



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima organizacional y desempeño laboral en establecimiento de salud
privado de Tarapoto**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Cardenas Quispe, Sandro Giancarlo (ORCID: 0000-0001-8219-3456)

ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

La calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

En memoria de mi madre Doris, que siempre me apoyó, hasta el último día de su vida. A mi padre que estuvo presente en mis momentos de aprendizaje y mis hermanos que están presentes apoyándome.

Sandro Giancarlo

Agradecimiento

A Dios en primer lugar por darme bienestar y seguir mi camino profesional y personal, a mi padre Jorge, a mis hermanos, que están y estarán siempre en las buenas y en las malas.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral.....	23
Tabla 2 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.....	24
Tabla 3 Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral	25

Índice de figuras

Figura 1 Nivel del clima organizacional.....	21
Figura 2 Nivel de desempeño laboral.....	22

Resumen

El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021. La metodología aplicada fue básica de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores, el instrumento aplicado ha sido el cuestionario. Los resultados demostraron que: El nivel del clima organizacional es medio en un 31%, asimismo, es alto en un 68%, el nivel del desempeño laboral es medio en un 15% y alto en un 70%, existe relación entre las dimensiones potencial humano, diseño y cultura organizacionales con una significancia de 0,001; 0,001; 0,002 y un coeficiente de 0,488; 0,431 y 0,656. Conclusión: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral con una significancia bilateral de 0,001 y un coeficiente de correlación de 0,643 (correlación positiva media), asimismo, el clima organizacional influye en un 41% en el desempeño, aceptando la hipótesis que indica que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, cultura organizacional.

Abstract

The present study aims to determine the relationship between the organizational climate and work performance in a private health facility in Tarapoto 2021. The applied methodology was basic, non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design. The sample consisted of 50 collaborators; the instrument applied was the questionnaire. The results showed that: The level of the organizational climate is medium in 31%, likewise, it is high in 68%, the level of work performance is medium in 15% and high in 70%, there is a relationship between the potential dimensions human, organizational design, and organizational culture with a significance of 0.001; 0.001; 0.002 and a coefficient of 0.488; 0.431 and 0.656. Conclusion: There is a relationship between the organizational climate and work performance with a bilateral significance of 0.001 and a correlation coefficient of 0.643 (mean positive correlation), likewise, the organizational climate influences performance by 41%, accepting the hypothesis that indicates that there is a direct and significant relationship between organizational climate and job performance.

Keywords: Organizational climate, job performance, organizational culture.

I. INTRODUCCIÓN

Cada institución emplea mecanismos que contribuyen al cumplimiento de sus metas, y para ello, cada actividad debe ser supervisada frecuentemente, por lo tanto, es necesario contar con un personal capacitado que ayude a que las metas se hagan posible. Por otra parte, es de vital importancia que cada empleado se sienta satisfecho e identificado con la entidad donde labora, ya que permitirá que cada operación sea eficiente, eficaz y efectiva (González et al., 2021, p. 1157)

El clima organizacional es un factor clave dentro de cualquier organización o empresa, debido a que ayuda a mantener y sostener niveles suficientes de motivación y productividad, además libera tensiones y efectos de estrés, los mismos que impiden que el colaborador desarrolle habilidades y competencias, afectando de esa manera su desempeño. En una encuesta, al preguntar a los empleados de diferentes empresas, qué pueden hacer sus líderes para incrementar la participación laboral, el 71% de ellos mencionaron que las expectativas laborales deben ser claras, y el 62% dijeron que es necesario atender la cooperación entre colaboradores y escuchar sus opiniones. (Daza et al., 2021, p. 2). En otra encuesta, el 65% de los ex empleados señalaron que abandonaron sus trabajos, debido a que carecían de incentivos y reconocimientos, de ello se desprende que el reconocer la colaboración de los trabajadores incide en su voluntad de hacer un buen trabajo (Rahnema et al., 2019, p. 43). La empresa Best Buy desarrolló una red social exclusiva denominada Blue Shirt Nation, que permitió a todos los trabajadores intercambiar información, sugerencias y experiencias relacionadas con el trabajo que cada uno desarrolla y la organización. La aplicación de esta plataforma redujo la tasa de rotación en un 48% y logró que los empleados se sintieran más unidos y satisfechos (El Financiero, 2020, párr. 6).

En el Perú, otro aspecto importante que relaciona a lo mencionado anteriormente es la atención médica, ya que se ha convertido en un tema a priori para la intervención de diferentes entidades públicas y privadas que brindan servicios, ya que afecta directamente la salud del paciente y los beneficios administrativos y económicos de la entidad. Uno de los factores principales y más influyentes en la atención de la salud son los recursos humanos, quienes, al poseer un clima organizacional satisfactorio,

puede permitir que la organización alcance sus objetivos. En contraste, muchos establecimientos de salud privado se ven afectadas por varios factores, como los diferentes estilos de liderazgo de los directores o gerentes, la mala comunicación, la alta rotación del personal, lo que produce insatisfacción, que lógicamente afecta el clima laboral y desarrolla un ambiente de trabajo ambiguo, tenso y autoritario, y esto incide en la calidad de los servicios prestados (Fernández et al., 2019, p. 190)

A nivel local, la realidad es parecida, pues en el establecimiento de salud privado es Trinidad & Especialidades Médicas S.A.C ubicado en la ciudad de Tarapoto, se ha identificado algunas falencias dentro de su gestión administrativa y de recursos humanos, los mismos que están afectando el cumplimiento de las labores y con ello alcanzar los objetivos institucionales del establecimiento. Con frecuencia ocurre fallas al momento de la atención, como por ejemplo mal llenado de historias clínicas, demoras en la atención por no tener una adecuada organización, o por impuntualidad del personal a sus horarios de trabajo, en otros casos, la información proporcionada por los mismos no es precisa y correcta, y como consecuencia causa malestar e incomodidad en los usuarios. También se ha evidenciado que existe alta rotación de personal, e incluso abandonan su centro de trabajo sin previo aviso. Por su parte, la institución no ha tomado interés en mejorar la organización del personal de salud, brindando capacitaciones, incentivos, reconocimiento, eficiente comunicación, entre otros, y solo se limita a las amonestaciones y descuentos, lo que se cree que es una de las causas que están afectando el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud.

Por lo mencionado anteriormente, se plantea como formulación del problema ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021?, teniendo como problemas específicos ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021?, ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021?, y ¿Qué relación existe entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021?

Asimismo, la investigación se justifica por su conveniencia, ya que existe la necesidad de conocer a profundidad los motivos o causas por los cuales se generan los problemas evidenciados, de esa manera comprender el comportamiento de las variables; para luego determinar su asociación. En cuanto a su relevancia social, los resultados beneficiaron a la entidad, primeramente, puesto que permitió a los altos mandos tomar decisiones asertivas y certeras para contrarrestar las deficiencias, también fue útil para otras instituciones donde se evidencia una realidad semejante, además beneficiará a la población en general, ya que conocerán las necesidades y falencias que atraviesan las instituciones de este rubro y por último, servirá como antecedente para otras investigaciones. De igual manera, se justifica por su valor teórico, por cuanto se utilizaron teorías publicadas por autores, los mismos que explican con gran claridad los fundamentos, cualidades, características, componentes e importancia de las variables. Se justifica de acuerdo con su valor práctico, porque la investigación permitirá que la gerencia implemente alternativas o mecanismos de solución para mejorar los problemas identificados, y perfeccionar su gestión tanto administrativa como en recursos humanos. Y, por último, se justifica de manera metodológica, pues el estudio persiguió una serie de procedimientos, técnicas y métodos para su desarrollo, asimismo se diseñaron los instrumentos de recolección de datos, que podrán ser utilizados en otros estudios de similar problemática.

Por lo tanto, el objetivo general del estudio fue: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021. Los objetivos específicos: identificar el nivel del clima organizacional en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021, identificar el nivel del desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021 y por último establecer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021. Respondiendo al problema se plantea como hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Existen investigaciones que tratan sobre los temas en estudio, por ello, en un ámbito internacional, Pino et al. (2021) en su artículo en Ecuador titulado; *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo*. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre los temas investigados. Investigación cuantitativa, constituida por una muestra de 30 trabajadores, se aplicó como instrumento el cuestionario. Conclusiones: El 17% estima que pocas veces existe diálogo entre compañeros, el 10% asegura que existe trabajo en grupo, el 23% manifestó que algunas veces toma decisiones propias, el 10% consideró que pocas veces hay motivación laboral, en cuanto al clima organizacional el 40% señaló que es bajo y con respecto al desempeño laboral es medio en un 39%. En efecto, se demostró que existe un nivel de correlación entre las variables con un nivel de significancia de 0.000, siendo menor a 0.05. Comentario: La falta de un clima de trabajo adecuado ha generado que el desempeño de los colaboradores de salud presente un comportamiento poco favorable para el hospital, y que esto a su vez traerá como consecuencia la mala atención para las personas que asisten a dicho establecimiento de salud. (p. 23)

Asimismo, Ortiz et al. (2019) en su artículo en Colombia, cuyo título fue; *Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional*. Plantearon evaluar la influencia entre los temas tratados de investigación. La investigación fue de tipo correlacional de diseño no experimental. Los integrantes del estudio fueron 187 colaboradores y el instrumento empleado fue el cuestionario. Conclusiones: Existe relación entre las dimensiones ambiente físico, estructura de la empresa, ambiente social y personales con el desempeño con una significancia de 0,000 y un grado de correlación de 0,226; 0,407; 0,331 y 0,375. Por otro lado, existe vínculo entre el clima en el trabajo y el rendimiento con una significancia de 0,001 con un nivel de relación de 0,993. Comentario: En toda organización debe existir un adecuado ambiente de trabajo que permita que el rendimiento laboral pueda aumentar, de manera que se cumplan con los propósitos organizacionales. (p. 188)

Por su parte, Brito-Carrillo et al. (2020) en su artículo en Colombia titulado; Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. La finalidad del estudio fue la evaluación de la relación entre los temas tratados. La investigación tuvo un enfoque descriptivo – correlacional de diseño no experimental. La muestra se constituyó por 90 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario. Las conclusiones del estudio fueron: Existe incidencia significativa entre los temas de estudio con un resultado estadístico menor a 0.005 (0,001) y un grado de asociación del 63%. Por otro lado, en la organización no existe una adecuada organización y apoyo entre colaboradores, de manera que impide que el rendimiento sea óptimo. Comentario: Los planes de acompañamiento a los trabajadores deben proporcionar canales de diálogo eficiente por medio del cual se manejan las dudas como sugerencias producto de las actividades de rendimiento. (p. 142)

También, Sotelo y Figueroa (2017) en su investigación en México, titulada, El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. El principal propósito de la investigación fue conocer la relación entre los temas de estudio. Tuvo un enfoque cuantitativo no experimental constituido por 52 colaboradores, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Los autores concluyeron que la relación entre las dimensiones presenta un nivel de 0,864 con un cuadrado de 0.746 (74.6%), es decir se encontró un nivel de correlación de Pearson positiva alta de 0.811 con un nivel de significancia de 0.000. Comentario: Las organizaciones deben tomar conciencia de lo relevante que es mantener un adecuado clima de trabajo y que de ello depende que puedan proporcionar un servicio de calidad. (p. 3)

Además, Vera y Suárez (2018) en su artículo de investigación en Ecuador, cuyo título ha sido, Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. Su objetivo fundamental fue evaluar la influencia entre los temas de investigación. La metodología fue básica de diseño no experimental, cuyos participantes fueron 35 trabajadores, el instrumento empleado fue el cuestionario. Conclusiones: Existe influencia entre los temas investigados, pues los resultados mostraron que el nivel de correlación de

Pearson fue positiva baja de 0.213 con un nivel de significancia de 0.000, también se identificó que la organización no evalúa apropiadamente a los trabajadores, no estiman la productividad general en base a las metas y propósitos que deben alcanzarse. Comentario: Las relaciones interpersonales y motivación deben ser esenciales en un centro laboral a fin de que los resultados del trabajo repercutan en el desempeño, siendo este beneficioso para la empresa. (p. 182)

A nivel nacional, Fernández et al. (2019) en su artículo en Lima, cuyo título fue; Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. Ha tenido como principal finalidad evaluar la relación entre los temas investigados. La metodología del estudio tuvo un enfoque aplicado, no experimental. Los participantes fueron 92 usuarios de los servicios de salud y el instrumento aplicado para recolectar datos fue el cuestionario. Conclusiones: El nivel de clima organizacional es regular en un 76.3% siendo calificada como mejorable y el grado de satisfacción fue regular en un 64.4%. En efecto, existe vínculo entre el clima en el trabajo y la satisfacción con una significancia de 0.000 con un nivel de correlación de 0,851. Comentario: Para que los trabajadores de los establecimientos de salud brinden un servicio de calidad a los pacientes, éstos deben tener un buen clima laboral, es decir, un buen trato, motivación, y de esa manera lograrán alcanzar sus objetivos planteados como institución. (p. 188)

Asimismo, Castillo et al. (2019) en su artículo en Trujillo, cuyo título fue, Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. El objetivo principal del estudio fue conocer el vínculo entre las variables del estudio. Metodología descriptiva – correlacional de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 88 trabajadores de varios centros de salud. Los instrumentos que permitieron la recopilación de datos fueron cuestionarios. Conclusión: Se demostró que existe una relación significativa entre los temas de investigación (Liderazgo y clima organizacional) con una significancia bilateral de 0,000 con un nivel de asociación de 0,644 (correlación positiva media). Comentario: Al aumentar el liderazgo en un centro de salud también aumentaría el clima

organizacional, siendo este saludable para llevar a cabo las actividades que proporcionan un servicio eficiente a sus usuarios. (p. 2)

Por su parte, Díaz et al. (2019) en su artículo en Chiclayo, cuyo título fue, Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. El objetivo planteado fue la evaluación de la relación entre las variables. El estudio tuvo un enfoque descriptivo – correlacional de diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 30 técnicos y como instrumento emplearon el cuestionario. Conclusiones: El clima laboral es bajo es alto en un 60%, medio en un 33% y alto 7%, el nivel de estrés es normal en un 80% y leve en un 20%. Para terminar, hay relación entre los temas con una significancia bilateral por un valor de 0,000 y un grado de asociación de Pearson de 0,910. Comentario: Para lograr que los colaboradores de un establecimiento de salud no tengan un nivel alto de estrés, es importante que el clima en el trabajo presente un comportamiento adecuado que genere el cumplimiento de metas organizacionales. (p. 32)

De igual modo, Tarqui y Quintana (2019) en su artículo en el Callao, cuyo título fue, Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. La finalidad del estudio fue analizar el grado de desempeño de acuerdo con las cualidades laborales y su incidencia en la jefatura. De metodología descriptiva, no experimental. La muestra estuvo conformada por 208 enfermeras a quienes se les aplicó un cuestionario. Conclusiones: El grado del desempeño fue insuficiente en un 25%, el 37% de colaboradores no recibe capacitaciones frecuentes, el 88% manifestaron que percibieron una presión laboral por parte del área de jefatura. Comentario: Una gran parte de profesionales del sector salud tienen un desempeño suficiente, por el contrario, es necesario que el área de gerencia del centro de salud efectúe esfuerzos adicionales para el logro de un adecuado desempeño en el trabajo. (p. 124)

También, Delgado et al. (2020) en su artículo en Trujillo, en su artículo titulado, El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. La finalidad de la investigación ha sido determinar la relación entre el estrés y el desempeño de los trabajadores. Investigación descriptiva de diseño no experimental. Los integrantes de

la investigación fueron 98 trabajadores de un establecimiento de salud. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Conclusiones: El 98% certificó que tienen un grado de estrés de tendencia media y alta, el 39.8% mostró un desempeño de tendencia regular. Por otro lado, se obtuvo un nivel de correlación de Rho de Spearman negativa y moderada de -0,6888 con un nivel de significancia de 0,000, es decir que el estrés influye significativamente en el desempeño laboral. Comentario: El estrés es un tema de mucha relevancia dentro de una organización, pues, si se permite que este se incremente en los trabajadores, entonces, sus actividades llevadas a cabo serán poco eficiente y los resultados no serían favorables, por ello, el desempeño del trabajo debe ser cultivado por medio de la motivación hacia el grupo de trabajo. (p. 12)

A continuación, se expone el marco teórico de los temas en estudio. Con respecto al clima organizacional, Uribe (2015) lo define como la expresión de característica individual sobre la valoración o percepción que los trabajadores establecen de la compañía y que esto repercute de forma inmediata en el desarrollo de ésta, así como las características del ambiente organizacional (p. 39). De igual forma, Gonzáles et al. (2021) sostiene que son un conjunto de atributos los cuales se pueden medir o evaluar sobre el espacio de trabajo, estos atributos son percibidos directa o indirectamente por las personas que trabajan en este entorno y afectan sus motivaciones y comportamientos (p. 1159). Por consiguiente, Mohamed & Gaballah (2018) indican que se refiere al entorno social dentro del trabajo, y las relaciones interpersonales se hace evidente (p. 193). Para terminar, Kalhor et al. (2018) expresan que incluye las relaciones entre los diferentes participantes de la empresa, que constituye el entorno social en el que los empleados desarrollan sus actividades. (p. 27)

Con respecto a la importancia, Madhukar & Sharma (2017) refieren que un buen ambiente en un organización generará un buen desempeño laboral en los empleados por lo tanto, el beneficio será mutuo tanto para las empresas como para los trabajadores, porque tiene una profunda relación en el entusiasmo, actitud y satisfacción a nivel personal (p. 277). De igual manera, Peyrovi (2017) explica que dado que la satisfacción está determinada o es influida por la comodidad social de sus trabajadores, afirma que el clima organizacional está directamente relacionado con la

efectividad y desempeño de sus equipos de trabajo (p. 3). En tanto, El-Demerdash & Mostafa (2018) afirman que permite detectar el grado de retroalimentación que existe en los procedimientos efectuados y de esa manera, promover los diversos cambios que son necesarios para la eficiencia de la compañía (p. 2). Además, Moslehpour et al. (2018) explican que es de suma relevancia por cuanto prestar la atención debida pueda influir en el incremento o disminución de la productividad de la misma, para ello, los colaboradores deben sentirse identificados con la organización (p. 126).

Acosta et al. (2018) expresa las características del clima organizacional, como el pilar que tiene toda organización y está en constante cambio, ya sea por factores externos o internos, y que además es de naturaleza autónoma (p. 105). Asimismo, Isaiah-Clement & Eketu (2019) expresa que tienen una característica durable porque se construye sobre un cierto tiempo y representa la característica perdurable en el ambiente interno (p. 2489). Hernández (2020) los califica como medible porque comprende un grupo de propiedades que pueden llegar a ser evaluados por el instrumento que corresponde, en este caso, puede ser una encuesta, también considera que es influenciado significativamente por la estructura organizacional, esto se debe al nivel de apoyo que los empleados reciben de ésta (p. 121). Además, Sonarita et al. (2019) sostiene que construye la identidad única de la compañía porque proporciona una imagen clara del vínculo entre la empresa y los trabajadores (p. 2455).

La ventajas de un adecuado clima organizacional es expuesta por Grueso (2017) quién indica que facilitará la comunicación dentro de la organización y el vínculo entre los miembros de la empresa, es decir, aumentará la seguridad del trabajador y en el equipo (p. 140). Asimismo, Aloustani et al. (2020) establecen ayuda a que las personas tengan ganas de trabajar, así como el interés por emprender nuevos proyectos (p. 3). Sin embargo, sus desventajas, como refiere Garcia (2021) es la falta de productividad en general y mala calidad en la atención, además esto genera quejas y comentarios fuera de la organización (p. 126). Por su parte, Lake et al. (2019) alude que al existir un buen clima laboral reducirá la rotación de empleados y el aumento de los gastos de contratación y capacitación (p. 355).

A fin de evaluar la variable clima organizacional, se tuvo en consideración lo expuesto por Uribe (2015) quién menciona los siguientes elementos con sus respectivos indicadores: Potencial humano; es la facultad que tienen las personas para crear, innovar y cumplir con los propósitos laborales. Se caracteriza por ser una cualidad personal y cada sujeto lo desarrolla de acorde a su actitud y entusiasmo. Se compone de los siguientes indicadores: a) Liderazgo; es la facultad que tiene un individuo para influir, motivar y organizar por medio de actividades para el logro de sus propósitos que involucren a otros individuos y conjuntos en un marco de valores. b) Innovación; se refiere a un procedimiento que cambia elementos, ideas o protocolos que ya se encuentran establecidos, generando nuevos que inciden de forma adecuada en el trabajo. c) Recompensa; son incentivos que tienen como intención dirigir la actividad del trabajador hacia un resultado en específico. (p. 63)

El siguiente elemento como explica Uribe (2015) es el diseño organizacional; el mismo que hace referencia al procedimiento a través del cual se elige una estructura de actividades, responsabilidades y vínculos de autoridad dentro de una institución. Se compone de los siguientes indicadores: a) Confort; se refiere a la comodidad que proporciona bienestar a un grupo de colaboradores, de igual manera, se deriva en un patrón de comportamiento que se sigue para mantener un estado neutral. b) Estructura; es la forma en cómo se asignan las tareas y responsabilidades que tienen que cumplir cada uno de los integrantes de una institución. c) Comunicación organizacional; es el envío y recepción de datos entre sujetos interrelacionados o que pertenecen a una institución con el fin de lograr un objetivo (p. 64).

Por último, el tercer elemento como indica Uribe (2015) es la cultura organizacional; es el grupo de ideas, prácticas y valores que poseen las instituciones e involucran características que engloban la ética, creencias, valores, la experiencia y psicología del grupo. Se compone de los siguientes elementos: a) Remuneración; hace referencia al salario como la contraprestación de característica económica que un trabajador recibe por su trabajo realizado, asimismo, es todo tipo de retribución que se ofrece como compensación por el esfuerzo realizado por un individuo. b) Conflicto y cooperación; trata de un estado de discordia entre los integrantes de una organización

como efecto de desacuerdos asociados con las necesidades e intereses organizacionales, en tanto la cooperación, se refiere al trabajo y apoyo grupal que realizan los individuos. c) Motivación; trata sobre la facultad que tiene una institución o empresa para mantener involucrados a sus trabajadores para que éstos tengan un mayor rendimiento y lograr los objetivos planteados (p. 65).

La segunda variable que se pone en estudio es el desempeño laboral, Arbaiza (2016) sostiene que es el rendimiento de una persona que refleja en su centro laboral en el preciso momento que realiza sus actividades diarias que le fueron encargadas. De este modo, se considera si el individuo es apto o no para el puesto que fue asignado (p. 43). En tanto, Pham et al. (2020) explica que es la productividad o la calidad de servicio que un trabajador realiza dentro de su centro de trabajo con la finalidad de sobresalir dentro de su área correspondiente (p. 340). Por su parte, Castaño (2021) postula que es el comportamiento que tienen los trabajadores en cuanto a los objetivos trazados por la empresa en la que laboran, buscando obtener resultados favorables tanto para ellos mismo como para la compañía (p. 41). Además, Li et al. (2017) refieren que es la evaluación que determina si una persona cumple con sus obligaciones y actividades de forma apropiada en su área de trabajo (p. 3).

En cuanto a la importancia, Afriyie et al. (2020) refiere que permite tanto a los encargados del área como a los trabajadores identificar sus debilidades y fortalezas, con la finalidad de aclarar expectativas, mejorar y seguir creciendo como organización (p. 1469). Del mismo modo, Ramírez (2018) da a conocer que evaluar el desempeño es un instrumento valioso para administrar las actividades de los encargados de área que tienen como principal objetivo medir el trabajo y los resultados de un colaborador (p. 101). Por su lado, Supriadi et al. (2020) indican que es un elemento de vital importancia para las compañías, porque ayuda a poner en marcha estrategias y mejorar la eficacia de éstas. Dicho procedimiento tiene misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos (p. 43). También, Wushe & Shenje (2019) indican que proporciona a implementar estrategias y afinar la eficacia, pues se trata de una poderosa herramienta en el desarrollo integral del empleado (p. 22).

Con respecto a las características, Duque et al. (2019) indica que el desempeño permite medir la habilidad para aprender, desde el proceso que implica cada actividad o navegar de forma eficiente en la empresa (p. 5950). González (2018) indica que es una herramienta que permite lograr los objetivos que tiene una empresa en cuanto a mejorar sus resultados (p. 49). Seyyedmoharrami et al. (2019) aseguran que se caracteriza por el trabajo en equipo y tener contacto con el resto de las áreas de trabajo, además por tener integridad, es decir, las empresas buscan tener confianza en sus trabajadores, y además buscan personas que sean éticas y desarrollen un buen trabajo (p. 95).

Las ventajas del desempeño laboral, tal como indica Berberoglu (2018) afirma que los beneficios van acorde con las funciones y desempeño que cada colaborador realiza en su área de trabajo, esto va a proporcionar mejoras o ascensos en los puestos laborales conforme con su competencia laboral de los mismos (p. 3). Wallenburg et al. (2016) establece que permite encontrar dificultades en la empresa y reducir los problemas externos, como, por ejemplo, los clientes, los competidores de la organización que influyen en el trabajo de los colaboradores (p. 638).

En cuanto a las desventajas, Gómez et al. (2018) postula que una de las principales desventajas es que si la evaluación del desempeño laboral está mal implementada, esto puede llevar a problemas organizativos y no obtener los objetivos planteados por la empresa (p. 210). Por su parte, Chmielewska et al. (2020) indica que si la empresa no brinda de manera adecuada cuál es la finalidad de la evaluación del desempeño laboral, los trabajadores no entenderán la razón, de manera que no contribuirán con el crecimiento de la empresa y con el cumplimiento de los objetivos (p. 7).

Para su evaluación, se tuvo en consideración lo expresado por el autor Arbaiza (2016) quién da a conocer el nivel cognitivo; se refiere al conocimiento que tiene un colaborador, de modo que la información que se dispone es gracias al procedimiento de aprendizaje y experiencia de los individuos. Los indicadores son: a) Nivel de conocimiento; es el grado de conocimientos que tiene un servidor para el desempeño de sus tareas diarias. b) Iniciativa de trabajo; consiste en el esfuerzo adicional o ir más allá de las responsabilidades laborales normales para que los hechos sucedan. c)

Trabajo en equipo; esfuerzo realizado por los responsables de una organización de manera organizada. (p. 50)

La siguiente dimensión consiste en el esfuerzo laboral; en el contexto laboral es un factor determinante que demuestra interés y empeño en elaborar sus actividades, recibir algún tipo de recompensa, asimismo, es el empleo de tiempo, energía y fuerza física a un determinado trabajo o actividad. Tiene como indicadores: a) Resultado laboral; son los resultados laborales que logran los colaboradores del centro de salud para proporcionar servicios de calidad a la población. b) Logro de metas; se refiere al comportamiento de los individuos al momento de cumplir las metas dispuestas por la organización. c) Empleo de recursos; es el uso de recursos al momento del desarrollo de las tareas en el trabajo, por ello, es importante que los responsables de la organización manejen de forma eficiente los recursos disponibles a fin de obtener mayores resultados. (pp. 50-51)

Como última dimensión, se encuentra el comportamiento laboral donde, Arbaiza (2016) sustenta que es la manera en la que se comportan los seres humanos en las organizaciones, incluida la manera en que interactúan entre sí, asimismo, la forma en cómo realizan sus actividades dentro de las estructuras de las compañías para el desarrollo de estas. Sus indicadores son: a) Cumplimiento de funciones; garantiza el cumplimiento de los propósitos por medio de las actividades realizadas de manera eficaz y eficiente a fin de proporcionar un servicio de calidad. b) Tolerancia; hace referencia al respeto de las ideas de los demás en el momento que son diferentes a las del individuo, así como el reconocimiento, la aceptación y el aprecio hacia los demás. c) Descansos alargados; consiste en los lapsos de descanso que se toma el trabajador después de realizar sus labores, en el caso de un establecimiento de salud, este puede alargarse si el colaborador no cumple de forma adecuada con sus funciones. Adicionalmente, se explica acerca de la ley de seguridad y salud en el trabajo (Ley N° 29783) el cual tiene como finalidad promover la cultura de prevención de riesgos laborales donde interviene la participación de los colaboradores y sus organizaciones sindicales. Asimismo, se da a conocer el principio de responsabilidad

porque evidencia el desempeño de sus actividades de acuerdo con la normativa vigente. (pp. 51-52)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El informe presentó un tipo de investigación básica. Los especialistas del CONCYTEC (2018) lo definen como aquel estudio que tiene como principal propósito el incremento de conocimientos sobre un tema de interés del investigador. Con la conceptualización explicada, en el presente estudio se identificó el nivel del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud privado en la ciudad de Tarapoto.

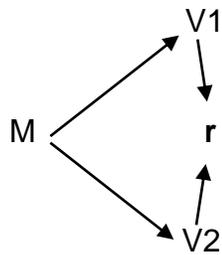
Diseño de la investigación

El diseño del estudio fue no experimental en vista que las variables fueron observadas en su contexto natural, sin la necesidad de ser controladas o manipuladas a beneficio del investigador. De igual manera, Arbaiza (2019) explica que es no experimental debido a que no habrá manipulación de la información que será recolectada de ambos temas de estudio.

De igual manera es transversal, dado que en la investigación se aplicaron actividades de recolección, procesamiento y análisis de la información en un determinado periodo, es decir 2021. Así también, García (2018) infiere que es un estudio que se lleva a cabo en un determinado periodo y este será recolectado una sola vez.

También, es descriptivo - correlacional, Maldonado (2018) sostiene que se describe el comportamiento de ambos temas en investigación y permite determinar el grado de relación entre los temas de interés.

El esquema es el que se muestra a continuación:



Dónde:

M: Muestra

V₁: Clima organizacional.

V₂: Desempeño laboral.

r= Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Clima organizacional.

Definición conceptual: Es la expresión de característica individual sobre la apreciación que los trabajadores y directivos establecen de la compañía y que incurre de forma inmediata en el desarrollo de ésta, así como las características del ambiente organizacional (Uribe, 2015)

Definición operacional: Para la evaluación de la variable se hizo uso de un cuestionario estructurado según las dimensiones que lo integran es decir potencial humano, diseño organizacional, y cultura organizacional, lo cual estuvo dirigido a los colaboradores de la institución. Tal hecho facilitará la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación

Variable Dependiente: Desempeño laboral.

Definición conceptual Es el rendimiento de un individuo que refleja en su centro laboral en el preciso momento que realiza sus actividades diarias que le fueron encargadas. De este modo, se considera si el individuo es apto o no para el puesto que fue asignado (Arbaiza, 2016)

Definición operacional: Para la evaluación de la variable desempeño laboral se hizo uso de un cuestionario estructurado según las dimensiones que lo integran

(nivel cognitivo, esfuerzo y comportamiento laboral), lo cual estuvo dirigido a los colaboradores de la institución. Tal hecho facilitará la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población estuvo constituida por 50 colaboradores del establecimiento de salud privado Trinidad & Especialidades Médicas S.A.C.

- **Criterios de inclusión:** Colaboradores del centro de salud de cualquier edad, participación voluntaria de los colaboradores.
- **Criterios de exclusión:** Pacientes del establecimiento de salud, proveedores del establecimiento de salud.

Muestra

Siendo la población pequeña, estuvo constituida por la totalidad de la población, es decir, 50 colaboradores del establecimiento de salud privado Trinidad & Especialidades Médicas S.A.C.

Muestreo

La investigación presentó un tipo de muestreo no probabilístico, en vista que Otzen & Manterola (2017) expresan que un muestreo no probabilístico es aquel donde no es posible la intervención de una fórmula estadística y por conveniencia se debe a que los participantes son escogidos por decisión propia del investigador.

Unidad de análisis

Colaboradores del establecimiento de salud privado Trinidad & Especialidades Médicas S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

La encuesta fue la técnica empleada en el presente estudio. Ñaupas et al. (2018) indica que es un documento con interrogantes que expresan un tema de interés.

Instrumentos

En el estudio se empleó como instrumento el cuestionario, según Otzen & Manterola (2017), es una herramienta diseñada para caracterizar a la variables de estudio, en base a lo manifestado por lo elementos seleccionados en la muestra, contribuyendo en la solución de los objetivos descriptivos planteados en el estudio. En ese sentido el cuestionario de la variable clima organizacional estuvo compuesto por 18 interrogantes que se distribuyen en sus dimensiones, de la misma manera el cuestionario que evaluó al desempeño laboral estuvo constituido por 18 preguntas.

La escala de Likert que será empleada en los cuestionarios es: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

A continuación, se describe las características de los cuestionarios:

Validez

Para la validez fue necesario el cálculo del coeficiente de validez de contenido (CVC) el mismo que permite evaluar la capacidad de medición de los ítems, de esta manera mediante la evaluación de la variable clima organizacional se obtuvo un coeficiente adecuado (CVC=.96), siendo esto aceptable para su evaluación, de igual manera el cuestionario de la variable desempeño laboral se obtuvo un CVC=.96, el mismo que es aplicable al contexto de estudio (Ver anexo de validez)

Así también, fue necesario el juicio de los siguientes expertos: José Antonio Carbonel Arribasplata (Tecnólogo Médico con Grado de Doctor), Angela María del Carmen Diaz Lazo (Tecnólogo Médico con Grado de Magíster) y Luis Alberto García Cruz (Tecnólogo Médico con Grado de Magíster), los cuales en base a

sus amplios conocimientos en el tema investigativo y metodología permitirán constatar que ambos cuestionarios son aptos para ser aplicados en el contexto de estudio.

Confiabilidad

Los datos de los instrumentos fueron sometidos en una base de datos por medio de la prueba de Alfa de Cronbach, demostrando de ese modo, la fiabilidad que corresponde. En cuanto al instrumento de la primera variable clima organizacional alcanzó un valor de 0.941, y la segunda variable obtuvo un resultado de 0.946; por lo tanto, como ambos resultados son mayores al mínimo aceptado (0.750), se confirma que ambos cuestionarios cumplen con el criterio de fiabilidad necesario para ser aplicados a la muestra del estudio.

3.5. Procedimientos

Se pidió el permiso que corresponde al jefe del establecimiento de salud privado Trinidad & Especialidades Médicas S.A.C, luego, se validaron los instrumentos (cuestionarios) para la aplicación correspondiente a los colaboradores, a quienes se les citó con anticipación para la obtención de datos. Cabe indicar que se dio a conocer a los colaboradores el propósito del estudio. Luego, con los datos que se obtuvieron, fueron conservados en una base de datos y tabulados de manera correspondiente a fin de elaborar los resultados expresados en figuras y tablas.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos que fueron empleados en el estudio son: Método descriptivo; porque se describió cada tema en estudio y se dio a conocer el nivel de estos a través de figuras y tablas con resultados porcentuales y numéricos. Por consiguiente, se aplicó el método inferencial, por cuanto la información que fue recopilada fue introducida en el programa de software SPSS 28 donde se determinó la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral. Los

resultados estadísticos fueron sometidos por la prueba de normalidad a fin de determinar el tipo de prueba que corresponde (Pearson).

3.7. Aspectos éticos

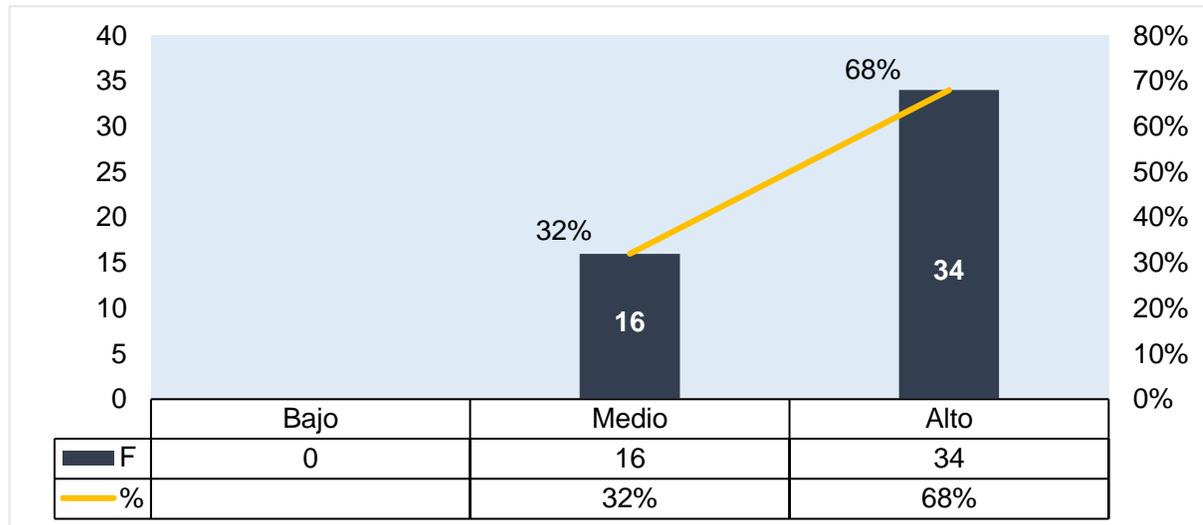
El estudio fue redactado teniendo en cuenta la normativa de la Universidad César Vallejo y las Normas APA 7° edición, asimismo, la participación de los colaboradores fue informada sin ocultar la información y de forma anónima. De igual manera, los principios que se tuvieron en cuenta son la no maleficencia, porque no hubo ningún daño hacia los participantes y la organización que fue investigada. Principio de autonomía, porque los participantes fueron tratados como seres autónomos y libres de expresión.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1. Nivel del clima organizacional en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.

Figura 1

Nivel del clima organizacional.



Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores del establecimiento de salud privado.

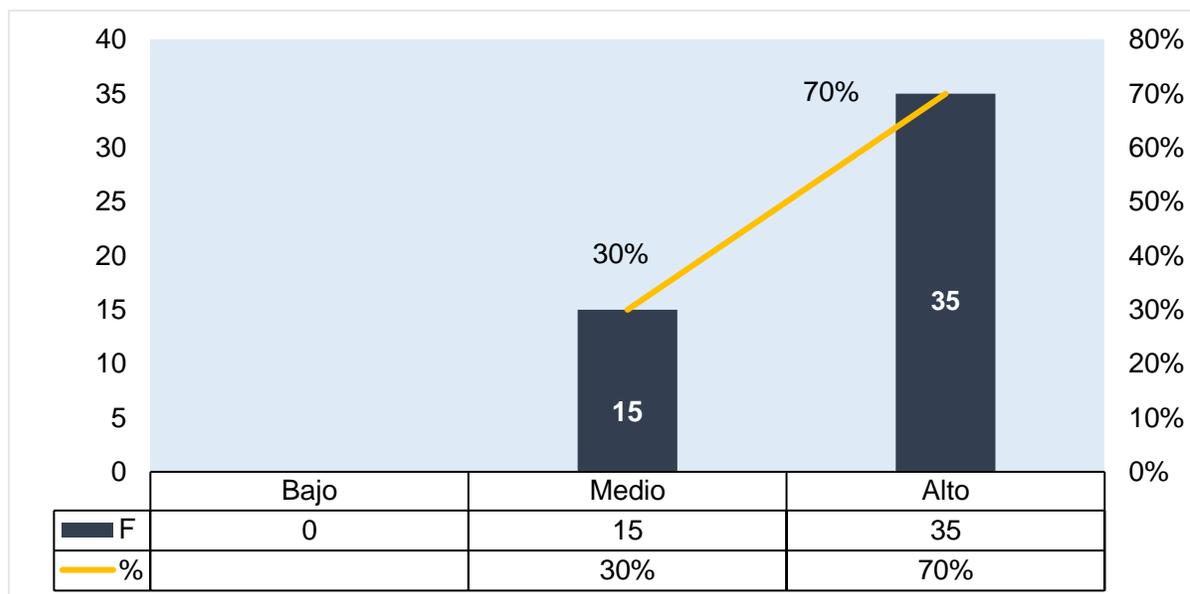
Interpretación

De acuerdo con los resultados expuestos en la figura 1, el 68% (34) de los colaboradores encuestados manifiestan que el establecimiento de salud presenta un nivel de clima organizacional alto, y un 32% (16) lo calificaron como medio; no obstante, no hubo ningún participante que lo catalogó con un grado bajo. Dichos resultados se explican, dado que la encuesta realizada reveló que el centro de salud generalmente se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan; además los colaboradores frecuentemente muestran iniciativa ante la resolución de problemas, considerando, asimismo, que el centro de salud posee normas y reglas claras que facilitan el desarrollo de actividades. Por otro lado, la organización ha demostrado ser flexible y tener la capacidad de adaptarse a los cambios lo cual ha beneficiado directamente a su rendimiento; mencionando también que cuenta con los aspectos básicos que garantizan un buen ambiente de trabajo y una adecuada distribución física.

Objetivo específico 2. Nivel del desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.

Figura 2

Nivel de desempeño laboral



Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores del establecimiento de salud privado.

Interpretación

En base a los resultados de la figura 2, el 70% (35) de los colaboradores calificaron como alto el nivel de desempeño laboral en el establecimiento de salud privado; seguido del 30% (15) que establecieron que es de nivel medio. De acuerdo con la opinión de los trabajadores, la mayoría cumple con los conocimientos necesarios y suficientes para efectuar correctamente sus tareas, demostrando siempre iniciativa y fomentando el trabajo en equipo para garantizar el logro de los objetivos en función a lo planificado, mostrando compromiso con el desarrollo de la institución.

Sin embargo, se debe mencionar que algunos participantes de la muestra manifestaron mostrar dificultades o inconvenientes a la hora de desempeñar sus funciones, resaltando también que los descansos que tienen en el trabajo suelen ser mínimos y a veces no descansan adecuadamente en su hora libre.

Objetivo específico 3. Relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.

Tabla 1

Dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral

Dimensiones del clima organizacional		Potencial humano	Diseño organizacional	Cultura organizacional
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.488*	.431**	.656**
	Sig. (bilateral)	<.001	.002	<.001
	N	50	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0.001 (bilateral)

Nota. Obtenido del SPSS 28.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la prueba de correlación de Pearson realizada entre las dimensiones del clima organizacional y la variable desempeño laboral; en donde considerando los criterios de la regla de decisión (Sig. Bilateral < 0.05) se observa que el potencial humano presenta una relación con el desempeño laboral, dado que el nivel de significancia fue igual a 0.001 y menor a 0.05, con un coeficiente r equivalente a 0.488 que expresa una correlación positiva débil.

Del mismo modo, la segunda dimensión (diseño organizacional) muestra un grado de relación con el desempeño laboral, pues el p-valor o significancia alcanzó un resultado de $0.001 < 0.05$, y un coeficiente igual a 0.431, lo cual indican una correlación positiva débil. Igualmente, se observa que la cultura organizacional tiene dependencia de tipo significativa con el desempeño laboral, ya que obtuvo un p-valor de 0.002 (menor a 0.05) y un coeficiente equivalente a 0.656, que confirma una correlación positiva media. Por lo tanto, en base a los resultados se pudo determinar que todas las dimensiones presentan un nivel de asociación con el desempeño de los trabajadores, por lo cual se acepta la hipótesis planteada y se afirma que existe relación directa y significativa entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.

Comprobación de la hipótesis general

Para cumplir con el propósito general del estudio, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, puesto que los integrantes de la muestra son iguales a 50. Cabe mencionar que dicha prueba fue realizada con la finalidad de determinar el estadígrafo (Pearson o Rho de Spearman) que se debe emplear para calcular el grado de asociación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 2

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	.966	50	.160
Desempeño laboral	.961	50	.098

*. Esto es un límite inferior de la significancia verdadera

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. Obtenido del SPSS 28.

Interpretación

En la tabla 2 se evidencia que el clima organizacional alcanzó un nivel de significancia equivalente a 0.160, y el desempeño laboral obtuvo un valor igual a 0.098. Como se observa ambos resultados son mayores a 0.05, lo cual indica que las variables analizadas presentan una distribución normal; por lo tanto, en base a ello se determinó que se debe emplear la prueba paramétrica de Pearson para efectuar la contrastación de la hipótesis y concretar el objetivo.

Objetivo general: Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.

Tabla 3

Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

		Clima Organizacional	Desempeño laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	.643**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.643**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	50	50

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

Nota. Obtenido del SPSS 28.

Interpretación

Para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis de investigación fue necesario considerar como criterio de decisión que la Sig. (bilateral) sea menor a 0.05. En tal sentido, en la tabla 4 se observa que el clima organizacional y el desempeño laboral muestran una relación de tipo significativa, ya que el p-valor fue equivalente a $0.001 < 0.05$, con un coeficiente $r = 0.643$, lo cual revela una correlación positiva media. Por ello, en virtud de los resultados se pudo aceptar la hipótesis alterna y confirmar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.

Al realizar el cálculo del coeficiente de determinación o R^2 , presenta un valor igual a 0.413, el mismo que indica que el clima organizacional influye aproximadamente en un 41% en el desempeño laboral de los colaboradores y el 59% de porcentaje restante revela que se debe a otros factores ajenos al clima organizacional; por tanto, estos resultados también permiten reafirmar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021..

V. DISCUSIÓN

La tesis desarrollada tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021. Para ello, fue de suma importancia aplicar cuestionarios que hicieron referencia al clima organizacional y el desempeño laboral.

El objetivo específico N° 1 fue identificar el nivel del clima organizacional en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021; el 68% de los trabajadores manifestaron que el establecimiento de salud presenta un nivel de clima organizacional alto, y un 32% lo calificaron como medio; pero, no hubo ningún participante que lo catalogó con un grado bajo. Estos índices indican que el establecimiento de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se den día a día; además los trabajadores con frecuencia muestran iniciativa ante la resolución de conflictos, considerando que el centro de salud posee normas y reglas claras que facilitan el desarrollo de las actividades planificadas.

Por otro lado, la entidad ha demostrado ser flexible y tener la capacidad de adaptarse a los cambios lo cual ha beneficiado directamente al rendimiento de cada uno de los colaboradores; mencionando también que cuenta con los aspectos básicos que garantizan un buen ambiente de trabajo y una adecuada distribución física. Por el contrario, los colaboradores revelaron que el centro de salud no innova con facilidad y la información de interés en muchas ocasiones no llega para todos de forma oportuna; tampoco otorgan incentivos laborales con la finalidad de incrementar el rendimiento en el trabajador, por lo que también consideran que la remuneración percibida no satisface del todo sus necesidades básicas.

En el trabajo realizado por Fernández et al. (2019) concluyeron que el nivel de clima organizacional en el Instituto Nacional de Salud del Niño es regular en un 76.3% siendo calificada como mejorable y el grado de satisfacción fue regular en un 64.4%, en ese sentido, para que los colaboradores de los establecimientos de salud brinden un servicio de calidad a los pacientes, éstos deben tener un buen clima laboral, es decir, un buen trato, motivación, y de esa manera lograrán alcanzar sus objetivos planteados

como institución, pudiendo satisfacer las necesidades de sus pacientes en cuanto a salud se trata.

De igual forma, los resultados presentan relación con el aporte teórico expresado por Uribe (2015) quien define el clima organizacional como la expresión de característica individual sobre la apreciación que los trabajadores y directivos establecen de la compañía y que incurre de forma inmediata en el desarrollo de ésta, así como las características del ambiente organizacional. Para que un clima organizacional sea eficiente, es importante guardar una relación adecuada entre trabajadores, así como el trato para evitar posibles conflictos. Al existir un mal clima laboral va a existir mayor individualidad, egoísmo y competitividad en los trabajos que realizan, como resultado habrá mayor rotación de empleados y aumento en los gastos de contratación y capacitación. Y también se perdería personas talentosas, poca motivación en el área de trabajo, poco compromiso y el poco interés por parte de los empleados por seguir los objetivos que tiene la empresa.

Por otra parte, para mejorar el clima laboral según Acosta et al. (2018), es necesario escuchar las opiniones de los colaboradores e incorporar sus sugerencias en los planes y programas de la entidad, ya que el éxito de la organización depende de las personas, por lo que sus diferencias deben ser respetadas y aprovechadas plenamente para afectar el ambiente de trabajo de manera positiva. Asimismo, se debe promover la integración, para lo cual se deben realizar acciones para promoverlo entre las distintas áreas y en los miembros que le componen, y generar espacios que rompan la costumbre, generando un ambiente de confianza, gratitud y entusiasta. Por otro lado, se debe implementar una comunicación horizontal a fin de mantener una comunicación transparente, abierta y oportuna, que contribuya a fortalecer una cultura en la que las ideas y opiniones sean valoradas por la organización y sirvan a los intereses de la misma.

Otra acción necesaria para fortalecer el clima laboral es el reconocimiento de logros, mejora de procesos y cierre exitoso de proyectos. Todo ello refuerza el compromiso de los colaboradores y conduce a la mejora continua. Finalmente, la experimentación dentro de la entidad es importante porque es una práctica que tiene un mayor impacto

en la disponibilidad de cambios. Para mejorar la estrategia, se debe perder el miedo y estar dispuestos para probar cosas nuevas. En resumen, si todas las partes están alineadas para hacer que el ambiente de trabajo sea adecuadamente relevante, estas y otras iniciativas tendrán éxito, porque los trabajadores leales producirán mejores resultados.

El objetivo específico N° 2 fue el nivel del desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021; el 70% de los trabajadores calificaron como alto el nivel de desempeño laboral en el establecimiento de salud privado; el 30% que establecieron que es de nivel medio. De acuerdo con la opinión de los trabajadores, la mayoría cumple con los conocimientos necesarios y suficientes para efectuar de modo adecuado sus tareas, demostrando siempre iniciativa y fomentando el trabajo en equipo para garantizar el logro de los objetivos en función a las actividades planificadas, mostrando compromiso con el desarrollo de la entidad. Por el contrario, es importante recalcar que algunos participantes manifestaron que existen dificultades o inconvenientes a la hora de desempeñar sus funciones, resaltando también que los descansos que tienen en el trabajo suelen ser mínimos y a veces no descansan adecuadamente en su hora libre, razón fundamental por la cual el desempeño suele tener dificultades.

Los resultados guardan relación con lo encontrado por Tarqui y Quintana (2019) en su estudio, los mismos que concluyeron que el grado del desempeño fue insuficiente en un 25%, el 37% no recibe capacitaciones con frecuencia, el 88% manifestaron que percibieron una presión laboral por parte del área de jefatura. Por ello, una gran parte de profesionales del sector salud tienen un desempeño suficiente, por el contrario, es necesario que el área de gerencia del centro de salud efectúe esfuerzos adicionales para el logro de un adecuado desempeño en el trabajo.

Asimismo, los resultados tienen similitud con el aporte teórico brindado por Arbaiza (2016) quien señala que el desempeño laboral es el rendimiento de un individuo que refleja en su centro laboral en el preciso momento que realiza sus actividades diarias que le fueron encargadas. De este modo, se considera si el individuo es apto o no para el puesto que fue asignado. El desempeño en el trabajo es importante porque de este

depende el nivel de productividad de una organización y permite el alcance oportuno de los propósitos establecidos por este.

En contraste a los resultados obtenidos, es necesario que la empresa reconozca la importancia del desempeño laboral, ya que su propósito principal es establecer el valor del trabajo realizado por los empleados. También es muy útil para medir el nivel de, ya que, si el equipo de trabajo demuestra la eficiencia y realización de sus objetivos personales, en su campo, contribuirán a los intereses de la entidad. Para los empleados, esto les permitirá tener en cuenta claramente las expectativas de sus jefes y organizaciones para su trabajo, metas y desempeño, así como comprender las características y capacidades de los empleados más importantes para la empresa para potenciar el equipo de trabajo. Además, le dará la oportunidad de autoevaluar su desarrollo profesional y estar motivado y comprometido a hacer lo mejor para la entidad. Por otro lado, para el jefe, le permitirá tener la capacidad de promover una mejor comunicación con los empleados, asimismo, podrá planificar y organizar mejor su área con todos los talentos para formar sinergia y trabajar de manera más eficiente. Finalmente, podrá reducir la rotación de equipos de trabajo actuando como líder para ayudar a los empleados a desarrollarse, lograr compromisos y buena atmósfera.

El tercer objetivo específico N° 3 fue establecer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021; se expone los resultados alcanzados en la prueba de correlación de Pearson realizada entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral; en donde considerando los criterios de la regla de decisión (Sig. Bilateral < 0.05), el potencial humano presenta una relación con el desempeño laboral, dado que el nivel de significancia fue igual a 0.001 y menor a 0.05, con un coeficiente r equivalente a 0.488 que expresa una correlación positiva débil. En cuanto a la segunda dimensión (diseño organizacional) muestra un grado de relación con el desempeño laboral, pues el p -valor alcanzó un resultado de $0.001 < 0.05$, y un coeficiente igual a 0.431, el mismo que indica una correlación positiva débil. Igualmente, la cultura organizacional tiene dependencia de tipo significativa con el desempeño laboral, ya que obtuvo un p -valor de 0.002 (menor a 0.05) y un coeficiente equivalente a 0.656

(correlación positiva media). Por lo tanto, se pudo determinar que todas las dimensiones presentan un nivel de asociación con el desempeño de los trabajadores, por lo cual se acepta la hipótesis planteada y se afirma que existe relación directa y significativa entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.

El estudio tiene similitud con los resultados encontrados por Ortiz et al. (2019) quienes expresaron que existe vínculo entre las dimensiones ambiente físico, estructura de la empresa, ambiente social y personales con el desempeño con una significancia de 0,000 y un grado de correlación de 0,226; 0,407; 0,331 y 0,375. De otro modo, existe vínculo entre el clima en el trabajo y el rendimiento con una significancia de 0,001 con un nivel de relación de 0,993 el mismo que establece un 98.6% de incidencia. Por ende, en toda institución debe existir un adecuado ambiente de trabajo que permita que el rendimiento laboral pueda incrementarse, de manera que se cumplan con los propósitos institucionales.

El objetivo general de la tesis fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021. Por ello, por medio de la prueba de correlación de Pearson, el clima organizacional y el desempeño laboral muestran una relación de tipo significativa, porque el p-valor fue equivalente a $0.001 < 0.05$, con un coeficiente $r = 0.643$, el mismo que revela una correlación positiva media. Por ello, en virtud de los resultados se pudo aceptar la hipótesis alterna y confirmar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021. El coeficiente de determinación R^2 presenta un valor igual a 0.413, el mismo que indica que el clima organizacional influye aproximadamente en un 41% en el desempeño laboral de los trabajadores y el 59% restante revela que se debe a otros factores ajenos al clima organizacional; por tanto, estos resultados también permiten reafirmar que existe relación directa y significativa entre las variables.

En efecto, la relación directa de ambos temas de investigación exhibe una tendencia positiva y demuestra que a medida que aumenta el nivel de clima organizacional, el desempeño laboral de los trabajadores también se incrementa en un índice de 35.194.

El resultado alcanzado tiene similar relación con el trabajo efectuado por Pino et al. (2021) los mismos que dieron a conocer que el 17% de los trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo estimó que pocas veces existe diálogo entre compañeros, el 10% de encuestados aseguró que existe trabajo en grupo, el 23% manifestó que algunas veces toma decisiones propias, el 10% estableció que pocas veces hay motivación en el trabajo, con respecto al clima organizacional el 40% señaló que es bajo y con respecto al desempeño laboral de los coladores mencionaron que es medio en un 39%. En efecto, se logró demostrar que existe un nivel de correlación entre las variables con un nivel de significancia de 0.000, siendo menor a 0.05. En tanto, la falta de un clima de trabajo adecuado ha generado que el desempeño de los colaboradores de salud presente un comportamiento poco favorable para el hospital, y que esto a su vez trajo como consecuencia la mala atención para las personas que asisten a dicho establecimiento de salud.

Según lo señalado por Daza et al. (2021), el clima organizacional es un factor clave dentro de cualquier organización o empresa, debido a que ayuda a mantener y sostener niveles suficientes de motivación y productividad, además libera tensiones y efectos de estrés, los mismos que no permiten que el colaborador desarrolle habilidades y competencias, afectando de esa manera su desempeño

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral con una significancia bilateral de 0,001 y un coeficiente de correlación de 0,643 (correlación positiva media), asimismo, el clima organizacional influye en un 41% en el desempeño, aceptando la hipótesis que indica que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.
2. EL nivel del clima organizacional en un establecimiento de salud privado de Tarapoto es medio en un 31%, asimismo, es alto en un 68%, debido a que el centro de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan; los colaboradores muestran iniciativa ante la resolución de problemas, el centro de salud posee reglas que facilitan el desarrollo de actividades, cuentan con aspectos básicos que garantizan un buen ambiente de trabajo. Sin embargo, no innovan con facilidad y la información de interés en muchas ocasiones no llega para todos de manera oportuna; tampoco otorgan incentivos laborales.
3. El nivel del desempeño laboral un establecimiento de salud privado de Tarapoto es medio en un 15% y alto en un 70% porque los colaboradores cumplen con los conocimientos necesarios para efectuar sus tareas, demostrando iniciativa y fomentando el trabajo en equipo para garantizar el logro de los objetivos en función a lo planificado. Sin embargo, algunos participantes manifestaron dificultades o inconvenientes a la hora de desempeñar sus funciones, resaltando que los descansos que tienen en el trabajo suelen ser mínimos.
4. Existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado porque el potencial humano presenta una relación con el desempeño, con un nivel de significancia igual a 0.001 y un coeficiente de 0.488. La dimensión diseño

organizacional muestra un grado de relación con el desempeño con una significancia de 0.001 y un coeficiente de 0.431. Para terminar, la cultura organizacional tiene dependencia de tipo significativa con el desempeño con un p-valor de 0.002 y un coeficiente de 0.656.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los resultados alcanzados en el presente trabajo de investigación deben ser puestos a disposición del gerente del establecimiento de salud privado, así como de los colaboradores para la socialización que corresponda, de modo que permita mejorar las pequeñas falencias que se muestran.
2. Se sugiere al gerente del establecimiento de salud evaluar constantemente el clima organizacional de la entidad para poder identificar a tiempo las fortalezas y debilidades que posee la entidad, buscando soluciones de forma eficaz atacando el problema general.
3. Se sugiere al jefe de recursos humanos del establecimiento de salud buscar formas de motivación asociadas al reconocimiento y fomento del incremento profesional que contribuya a la generación del compromiso de cada uno de los trabajadores para aumentar el nivel del desempeño.
4. Se sugiere al gerente del establecimiento de salud aplicar acciones que permitan consolidar las relaciones humanas de los colaboradores por medio del cumplimiento de propósitos destacando el potencial humano, asimismo, organizar capacitaciones y fomentar la cultura organizacional para fortalecer los procesos internos que comprende el clima y desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Acosta, M., Aduna, A., Aguilar, M., Álvarez, M., Arcelús, E., & Arrieta, D. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*. Universidad Juárez del Estado de Durango. https://books.google.com.pe/books?id=uB_LDwAAQBAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Afriyie, S., Kong, Y., Lartey, P., Kaodui, L., Bediako, I., Wu, W., & Kyeremateng, P. (2020). Financial performance of hospitals: A critical obligation of corporate governance dimensions. *The International Journal of Health Planning and Management*, 35(6), 1468-1485. <https://doi.org/10.1002/HPM.3049>
- Aloustani, S., Atashzadeh-Shoorideh, F., Zagheri-Tafreshi, M., Nasiri, M., Barkhordari-Sharifabad, M., & Skerrett, V. (2020). Association between ethical leadership, ethical climate and organizational citizenship behavior from nurses perspective: a descriptive correlational study. *BMC Nursing*, 19(1), 1-8. <https://doi.org/10.1186/S12912-020-0408-1>
- Arbaiza, L. (2016). *Dirección de recursos humanos: El factor humano*. Esan Ediciones.
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/S12913-018-3149-Z>
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company. *Publicado Información Tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Castaño, A. (2021). *Desarrollo de un catálogo de competencias para el personal directivo público español*. INAP. https://books.google.com/books/about/Desarrollo_de_un_catálogo_de_competenci.html?hl=es&id=tINDEAAAQBAJ

- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), 1-13. <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2019.v45n2/e1351/es>
- Chmielewska, M., Stokwiszewski, J., Filip, J., & Hermanowski, T. (2020). Motivation factors affecting the job attitude of medical doctors and the organizational performance of public hospitals in Warsaw, Poland. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/S12913-020-05573-Z>
- CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.
- Daza, A., García, L., & Silva, W. (2021). *Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana**. 29(1), 1-12. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/EE.04.09.03>
- Díaz, F., Guevara, E., Villegas, S., Vidaurre, E., & García, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista UCV-HACER*, 8(1), 31-43. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5217/521758809014/521758809014.pdf>
- Duque, V., Sarache, W., & Gutiérrez, E. (2019). Sustainable supply chain management practices and sustainable performance in hospitals: A systematic review and integrative framework. *Sustainability 2019*, Vol. 11, Page 5949, 11(21), 5949-6001. <https://doi.org/10.3390/SU11215949>
- El-Demerdash, S., & Mostafa, W. (2018). Association between organizational climate and head nurses administrative creativity. *International journal of Nursing Didactics*, 8(01), 01-09. <https://doi.org/10.15520/IJND.2018.VOL8.ISS01.268.01-09>
- El Financiero. (2020, noviembre 24). *Así fue la historia de Best Buy en México* . <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/asi-fue-la-historia-de-best-buy-en-mexico/>

Fernández, D., Revilla, M. E., Kolevic, L. A., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L., & Mamani, V. A. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anuales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192. <https://doi.org/10.15381/ANALES.802.15745>

García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica* (1.ª ed.). ESIC Editorial.

García, J. (2021). *clima organizacional*.

Gómez, E., Montalvo, J., Molina, V., Cervantes, Y., & García, F. (2018). *La sociedad del conocimiento y su impacto en el desempeño laboral y profesional*. Corporacion CIMTED. <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2018/11/libro-coincom-congreso-2018.pdf>

González, J., Ramírez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.318

González, M. (2018). *Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación para el empleo*. Editorial Tutor Formación. https://books.google.com/books/about/Orientación_laboral_y_promoción_de_la.html?hl=es&id=F1FnDwAAQBAJ

Gruoso, M. (2017). *Recursos humanos en redes y organizaciones*. Editorial Universidad del Rosario. https://books.google.com/books/about/Recursos_Humanos_en_redes_y_organizacion.html?hl=es&id=2cNQDwAAQBAJ

Hernández, F. (2020). *Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones*. UNAM. https://books.google.com.pe/books?id=IYPhDwAAQBAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Isaiah-Clement, O., & Eketu, C. (2019). Organizational climate and employee engagement in banks in Rivers State, Nigeria. *International Journal of Advanced Academic Research*, 5(3), 2488-2499.

Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Moosavi, S., Heidari, M., & Habibi, H. (2018). Role of

- organizational climate in job involvement: A way to develop the organizational commitment of nursing staff. *Sage Journals*, 23, 25-30. <https://doi.org/10.1177/2515690X18790726>
- Lake, E., Sanders, J., Duan, R., Riman, K., Schoenauer, K., & Chen, Y. (2019). A meta-analysis of the associations between the nurse work environment in hospitals and 4 sets of outcomes. *Medical care*, 57(5), 353-361. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000001109>
- Li, L., Ai, H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., Sun, T., & Fan, L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: A cross-sectional survey in China. *BMC Health Services Research*, 17(1), 1-8. <https://doi.org/10.1186/S12913-017-2348-3>
- Madhukar, V., & Sharma, S. (2017). Organisational climate: A conceptual perspective. *International Journal of Management*, 7(8), 276-293.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Mohamed, A., & Gaballah, S. (2018). Trauma care view project use of folk medicine among families view project study of the relationship between organizational climate and nurses performance: A University hospital case. *American Journal of Nursing Research*, 6(4), 191-197. <https://doi.org/10.12691/ajnr-6-4-7>
- Moslehpour, M., Altantsetseg, P., Mou, W., & Wong, W.-K. (2018). Organizational climate and work style: The missing links for sustainability of leadership and satisfied employees. *Sustainability*, 11(1), 125-142. <https://doi.org/10.3390/SU11010125>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5.ª ed.). Ediciones de la U.
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): Un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193. www.revhipertension.com
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a

- estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peyrovi, H. (2017). Ethical leadership and organizational climate: The experience of iranian nurses. *Iran Red Crescent Med*, 19(4), 2-9.
<https://doi.org/10.5812/ircmj.43554>
- Pham, C., Vu, S., & Vu, N. (2020). Evaluating performance of vietnamese public hospitals based on balanced scorecard. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 339-349.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO6.339>
- Pino, E., Granja, A., & Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 23-38. <https://doi.org/10.23857/DC.V7I4.2079>
- Rahnema, A., McDowell, T., & Miller, D. (2019). Liderando la empresa social: reinención con un enfoque humano. En *Desempeño organizacional: Un deporte de equipo* (pp. 43-58). Deloitte Insights.
- Ramírez, L. (2018). *El desempeño profesional del educador desde la dimensión del autoconcepto*. Editorial Digital UNID.
[https://books.google.com.pe/books?id=PtRJDwAAQBAJ&dq=desempeño+labora](https://books.google.com.pe/books?id=PtRJDwAAQBAJ&dq=desempeño+labora&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Seyyedmoharrami, I., Dehaghi, B., Abbaspour, S., Zandi, A., Tatari, M., Teimori, G., & Torbati, A. (2019). The relationship between organizational climate, organizational commitment and job burnout: Case study among employees of the University of Medical Sciences. *The Open Public Health Journal*, 12(1), 94-100.
<https://doi.org/10.2174/1874944501912010094>
- Sonarita, G., Sudjarwo, S., & Hariri, H. (2019). Relationships between organizational climate and organizational Commitment: A Literature review in the asian context. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 3(4), 2454-2501. [http://repository.lppm.unila.ac.id/15195/1/Relationships between Organizational Climate and organizational commitment A literature review in the asian context.pdf](http://repository.lppm.unila.ac.id/15195/1/Relationships%20between%20Organizational%20Climate%20and%20organizational%20commitment%20A%20literature%20review%20in%20the%20asian%20context.pdf)
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad

- en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 1-28. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>
- Supriadi, S., Minarti, S., Paminto, A., Hidayati, T., & Palutturi, S. (2020). Factors related to nurses job satisfaction and performance at private hospitals in Samarinda City, Indonesia. *Journal of Arts and Humanities*, 9(6), 42-52. <https://doi.org/10.18533/JOURNAL.V9I6.1925>
- Tarqui, C., & Quintana, D. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao, Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/ARCHMED.20.1.3372.2020>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. Manual Moderno. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>
- Wallenburg, I., Quartz, J., & Bal, R. (2016). Making hospitals governable: performativity and institutional work in ranking practices: *Administration & Society*, 51(4), 637-663. <https://doi.org/10.1177/0095399716680054>
- Wushe, T., & Shenje, J. (2019). An analysis of the relationship between occupational stress and employee job performance in public health care institutions: A case study of public hospitals in Harare. *SA Journal of Human Resource Management*, 17(21-32). <https://doi.org/10.4102/SAJHRM.V17I0.1079>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

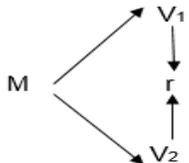
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica e instrumento
Clima organizacional	Uribe (2015) lo define como la expresión de característica individual sobre la apreciación que los trabajadores y directivos establecen de la compañía y que incurre de forma inmediata en el desarrollo de ésta, así como las características del ambiente organizacional.	Para la evaluación de la variable se hizo uso de un cuestionario estructurado según las dimensiones que lo integran es decir potencial humano, diseño organizacional, y cultura organizacional, lo cual estuvo dirigido a los colaboradores de la institución. Tal hecho facilitará la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación	Potencial humano	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Tomó la iniciativa para la solución de problemas en el trabajo? - ¿Mis compañeros de trabajo fomentan el liderazgo? 	Ordinal	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
				Innovación	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La organización innova con facilidad? - ¿Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud? 		
				Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Los beneficios que ofrece la organización son las adecuadas? - ¿Se otorgan incentivos laborales a fin de aumentar el rendimiento en el trabajador? 		
			Diseño organizacional	Confort	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo? - ¿Se siente a gusto de ser parte de la organización? 		
				Estructura	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La limpieza en los ambientes es adecuada? - ¿La organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan? 		

				Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Presta atención a los comunicados de su jefe inmediato? - ¿La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona 		Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
			Cultura organizacional	Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> - ¿El salario y beneficios son razonables? - ¿El sueldo percibido satisface sus necesidades básicas? 		
				Conflicto y cooperación	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La organización es flexible y se adapta a los cambios? - ¿La distribución física de su área le permite trabajar cómoda y eficientemente? 		
				Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo? - ¿Reconocen la labor que realiza? 		
Desempeño laboral	Arbaiza (2016) indica que es el rendimiento de un individuo que refleja en su centro laboral en el preciso momento que realiza sus actividades diarias que le fueron encargadas. De este modo, se considera si el	Para la evaluación de la variable desempeño laboral se hizo uso de un cuestionario estructurado según las dimensiones que lo integran (nivel cognitivo, esfuerzo y comportamiento laboral), lo cual	Nivel cognitivo	Nivel de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Tiene dificultades para el desempeño de sus actividades? - ¿Cuenta con los conocimientos necesarios y suficientes para la elaboración de las tareas de su puesto? 	Ordinal	
				Iniciativa de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Tiene la iniciativa para realizar sus tareas? - ¿Comparte ideas para mejorar el trabajo con sus compañeros? 		
				Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Se siente cómodo trabajando en equipo? 		

	individuo es apto o no para el puesto que fue asignado.	estuvo dirigido a los colaboradores de la institución. Tal hecho facilitará la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación			¿En la organización se fomenta el trabajo en equipo?		
			Esfuerzo laboral	Resultado laboral	¿Logra terminar sus actividades de acuerdo con lo planificado? ¿Sus compañeros de trabajo cumplen con las tareas diarias que se le asignan?		
				Logro de metas	¿En su centro laboral cumplen con las metas? ¿Se siente comprometido a cumplir con los objetivos de la institución?		
				Empleo de recursos	¿En su área de trabajo emplean de forma adecuada los recursos asignados? ¿Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo oportuno de las actividades?		
			Comportamiento laboral	Cumplimiento de funciones	¿Realmente cumple con sus funciones? ¿La institución mide el cumplimiento de actividades?		
				Tolerancia	¿Existe discusiones entre compañeros? ¿Suele ser tolerante ante situaciones difíciles en su trabajo?		
				Descansos alargados	¿Los descansos que tiene en el trabajo suelen ser alargados? ¿Descansa sólo en su hora libre?		

Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en establecimiento de salud privado de Tarapoto

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021? ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021? ¿Qué relación existe entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel del clima organizacional en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021. Identificar el nivel del desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021. Establecer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel del clima organizacional en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021, es bajo. H2: El nivel del desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021, es bajo. H3: Existe relación directa y significativa entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño no experimental de corte transversal. Esquema:</p>  <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 -- r --> V2 </pre> <p>Dónde: M = Muestra. V₁ = Clima organizacional V₂ = Desempeño laboral r = Relación.</p>	<p>Población La población estuvo constituida por 50 colaboradores del establecimiento de salud privado Trinidad & Especialidades Médicas S.A.C.</p> <p>Muestra Estuvo constituida por la totalidad de la población, es decir, 50 colaboradores del establecimiento de salud privado Trinidad & Especialidades Médicas S.A.C.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Clima organizacional</td> <td>Potencial humano</td> </tr> <tr> <td>Diseño organizacional</td> </tr> <tr> <td>Cultura organizacional</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Desempeño laboral</td> <td>Nivel cognitivo</td> </tr> <tr> <td>Esfuerzo laboral</td> </tr> <tr> <td>Comportamiento laboral</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Clima organizacional	Potencial humano	Diseño organizacional	Cultura organizacional	Desempeño laboral	Nivel cognitivo	Esfuerzo laboral	Comportamiento laboral
Variables	Dimensiones												
Clima organizacional	Potencial humano												
	Diseño organizacional												
	Cultura organizacional												
Desempeño laboral	Nivel cognitivo												
	Esfuerzo laboral												
	Comportamiento laboral												

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO – CLIMA ORGANIZACIONAL

El siguiente instrumento tiene como principal propósito identificar el nivel del clima organizacional en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021.

Instrucción:

Lee detalladamente cada pregunta y según su opinión escoja la alternativa que crea conveniente. Se pide total veracidad.

Escala de instrumento	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Variable: Clima organizacional	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Potencial humano						
1	¿Tomó la iniciativa para la solución de problemas en el trabajo?					
2	¿Mis compañeros de trabajo fomentan el liderazgo?					
3	¿La organización innova con facilidad?					
4	¿Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud?					
5	¿Los beneficios que ofrece la organización son las adecuadas?					
6	¿Se otorgan incentivos laborales a fin de aumentar el rendimiento en el trabajador?					
Dimensión: Diseño organizacional						
7	¿Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo?					
8	¿Se siente a gusto de ser parte de la organización?					

9	¿La limpieza en los ambientes es adecuada?					
10	¿La organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan?					
11	¿Presta atención a los comunicados de su jefe inmediato?					
12	¿La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona?					
Dimensión: Cultura organizacional						
13	¿El salario y beneficios son razonables?					
14	¿El sueldo percibido satisface sus necesidades básicas?					
15	¿La organización es flexible y se adapta a los cambios?					
16	¿La distribución física de su área le permite trabajar cómoda y eficientemente?					
17	¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?					
18	¿Reconocen la labor que realiza?					



CUESTIONARIO – DESEMPEÑO LABORAL

El siguiente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel del desempeño laboral en un establecimiento de salud privado de Tarapoto 2021

Instrucción:

Se le sugiere que lea minuciosamente cada interrogante y según su criterio escoja la alternativa que crea conveniente. Se pide total veracidad.

Escala de instrumento	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Variable: Desempeño laboral	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Nivel cognitivo						
1	¿Tiene dificultades para el desempeño de sus actividades?					
2	¿Cuenta con los conocimientos necesarios y suficientes para la elaboración de las tareas de su puesto?					
3	¿Tiene la iniciativa para realizar sus tareas?					
4	¿Comparte ideas para mejorar el trabajo con sus compañeros?					
5	¿Se siente cómodo trabajando en equipo?					
6	¿En la organización se fomenta el trabajo en equipo?					
Dimensión: Esfuerzo laboral						
7	¿Logra terminar sus actividades de acuerdo con lo planificado?					
8	¿Sus compañeros de trabajo cumplen con las tareas diarias que se le asignan?					
9	¿En su centro laboral cumplen con las metas?					

10	¿Se siente comprometido a cumplir con los objetivos de la institución?					
11	¿En su área de trabajo emplean de forma adecuada los recursos asignados?					
12	¿Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo oportuno de las actividades?					
Dimensión: Comportamiento laboral						
13	¿Realmente cumple con sus funciones?					
14	¿La institución mide el cumplimiento de actividades?					
15	¿Existe discusiones entre compañeros?					
16	¿Suele ser tolerante ante situaciones difíciles en su trabajo?					
17	¿Los descansos que tiene en el trabajo suelen ser alargados?					
18	¿Descansa sólo en su hora libre?					

Validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Potencial humano								
1	¿Tomo la iniciativa para la solución de problemas en el trabajo?	X		X		X		
2	¿Mis compañeros de trabajo fomentan el liderazgo?	X		X		X		
3	¿La organización innova con facilidad?	X		X		X		
4	¿Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud?	X		X		X		
5	¿Los beneficios que ofrece la organización son las adecuadas?	X		X		X		
6	¿Se otorgan incentivos laborales a fin de aumentar el rendimiento en el trabajador?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional								
7	¿Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo?	X		X		X		
8	¿Se siente a gusto de ser parte de la organización?	X		X		X		
9	¿La limpieza en los ambientes es adecuada?	X		X		X		
10	¿La organización de salud se encuentra organizada para prevenir los problemas que se presentan?	X		X		X		
11	¿Presta atención a los comunicados de su jefe inmediato?	X		X		X		
12	¿La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Cultura organizacional								
13	¿El salario y beneficios son razonables?	X		X		X		
14	¿El sueldo percibido satisface sus necesidades básicas?	X		X		X		
15	¿La organización es flexible y se adapta a los cambios?	X		X		X		
16	¿La distribución física de su área le permite trabajar cómoda y eficientemente?	X		X		X		
17	¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?	X		X		X		
18	¿Reconocen la labor que realiza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/: Carbonel Arribasplata José Antonio DNI: 40578987

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima 25 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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



Firmado digitalmente por:
CARBONEL ARRIBASPLATA
Jose Antonio FIR 40578987 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 01/11/2021 16:30:13-0500

Carbonel Arribasplata José A.
T.M. RADIOLOGÍA CTMP: 5077
RNGA 0010-MG / 0007-DR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Potencial humano								
1	¿Tomo la iniciativa para la solución de problemas en el trabajo?	X		X		X		
2	¿Mis compañeros de trabajo fomentan el liderazgo?	X		X		X		
3	¿La organización innova con facilidad?	X		X		X		
4	¿Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud?	X		X		X		
5	¿Los beneficios que ofrece la organización son las adecuadas?	X		X		X		
6	¿Se otorgan incentivos laborales a fin de aumentar el rendimiento en el trabajador?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional								
7	¿Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo?	X		X		X		
8	¿Se siente a gusto de ser parte de la organización?	X		X		X		
9	¿La limpieza en los ambientes es adecuada?	X		X		X		
10	¿La organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan?	X		X		X		
11	¿Presta atención a los comunicados de su jefe inmediato?	X		X		X		
12	¿La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Cultura organizacional								
13	¿El salario y beneficios son razonables?	X		X		X		
14	¿El sueldo percibido satisface sus necesidades básicas?	X		X		X		
15	¿La organización es flexible y se adapta a los cambios?	X		X		X		
16	¿La distribución física de su área le permite trabajar cómoda y eficientemente?	X		X		X		
17	¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?	X		X		X		
18	¿Reconocen la labor que realiza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Díaz Lazo Angela María del Carmen DNI: 70250995

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

Lima 25 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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. Lic. Angela M. Díaz Lazo
TECNOLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA
CTMP. N° 11120

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Potencial humano								
1	¿Tomo la iniciativa para la solución de problemas en el trabajo?	X		X		X		
2	¿Mis compañeros de trabajo fomentan el liderazgo?	X		X		X		
3	¿La organización innova con facilidad?	X		X		X		
4	¿Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud?	X		X		X		
5	¿Los beneficios que ofrece la organización son las adecuadas?	X		X		X		
6	¿Se otorgan incentivos laborales a fin de aumentar el rendimiento en el trabajador?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional								
7	¿Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo?	X		X		X		
8	¿Se siente a gusto de ser parte de la organización?	X		X		X		
9	¿La limpieza en los ambientes es adecuada?	X		X		X		
10	¿La organización de salud se encuentra organizada para prevenir los problemas que se presentan?	X		X		X		
11	¿Presta atención a los comunicados de su jefe inmediato?	X		X		X		
12	¿La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Cultura organizacional								
13	¿El salario y beneficios son razonables?	X		X		X		
14	¿El sueldo percibido satisface sus necesidades básicas?	X		X		X		
15	¿La organización es flexible y se adapta a los cambios?	X		X		X		
16	¿La distribución física de su área le permite trabajar cómoda y eficientemente?	X		X		X		
17	¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?	X		X		X		
18	¿Reconocen la labor que realiza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: García Cruz Luis Alberto **DNI:** 47467055

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

Lima 25 de octubre del 2021



Mg. Luis A. García Cruz
 TECNÓLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA
 CTMP 13165
 DOCENTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Nivel cognitivo								
1	¿Tiene dificultades para el desempeño de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Cuenta con los conocimientos necesarios y suficientes para la elaboración de las tareas de su puesto?	X		X		X		
3	¿Tiene la iniciativa para realizar sus tareas?	X		X		X		
4	¿Comparte ideas para mejorar el trabajo con sus compañeros?	X		X		X		
5	¿Se siente cómodo trabajando en equipo?	X		X		X		
6	¿En la organización se fomenta el trabajo en equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Esfuerzo laboral								
7	¿Logra terminar sus actividades de acuerdo con lo planificado?	X		X		X		
8	¿Sus compañeros de trabajo cumplen con las tareas diarias que se le asignan?	X		X		X		
9	¿En su centro laboral cumplen con las metas?	X		X		X		
10	¿Se siente comprometido a cumplir con los objetivos de la institución?	X		X		X		
11	¿En su área de trabajo emplean de forma adecuada los recursos asignados?	X		X		X		
12	¿Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo oportuno de las actividades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comportamiento laboral								
13	¿Realmente cumple con sus funciones?	X		X		X		
14	¿La institución mide el cumplimiento de actividades?	X		X		X		
15	¿Existe discusiones entre compañeros?	X		X		X		
16	¿Suele ser tolerante ante situaciones difíciles en su trabajo?	X		X		X		
17	¿Los descansos que tiene en el trabajo suelen ser alargados?	X		X		X		
18	¿Descansa sólo en su hora libre?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/: Carbonel Arribasplata José Antonio DNI: 40578987

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima 25 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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



Firmado digitalmente por:
CARBONEL ARRIBASPLATA
Jose Antonio FIR 40578987 hard
Motivo: Day 1º B*
Fecha: 01/11/2021 16:30:13-0500


Carbonel Arribasplata José A.
T.M. RADIOLOGÍA CTMP 5077
RNGA 0010-MG / 0007-DR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Nivel cognitivo								
1	¿Tiene dificultades para el desempeño de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Cuenta con los conocimientos necesarios y suficientes para la elaboración de las tareas de su puesto?	X		X		X		
3	¿Tiene la iniciativa para realizar sus tareas?	X		X		X		
4	¿Comparte ideas para mejorar el trabajo con sus compañeros?	X		X		X		
5	¿Se siente cómodo trabajando en equipo?	X		X		X		
6	¿En la organización se fomenta el trabajo en equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Esfuerzo laboral								
7	¿Logra terminar sus actividades de acuerdo con lo planificado?	X		X		X		
8	¿Sus compañeros de trabajo cumplen con las tareas diarias que se le asignan?	X		X		X		
9	¿En su centro laboral cumplen con las metas?	X		X		X		
10	¿Se siente comprometido a cumplir con los objetivos de la institución?	X		X		X		
11	¿En su área de trabajo emplean de forma adecuada los recursos asignados?	X		X		X		
12	¿Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo oportuno de las actividades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comportamiento laboral								
13	¿Realmente cumple con sus funciones?	X		X		X		
14	¿La institución mide el cumplimiento de actividades?	X		X		X		
15	¿Existe discusiones entre compañeros?	X		X		X		
16	¿Suele ser tolerante ante situaciones difíciles en su trabajo?	X		X		X		
17	¿Los descansos que tiene en el trabajo suelen ser alargados?	X		X		X		
18	¿Descansa sólo en su hora libre?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Díaz Lazo Angela María del Carmen DNI: 70250995

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

Lima 25 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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. Lic. Angela M. Díaz Lazo
TECNÓLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA
CTMP. N° 11120

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Nivel cognitivo								
1	¿Tiene dificultades para el desempeño de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Cuenta con los conocimientos necesarios y suficientes para la elaboración de las tareas de su puesto?	X		X		X		
3	¿Tiene la iniciativa para realizar sus tareas?	X		X		X		
4	¿Comparte ideas para mejorar el trabajo con sus compañeros?	X		X		X		
5	¿Se siente cómodo trabajando en equipo?	X		X		X		
6	¿En la organización se fomenta el trabajo en equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Esfuerzo laboral								
7	¿Logra terminar sus actividades de acuerdo con lo planificado?	X		X		X		
8	¿Sus compañeros de trabajo cumplen con las tareas diarias que se le asignan?	X		X		X		
9	¿En su centro laboral cumplen con las metas?	X		X		X		
10	¿Se siente comprometido a cumplir con los objetivos de la institución?	X		X		X		
11	¿En su área de trabajo emplean de forma adecuada los recursos asignados?	X		X		X		
12	¿Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo oportuno de las actividades?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comportamiento laboral								
13	¿Realmente cumple con sus funciones?	X		X		X		
14	¿La institución mide el cumplimiento de actividades?	X		X		X		
15	¿Existe discusiones entre compañeros?	X		X		X		
16	¿Suele ser tolerante ante situaciones difíciles en su trabajo?	X		X		X		
17	¿Los descansos que tiene en el trabajo suelen ser alargados?	X		X		X		
18	¿Descansa sólo en su hora libre?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Mg: García Cruz Luis Alberto **DNI:** 47467055

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

Lima 25 de octubre del 2021



Mg. Luis A. García Cruz
TECNÓLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA
CTMP 13165
DOCENTE

Coeficiente de validez de contenido de los instrumentos

Menor que 60, validez y concordancia inaceptables

Igual o mayor de 60 y menor o igual que 70, validez y concordancia deficientes

Mayor que 71 y menor o igual que 80 validez y concordancia aceptables

Mayor que 80 y menor o igual a 90 validez y concordancia buenas

Mayor que 90 validez y concordancia excelentes

Clima organizacional

Ítem	juez 1	juez 2	juez 3	Sx ¹	Mx	CVC ¹	Pei	CVC ¹ C
Ítem 01	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 02	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 03	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 04	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 05	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 06	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 07	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 08	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 09	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 10	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 11	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 12	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 13	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 14	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 15	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 16	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 17	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
Ítem 18	3	3	3	9	3.0	1.0	0.03704	0.96
								0.96

Base de datos estadísticos: Clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL																				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Clasificación	Nivel	SPSS
4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	65	Medio	2
3	5	1	3	4	4	4	5	1	3	4	4	4	4	5	5	3	2	64	Medio	2
5	3	3	5	3	1	5	3	5	5	5	5	1	3	5	3	3	5	68	Alto	3
4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	67	Alto	3
3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	83	Alto	3
5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70	Alto	3
5	3	4	5	3	1	5	5	3	5	5	3	3	1	4	3	4	3	65	Medio	2
4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	2	3	1	3	3	57	Medio	2
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	1	4	2	3	4	60	Medio	2
5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	2	2	4	2	3	4	67	Alto	3
5	3	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	81	Alto	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	Alto	3
5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	72	Alto	3
3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	78	Alto	3
4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	77	Alto	3
3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	3	73	Alto	3
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	60	Medio	2
5	5	3	5	4	4	4	5	5	2	5	2	5	3	5	5	5	3	75	Alto	3
5	4	3	5	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	77	Alto	3
5	3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	69	Alto	3
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	84	Alto	3
5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	72	Alto	3
5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	76	Alto	3
4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	65	Medio	2
3	5	1	3	4	4	4	5	1	3	4	4	4	4	5	5	3	2	64	Medio	2
5	3	3	5	3	1	5	3	5	5	5	5	1	3	5	3	3	5	68	Alto	3
4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	67	Alto	3
3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	83	Alto	3
5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70	Alto	3
5	3	4	5	3	1	5	5	3	5	5	3	3	1	4	3	4	3	65	Medio	2
4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	2	3	1	3	3	57	Medio	2
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	1	4	2	3	4	60	Medio	2
5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	2	2	4	2	3	4	67	Alto	3
5	3	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	81	Alto	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	Alto	3
5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	72	Alto	3
3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	78	Alto	3
4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	77	Alto	3
3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	4	5	3	3	73	Alto	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	3	57	Medio	2
5	5	3	3	4	4	3	5	3	4	5	3	2	5	3	4	3	3	67	Alto	3
5	4	3	5	3	5	3	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	75	Alto	3
5	3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	69	Alto	3
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	84	Alto	3
5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	72	Alto	3
5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	76	Alto	3
4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	65	Medio	2
3	5	1	3	4	4	4	5	1	3	4	4	4	4	5	5	3	2	64	Medio	2
4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	65	Medio	2
3	5	1	3	4	4	4	5	1	3	4	4	4	4	5	5	3	2	64	Medio	2

Mínimo 18
 Máximo 90
 Rango 72
 Escala 24

Escala de medicion instrumento	medición variable	Desde	Hasta
Totalmente en desacuerdo	=	Bajo	18 41
En desacuerdo	=	Medio	42 65
Indiferente	=	Medio	42 65
De acuerdo	=	Alto	66 90
Totalmente de acuerdo	=	Alto	66 90

Nivel	Desde	Hasta	F	%
Bajo	18	41	0	0%
Medio	42	65	16	32%
Alto	66	90	34	68%
Total			50	100%

Base de datos estadísticos: Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL																				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Clasificación	Nivel	SPSS
2	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	61	Medio	2
3	2	5	2	5	5	2	4	2	3	5	4	4	5	3	4	3	3	64	Medio	2
1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	1	5	3	3	73	Alto	3
2	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	70	Alto	3
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	78	Alto	3
2	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	63	Medio	2
1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	1	3	74	Alto	3
3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	63	Medio	2
2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	1	5	1	1	64	Medio	2
2	5	5	4	4	3	4	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	1	58	Medio	2
1	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	1	5	4	5		78	Alto	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	83	Alto	3
2	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	3	2	3	1	3	63	Medio	2
3	5	5	3	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	3	4	3	5	72	Alto	3
2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	69	Alto	3
3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	2	2	69	Alto	3
3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2	3	67	Alto	3
1	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	78	Alto	3
1	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	75	Alto	3
3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	1	4		71	Alto	3
1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	1	1		73	Alto	3
1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	3	72	Alto	3
2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	5	1	5	76	Alto	3
2	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	61	Medio	2
3	2	5	2	5	5	2	4	2	3	5	4	4	5	3	4	3	3	64	Medio	2
1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	1	5	3	3	73	Alto	3
2	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	70	Alto	3
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	78	Alto	3
2	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	63	Medio	2
1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	1	3	74	Alto	3
3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	63	Medio	2
2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	1	5	1	1	64	Medio	2
2	5	5	4	4	3	4	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	1	58	Medio	2
1	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	1	5	4	5		78	Alto	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5		83	Alto	3
2	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	3	2	3	1	3	63	Medio	2
3	5	5	3	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	3	4	3	5	72	Alto	3
2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	69	Alto	3
3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	2	2		69	Alto	3
3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2	3	67	Alto	3
1	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	78	Alto	3
1	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	75	Alto	3
3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	1	4		71	Alto	3
1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	1	1	73	Alto	3
1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	3	72	Alto	3
2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	5	1	5	76	Alto	3
1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	1	3	74	Alto	3
3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	63	Medio	2
2	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	2	4	3	3		70	Alto	3
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	78	Alto	3

Mínimo 18
 Máximo 90
 Rango 72
 Escala 24

Escala de medicion instrumento	medición variable	Desde	Hasta
Nunca	=	Bajo	18 41
Casi nunca	=	Medio	42 65
Casi siempre	=	Alto	66 90
Siempre	=	Alto	66 90

Nivel	Desde	Hasta	F	%
Bajo	18	41	0	0%
Medio	42	65	15	30%
Alto	66	90	35	70%
Total			50	100%

Alfa de Cronbach: Clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.941	18

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	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
P1	48.60	171.516	.851	.934
P2	48.15	170.871	.744	.936
P3	48.75	167.250	.863	.934
P4	48.50	176.053	.677	.938
P5	48.90	167.568	.786	.935
P6	48.80	171.011	.795	.935
P7	49.00	182.000	.594	.939
P8	48.55	179.418	.605	.939
P9	49.00	171.789	.795	.935
P10	48.40	170.463	.776	.936
P11	48.55	185.524	.634	.940
P12	48.50	183.000	.409	.943
P13	48.45	173.524	.688	.938
P14	48.35	189.397	.293	.944
P15	48.50	183.737	.519	.941
P16	48.75	176.934	.657	.938
P17	48.45	180.261	.569	.940
P18	48.45	173.524	.688	.938

Alfa de Cronbach: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.946	18

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	48.55	179.418	.868	.939
I2	48.95	179.734	.810	.940
I3	48.35	178.871	.774	.941
I4	48.50	194.053	.643	.944
I5	48.45	191.524	.413	.948
I6	48.40	181.621	.698	.942
I7	48.30	198.221	.291	.948
I8	48.45	192.682	.506	.945
I9	48.70	185.063	.670	.943
I10	48.40	188.884	.567	.945
I11	48.40	181.621	.698	.942
I12	48.55	179.418	.868	.939
I13	48.10	179.358	.740	.941
I14	48.70	175.905	.850	.939
I15	48.45	184.682	.671	.943
I16	48.85	175.818	.786	.941
I17	48.75	179.776	.781	.941
I18	48.95	190.366	.604	.944

Características de los cuestionarios

Variables	Dimensiones	ítems	Niveles y rango	
Clima organizacional	Potencial humano	1 al 6		
	Diseño organizacional	7 al 12		
	Cultura organizacional	13 al 18	Bajo	18 - 41
			Regular	42 - 65
			Alto	66 - 90
Desempeño laboral	Nivel cognitivo	1 al 6		
	Esfuerzo laboral	7 al 12		
	Comportamiento laboral	13 al 18		

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo, 15 de octubre del 2021

SEÑORA:

Yarif Massiel Ato Saavedra

Ciudad Tarapoto

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 12-10-21

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Cárdenas Quispe, Sandro Giancarlo
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión de los servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios III
- 5) Título de la investigación : Clima organizacional y desempeño laboral en establecimiento de salud privado de Tarapoto
- 6) Asesor : Dr. Juana Muñoz Asenjo

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
JEFA EPG-UCV-CH

arp (CI).



TRINIDAD
& ESPECIALIDADES MÉDICAS

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Tarapoto, 25 de Octubre del 2021

En respuesta a la solicitud enviada por la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, donde piden autorización para realizar el trabajo de investigación de título **Clima organizacional y desempeño laboral en establecimiento de salud privado de Tarapoto**, presentado por SANDRO GIANCARLO CARDENAS QUISPE, con número de DNI 46494378, la gerencia del Establecimiento de Salud Trinidad y Especiales Médicas S.A.C. decide **Autorizar** la realización de la investigación en nuestra institución, facilitando los medios necesarios al estudiante en la realización de su investigación.

Atentamente:


Yarif Massiel Ato Saavedra
GERENTE GENERAL



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20464088208
TRINIDAD & ESPECIALIDADES MEDICAS S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos YARIF MASSIEL ATO SAAVEDRA	DNI: 42526136

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima organizacional y desempeño laboral en establecimiento de salud privado de Tarapoto	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión de los servicios de la salud	
Autor: Nombres y Apellidos Sandro Giancarlo Cárdenas Quispe	DNI: 46494378

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

Lugar y Fecha:



Yarif Massiel Ato Saavedra
GERENTE GENERAL

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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