecúa más con su manera de pensar, según las siguientes opciones: 1 (Nunca), 2 (Rara vez), 3 (A Veces), 4 (A menudo) y 5 (Siempre).

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA</b>						
1	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
2	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
3	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
4	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
5	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
<b>DIMENSIÓN 2: TOMA DE DECISIONES</b>						
6	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
7	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
8	Mi organización presenta organizada para prever los problemas que se presentan.					
9	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>						
11	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
13	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
14	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
15	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
<b>DIMENSIÓN 4: REMUNERACIÓN</b>						
16	Recibo mi pago a tiempo.					
17	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					



ÍTEMS		1	2	3	4	5
18	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					
19	Existe equidad en las remuneraciones.					
20	Mi salario y beneficios son razonables.					

### III. POTENCIAL HUMANO

A continuación, encontrará una lista de preguntas, marque solo una alternativa, la que considere que se adecúa más con su manera de pensar, según las siguientes opciones: 1 (Nunca), 2 (Rara vez), 3 (A Veces), 4 (A menudo) y 5 (Siempre).

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>						
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
2	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
3	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
4	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización.					
5	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
<b>DIMENSIÓN 2: INNOVACIÓN</b>						
6	La innovación es característica de nuestra organización.					
7	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
8	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
9	Mi institución se adapta bien a los cambios.					
10	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
<b>DIMENSIÓN 3: RECOMPENSA</b>						
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
12	Los premios y/o reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
13	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
14	En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
15	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
<b>DIMENSIÓN 4: CONFORT</b>						
16	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
17	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
18	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
19	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
20	Existe un ambiente organizado en mi organización.					

## Anexo N.º 04 Certificado de validez de contenido de los instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DISEÑO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA</b>							
1	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.	✓		✓		✓		
2	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	✓		✓		✓		
3	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.	✓		✓		✓		
4	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓		✓		✓		
5	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: TOMA DE DECISIONES</b>							
6	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
7	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.	✓		✓		✓		
8	Mi organización se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.	✓		✓		✓		
9	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	✓		✓		✓		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>							
11	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.	✓		✓		✓		
14	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓		✓		✓		
15	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: REMUNERACIÓN</b>							
16	Recibo mi pago a tiempo.	✓		✓		✓		
17	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
18	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.	✓		✓		✓		
19	Existe equidad en las remuneraciones.	✓		✓		✓		
20	Mi salario y beneficios son razonables.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: CRISTIAN MEDINA SOTELO**

**DNI: 10659133**

**Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGO DE LA ESCUELA DE POS GRADO DE LA UCV.**

**Los Olivos, 08 de junio del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE POTENCIAL HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>								
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	✓		✓		✓		
2	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	✓		✓		✓		
4	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización.	✓		✓		✓		
5	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: INNOVACIÓN</b>								
6	La innovación es característica de nuestra organización.	✓		✓		✓		
7	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	✓		✓		✓		
8	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	✓		✓		✓		
9	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	✓		✓		✓		
10	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: RECOMPENSA</b>								
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	✓		✓		✓		
12	Los premios y/o reconocimientos son distribuidos en forma justa.	✓		✓		✓		
13	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	✓		✓		✓		
14	En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada.	✓		✓		✓		
15	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: CONFORT</b>								
16	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	✓		✓		✓		
17	La limpieza de los ambientes es adecuada.	✓		✓		✓		
18	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
19	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.	✓		✓		✓		
20	Existe un ambiente organizado en mi organización.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: CRISTIAN MEDINA SOTELO**

**DNI: 10659133**

**Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGO DE LA ESCUELA DE POS GRADO DE LA UCV.**

Los Olivos, 08 de junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DISEÑO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA</b>								
1	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.	✓		✓		✓		
2	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	✓		✓		✓		
3	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.	✓		✓		✓		
4	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓		✓		✓		
5	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: TOMA DE DECISIONES</b>								
6	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
7	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.	✓		✓		✓		
8	Mi organización se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.	✓		✓		✓		
9	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	✓		✓		✓		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>								
11	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.	✓		✓		✓		
14	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓		✓		✓		
15	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: REMUNERACIÓN</b>								
16	Recibo mi pago a tiempo.	✓		✓		✓		
17	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
18	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.	✓		✓		✓		
19	Existe equidad en las remuneraciones.	✓		✓		✓		
20	Mi salario y beneficios son razonables.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Tiene Suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Mgtr.: Juana Litz Tupa Quispe.....                      **DNI:** 23839591.....

**Especialidad del validador:** Maestra temática en Gestión Pública .....

Lima, 08 de junio del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 -----  
 Mg. Juana Litz Tupa Quispe

**Firma del Experto Informante**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE POTENCIAL HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>								
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	✓		✓		✓		
2	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	✓		✓		✓		
4	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización.	✓		✓		✓		
5	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: INNOVACIÓN</b>								
6	La innovación es característica de nuestra organización.	✓		✓		✓		
7	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	✓		✓		✓		
8	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	✓		✓		✓		
9	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	✓		✓		✓		
10	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: RECOMPENSA</b>								
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	✓		✓		✓		
12	Los premios y/o reconocimientos son distribuidos en forma justa.	✓		✓		✓		
13	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	✓		✓		✓		
14	En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada.	✓		✓		✓		
15	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: CONFORT</b>								
16	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	✓		✓		✓		
17	La limpieza de los ambientes es adecuada.	✓		✓		✓		
18	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
19	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.	✓		✓		✓		
20	Existe un ambiente organizado en mi organización.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Tiene Suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Mgtr.: Juana Litz Tupa Quispe.....            **DNI:** 23839591.....

**Especialidad del validador:** Maestro de Especialidad en Gestión Pública.....

Lima, 08 de junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA</b>								
1	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.	X		X		X		
2	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	X		X		X		
3	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.	X		X		X		
4	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		
5	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: TOMA DE DECISIONES</b>								
6	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		X		X		
7	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.	X		X		X		
8	Mi organización se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.	X		X		X		
9	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN</b>								
11	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		
13	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.	X		X		X		
14	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		
15	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: REMUNERACIÓN</b>								
16	Recibo mi pago a tiempo.	X		X		X		
17	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		
18	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.	X		X		X		
19	Existe equidad en las remuneraciones.	X		X		X		
20	Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Sánchez Farias Mirtha Lisbeth .....DNI: 25710071

**Especialidad del validador:** Dra. en Derecho.

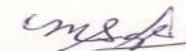
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

09 de Junio del 2021



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE POTENCIAL HUMANO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>								
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
2	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	X		X		X		
3	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	X		X		X		
4	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización.	X		X		X		
5	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INNOVACIÓN</b>								
6	La innovación es característica de nuestra organización.	X		X		X		
7	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		
8	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	X		X		X		
9	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		
10	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: RECOMPENSA</b>								
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		
12	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		
13	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	X		X		X		
14	En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada.	X		X		X		
15	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CONFORT</b>								
16	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X		
17	La limpieza de los ambientes es adecuada.	X		X		X		
18	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X		
19	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.	X		X		X		
20	Existe un ambiente organizado en mi organización.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Sánchez Farias Mirtha Lisbeth .....DNI: 25710071

**Especialidad del validador:** Dra. en Derecho.

09 de Junio del 2021



-----  
**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## Anexo N.º 05 Confiabilidad de los instrumentos

### DISEÑO ORGANIZACIONAL

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,777	20

#### Estadísticas de total de elemento

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.	710,000	68,693	,392	,765
Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	711,316	65,476	,439	,760
Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.	718,421	66,801	,348	,768
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	703,421	71,935	,298	,771
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	704,474	70,624	,314	,770
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	703,289	71,104	,286	,771
Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.	708,684	70,382	,262	,773
Mi organización presenta organizada para prever los problemas que se presentan.	713,684	69,249	,342	,768
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	707,763	71,989	,262	,772
En mi organización participo en la toma de decisiones.	713,816	73,412	,055	,787
Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	706,184	71,226	,213	,776
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	710,000	67,493	,399	,764
La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.	711,711	67,557	,384	,765
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	700,000	72,453	,327	,771
En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	704,737	70,413	,337	,768
Recibo mi pago a tiempo.	697,105	74,102	,205	,776
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	707,763	63,243	,500	,755
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.	708,026	65,014	,491	,756
Existe equidad en las remuneraciones.	714,474	63,797	,437	,761
Mi salario y beneficios son razonables.	712,632	63,370	,480	,756



## POTENCIAL HUMANO

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	20

### Estadísticas de total de elemento

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	68.1579	116.481	0.612	0.896
Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	68.5789	114.674	0.515	0.898
Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	68.4342	115.716	0.575	0.897
Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización.	68.1447	118.205	0.560	0.898
Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.	68.3158	115.979	0.591	0.896
La innovación es característica de nuestra organización.	68.6316	115.942	0.468	0.899
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	68.8158	118.019	0.476	0.899
Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	68.6711	120.224	0.444	0.900
Mi institución se adapta bien a los cambios.	68.9342	116.356	0.539	0.897
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	68.7763	115.056	0.530	0.898
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	68.6842	112.699	0.630	0.895
Los premios y/o reconocimientos son distribuidos en forma justa.	69.0132	107.133	0.680	0.893
Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	69.1579	109.335	0.682	0.893
En mi organización, reconocen habitualmente la buena labor realizada.	69.3026	111.867	0.660	0.894
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	70.0789	112.714	0.474	0.900
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	68.5789	116.487	0.473	0.899
La limpieza de los ambientes es adecuada.	68.4868	122.066	0.192	0.906
En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	68.4211	117.100	0.579	0.897
Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.	68.9079	114.085	0.512	0.898
Existe un ambiente organizado en mi organización.	68.9079	114.191	0.612	0.895

## Anexo N.º 06 Base de datos de aplicación del instrumento

Nº	DISEÑO ORGANIZACIONAL																				POTENCIAL HUMANO										D1	D2	D3	D4	V2															
	Estructura					Toma de decisiones					Comunicación					Remuneraciones					Liderazgo					Innovación										Recompensa					Confort									
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	D1	D2	D3	D4	V1	P1	P2	P3	P4	P5						P6	P7	P8	P9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
Encuestado 1	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	5	4	4	3	4	16	18	16	20	70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	20	18	15	17	70
Encuestado 2	3	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	14	19	22	23	78	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	1	5	5	4	4	3	21	20	13	21	75	
Encuestado 3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	4	5	3	2	4	4	5	2	3	1	1	12	16	18	12	58	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	4	4	3	4	3	20	13	9	18	60
Encuestado 4	3	3	2	4	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	17	18	24	24	83	5	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	1	4	5	5	3	4	24	19	20	21	84	
Encuestado 5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	24	23	23	22	92	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	22	22	21	20	85	
Encuestado 6	3	2	2	4	4	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	2	2	15	12	16	13	56	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	3	3	13	11	9	16	49			
Encuestado 7	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	23	22	19	21	85	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	22	21	23	24	90
Encuestado 8	5	5	1	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	21	20	25	18	84	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	5	1	1	1	1	5	5	4	4	5	24	17	9	23	73
Encuestado 9	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	2	3	3	3	19	21	21	15	76	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	22	17	15	16	70		
Encuestado 10	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	2	2	24	21	21	16	84	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	24	21	20	21	86	
Encuestado 11	4	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	5	4	3	3	17	14	19	18	68	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	20	16	14	18	68	
Encuestado 12	3	4	2	5	4	4	3	3	3	4	2	2	3	5	4	5	3	3	1	3	18	17	16	15	66	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	20	18	15	16	69
Encuestado 13	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	3	1	5	2	5	5	5	5	19	16	13	25	73	4	4	4	5	3	4	2	3	4	4	3	4	5	3	1	4	3	4	3	3	20	17	16	17	70	
Encuestado 14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	5	5	4	19	16	21	23	79	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	21	20	20	21	81	
Encuestado 15	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	20	17	18	17	72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	15	15	16	16	62	
Encuestado 16	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	21	20	20	23	84	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	2	4	4	5	5	4	22	20	18	22	82	
Encuestado 17	1	1	1	4	4	4	3	1	4	3	4	1	4	4	4	5	1	1	1	15	15	17	9	52	3	1	1	3	3	2	2	4	2	2	2	1	1	2	1	1	4	3	1	11	12	7	10	40		
Encuestado 18	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	11	17	17	25	74	4	3	4	4	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	2	3	19	17	15	18	69			
Encuestado 19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	24	25	25	99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	100	
Encuestado 20	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	5	3	2	1	15	17	18	12	62	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	1	4	2	3	2	3	17	19	12	14	62
Encuestado 21	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	5	5	4	5	4	5	4	3	3	17	12	23	18	70	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	22	17	15	17	71	
Encuestado 22	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	1	3	18	22	19	15	74	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2	1	5	5	4	4	3	24	21	13	21	79	
Encuestado 23	4	4	3	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	25	25	89	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	4	4	3	4	3	20	16	9	18	63		
Encuestado 24	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	2	4	4	5	5	5	4	19	21	16	23	79	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	1	4	3	4	3	3	20	18	16	17	71		
Encuestado 25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	20	21	21	17	79	5	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	24	19	20	20	83		
Encuestado 26	4	2	2	4	4	4	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	16	14	25	23	78	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	22	22	16	16	76			
Encuestado 27	3	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	1	1	1	14	17	20	9	60	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	5	5	3	3	2	4	4	5	5	4	13	11	18	22	64	
Encuestado 28	3	2	2	3	2	4	2	4	4	2	4	1	4	4	4	5	5	5	5	12	16	17	25	70	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	2	4	4	3	22	21	15	16	74		
Encuestado 29	3	3	2	4	5	4	4	3	4	1	3	3	3	4	4	5	5	5	5	17	16	17	25	75	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	24	17	20	21	82	
Encuestado 30	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	1	1	24	17	18	12	71	4	4	4	5	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	20	17	14	18	69			
Encuestado 31	3	2	2	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	15	20	16	15	66	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	21	20	15	16	72		
Encuestado 32	5	5	3	5	5	4	3	1	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	2	2	23	15	22	16	76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	4	3	1	1	15	15	7	10	47	
Encuestado 33	5	5	1	5	5	4	5	2	3	3	5	3	2	4	4	4	2	3	2	21	17	18	13	69	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	2	3	22	20	15	18	75		
Encuestado 34	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	19	24	24	21	88	3	1	1	3	3	2	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	11	12	25	25	73				
Encuestado 35	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	24	17	23	18	82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	1	4	2	3	2	3	20	18	12	14	64	
Encuestado 36	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	21	18	21	22	82	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	1	3	4	3	3	21	20	9	16	66				
Encuestado 37	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	11	19	18	20	68	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	20					

N°	DISEÑO ORGANIZACIONAL															POTENCIAL HUMANO															D1	D2	D3	D4	V2																	
	Estructura					Toma de decisiones					Comunicación					Remuneraciones					Liderazgo					Innovación										Recompensa					Confort											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D1	D2	D3	D4	V1	P1	P2	P3	P4	P5						P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D1	D2
Encuestado 42	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	5	5	4	3	4	23	17	17	21	78	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	4	4	3	4	3	21	20	9	18	68			
Encuestado 43	5	5	1	5	5	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	21	16	17	18	72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	15	15	15	16	61	
Encuestado 44	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	19	16	18	15	68	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	22	20	20	21	83			
Encuestado 45	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	2	24	17	25	16	82	3	1	1	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	11	12	14	18	55		
Encuestado 46	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	16	20	23	25	84	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	20	18	15	16	69			
Encuestado 47	3	2	1	4	4	4	3	1	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	14	15	19	23	71	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	21	20	15	17	73	
Encuestado 48	3	2	2	3	2	4	5	2	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	12	17	25	17	71	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	3	4	3	3	3	20	13	9	16	58		
Encuestado 49	3	3	2	4	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	4	5	4	3	3	3	17	24	16	18	75	4	3	4	4	4	5	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	19	17	23	24	83		
Encuestado 50	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	5	3	3	1	3	24	17	21	15	77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	1	1	4	3	1	1	25	25	7	10	67			
Encuestado 51	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	2	1	1	17	18	24	12	71	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	17	19	15	16	69		
Encuestado 52	3	4	2	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	18	19	23	25	85	5	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	19	25	25	93
Encuestado 53	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	19	16	22	25	82	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	2	3	1	4	2	3	2	3	22	22	12	14	70		
Encuestado 54	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	2	3	4	3	5	5	5	4	4	19	18	16	23	76	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	5	1	1	1	1	5	5	4	4	5	13	11	9	23	56		
Encuestado 55	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	2	4	4	5	5	1	1	1	20	23	18	9	70	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	1	4	5	5	4	4	21	20	21	20	84		
Encuestado 56	4	4	3	5	5	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	21	12	19	24	76	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	24	17	21	20	82		
Encuestado 57	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	2	2	3	5	4	5	5	4	4	4	11	22	16	22	71	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	1	4	3	4	3	3	22	17	16	17	72		
Encuestado 58	3	3	3	3	3	5	5	4	4	2	2	3	1	5	2	5	4	4	3	4	15	20	13	20	68	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	24	21	20	20	85		
Encuestado 59	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	25	21	21	23	90	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	20	16	16	16	68		
Encuestado 60	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	3	1	1	15	21	18	12	66	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	2	4	4	5	5	4	20	18	18	22	78		
Encuestado 61	4	3	2	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	17	20	21	25	83	5	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	24	19	15	16	74			
Encuestado 62	3	4	2	5	4	4	3	1	4	3	3	3	4	5	4	5	3	2	1	1	18	15	19	12	64	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	22	22	20	21	85			
Encuestado 63	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	17	25	25	86	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	13	11	14	18	56		
Encuestado 64	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5	5	4	4	19	24	16	23	82	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	22	17	15	16	70		
Encuestado 65	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	1	1	1	1	20	17	23	9	69	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	1	4	3	4	3	3	24	21	16	17	78		
Encuestado 66	4	2	2	4	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	5	3	4	2	2	16	12	18	16	62	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	20	16	20	20	76			
Encuestado 67	3	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	14	22	19	21	76	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	20	18	16	16	70			
Encuestado 68	3	2	2	3	2	5	5	4	4	2	2	2	3	5	4	5	3	3	4	3	12	20	16	18	66	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	4	4	5	5	4	22	21	18	22	83			
Encuestado 69	3	3	2	4	5	5	4	3	4	5	2	3	1	5	2	4	2	3	2	2	17	21	13	13	64	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	2	1	1	2	1	1	4	3	1	1	24	17	7	10	58		
Encuestado 70	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	24	21	21	15	81	4	3	4	4	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	19	17	15	18	69		
Encuestado 71	4	4	3	5	5	4	3	3	2	2	4	2	3	4	3	5	5	4	4	4	21	14	16	22	73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	25	25	100		
Encuestado 72	1	1	1	4	4	4	3	3	3	4	5	3	2	4	4	5	4	4	3	4	11	17	18	20	66	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	1	4	2	3	2	3	17	19	12	14	62			
Encuestado 73	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	15	16	24	23	78	4	4	4	5	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	20	17	15	17	69		
Encuestado 74	5	5	5	5	5	4	4	3	4	1	5	4	4	5	5	5	2	3	1	1	25	16	23	12	76	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	1	5	5	4	4	3	21	20	13	21	75			
Encuestado 75	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	15	17	22	24	78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	4	4	3	4	3	15	15	9	18	57			
Encuestado 76	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	15	18	20	25	78	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	1	4	5	5	3	4	22	20	20	21	83		

## Anexo N.º 07 Carta de presentación que otorga la Escuela de posgrado



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 31 de mayo de 2021  
Carta P. 0243-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Dra.  
Edith Orfelina Muñoz Landa  
JEFA INSTITUCIONAL  
Fondo Intangible Solidario de Salud

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SOTO CERNA, JOSE ANTONIO; identificado con DNI N° 46880290 y con código de matrícula N° 7002480260; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Diseño organizacional y potencial humano en trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SOTO CERNA, JOSE ANTONIO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



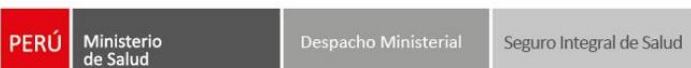
Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo N.º 08 Carta de aceptación que otorga la Entidad



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

"Perú suyunchikpa Iskay Pachak Watan: iskay pachak watañam qispisqanmanta karun"

### CARTA Nº 188- 2021-SIS-FISSAL/J

Lima, 09 de junio de 2021

Doctor  
**CARLOS VENTURO ORBEGOSO**  
Jefe de la Escuela de Posgrado del Campus Lima Norte  
Universidad Cesar Vallejo  
Presente.-

**Asunto** : Permiso para desarrollo de investigación a estudiante de la UCV

**Referencia** : Carta P. 0243-2021-UCV-VA-EPG-F01/J Exp. ADM01597-2021

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, se le comunica que este Despacho brinda la autorización al Sr. José Antonio Soto Cerna, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de su representada, para el desarrollo del trabajo de investigación titulado "Diseño organizacional y potencial humano en trabajadores del Fondo Intangible Solidario de Salud, San Miguel, 2021"; para lo cual se le brindarán las facilidades del caso.

Hago propicia la oportunidad, para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

#### Documento Firmado Digitalmente

M.C. EDITH ORFELINA MUÑOZ LANDA  
Jefa (e) del Fondo Intangible Solidario de Salud



Firmado digitalmente por:  
MUÑOZ LANDA Edith  
Orfelina FAJ 20548736718 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 09/06/2021 13:17:24-0500



EOML/erha



Av. Elmer Faucett N° 150  
San Miguel Lima – Perú  
T (511) 628-7092 / 628-7093  
[www.gob.pe/fissal](http://www.gob.pe/fissal)

#### Expediente: ADM01597-2021

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado de FISSAL, aplicando lo dispuesto por el Artículo 025 de D.S. 070 - 2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS26-2016-PCM. Su autenticidad e Integridad pueden ser contrastadas a través del siguiente link:  
<http://intranet.fissal.gob.pe/Tramite/De?id=/EyCyL7nbS0=>

