



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del  
Centro de Salud, Saquisilí en la pandemia de Covid, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Molina Negrete, Monica Patricia (orcid.org/0009-0009-8228-7511)

**ASESORES:**

**Dra.** Moron Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

Dr. Zubieta Peña, Arturo Rodrigo (orcid.org/0000-0003-3212-3331)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ  
2023**

## DEDICATORIA

Primero a Dios por guiarme y cuidarme en todo momento de mi vida por darme valentía para culminar este proyecto y alcanzar un escalón más en profesión. A mis hijos Carlos y Pablo por ser el regalo más grande que Dios me dio todo esfuerzo es por ustedes. A Pablo por toda su paciencia, cariño, ayuda por ser mi apoyo en todo este tiempo por sus palabras de aliento en el momento que quise rendirme y no culminar el proyecto que iniciamos y emprendimos de la mano los dos juntos amor culminando con éxito esta maestría.

Mónica Molina

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haber creado esta maestría para poder crecer profesionalmente. A mi tutora la Dra. Julia Cecilia Morón quien aportó con sus conocimientos a la realización de este proyecto. A mi madre, que con su apoyo y cuidados a mis hijos cuando no podía estar por el trabajo y estudios los cuidó mucho.

Mónica Molina

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de Contenidos .....	iii
Índice de tablas .....	iv
Índice de figuras.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	i
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. MÉTODOLÓGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra, muestreo.....	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5 Procedimientos .....	22
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES .....	37
REEREFENCIAS .....	39
ANEXOS.....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Personal que labora en el Centro de Salud Saquisilí .....	18
<b>Tabla 2</b> Nombre de los evaluadores .....	21
<b>Tabla 3</b> Validez del cuestionario .....	21
<b>Tabla 4</b> Nivel de la variable Clima organizacional y sus dimensiones .....	23
<b>Tabla 5</b> Nivel de la variable Desempeño profesional y sus dimensiones .....	24
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad de las puntuaciones de clima organizacional y desempeño profesional.....	25
<b>Tabla 7</b> Coeficiente de correlación entre clima organizacional y desempeño profesional .....	26
<b>Tabla 8</b> Coeficiente de correlación entre clima organizacional y calidad de trabajo .....	27
<b>Tabla 9</b> Coeficiente de correlación entre clima organizacional y el nivel de producción .....	28
<b>Tabla 10</b> Coeficiente de correlación entre clima organizacional y calidad de trabajo.....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1</b> Esquema de variables .....	17

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023, para esto fue necesario trabajar con un enfoque metodológico cuantitativo, investigación de tipo aplicada, enfoque correlacional, nivel explicativo y método hipotético - deductivo. La población que se tomó fue 51 profesionales del Centro de Salud, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir las variables de clima organizacional y desempeño profesional. Durante la recopilación de datos se obtuvo una relación significativa respecto a las variables, por lo que, fue aceptada la hipótesis alternativa, con un valor predeterminado de 0,05 y valor de significancia  $p=0,014$ , siendo una relación inversa negativa baja donde el valor de correlación  $r = -0,342^*$ . En cuanto a los datos descriptivos se encontró que el 100% de los profesionales presenta una tendencia baja en el clima organizacional mientras que, el desempeño profesional reflejó una tendencia media con el 90,2%. Concluyendo que un ambiente laboral positivo y favorable puede motivar a los profesionales médicos y fomentar su compromiso con el trabajo, ya que cuando los empleados se sienten valorados, apoyados y reconocidos, es más probable que se esfuercen y muestren un mayor nivel de compromiso y dedicación en su desempeño profesional.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño profesional, calidad de trabajo, nivel de producción, metas.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between organizational climate and professional performance of the personnel of the Saquisili Health Center during the COVID-19 pandemic in 2023, for this it was necessary to work with a quantitative methodological approach, applied type research, correlational approach, explanatory level, and hypothetical-deductive method. The population taken was 51 professionals of the health center, to whom a questionnaire was applied to measure the variables of organizational climate and professional performance. During data collection, a significant relationship was obtained with respect to the variables; therefore, the alternative hypothesis was accepted, with a default value of 0.05 and significance value  $p=0.014$ , being a low negative inverse relationship where the correlation value  $r =-,0.342^*$ . Regarding the descriptive data, it was found that 100% of the professionals present a low tendency in the organizational climate while, the professional performance reflected a medium tendency with 90.2%. Concluding that a positive and favorable work environment can motivate medical professionals and encourage their commitment to their work, since when employees feel valued, supported, and recognized, they are more likely to make an effort and show a higher level of commitment and dedication in their professional performance.

**Keywords:** Organizational climate, professional performance, quality of work, production level, goals.

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación que se presenta resulta relevante en el contexto de la Salud, ya que se enfoca en la importancia de un entorno laboral adecuado, siendo el sueño de toda organización. Hoy en día existen diferentes métodos de gestión para mejorar el alcance positivo de este clima, en particular son las nuevas tendencias para tratar de reducir los elementos subordinados en la organización. Además, otros de los métodos es crear un buen ambiente de trabajo, para asegurar la conversión de condiciones internas en factores positivos como el uso de la gestión, buenas relaciones en el trabajo, brindando reconocimiento y motivación a los trabajadores para que trabajen de manera óptima.

A nivel mundial el virus de Covid 19 ha generado muchas consecuencias en todos los entornos sociales, laborales, económicos, académicos y principalmente en el sector de la salud. En este último sector, se ha generado un alto índice de incremento de pacientes en las diferentes casas de salud. Sin embargo, el problema de contagios se dio principalmente en el personal de salud con un alto grado de estrés, la preocupación, el miedo de contagiarse y de no conocer la forma adecuada sobre el manejo de los pacientes con Covid 19 frente al aumento de casos diarios, esto ha provocado que los trabajadores del área colapsen y no conserven su rendimiento y actividad frecuente; generando un bajo servicio al cliente con muchas insatisfacción por parte de los colaboradores, bajo desenvolvimiento y deficiente situación laboral por falta de compañerismo (Ranero, 2020).

De esta manera, el recurso humano es primordial para aseverar que las personas recojan servicios de salud de calidad. Este comportamiento tiene un gran impacto el desarrollo de la institución, abriendo un enfoque de estrategias sostenibles para garantizar los principios de un clima óptimo, el comportamiento organizacional institucional y un comportamiento aplicable que considera la relación entre varias disciplinas como psicológico, sociológico y las ciencias políticas enfocándose en su análisis. Cada una de estas ciencias utiliza

individuos, equipos y sistemas de gestión como unidades de análisis (Armijos et al. 2019).

Además, los profesionales de salud desempeñan un papel decisivo en las diferentes instituciones para brindar el cuidado del paciente en el sistema de salud (Bridgeman et al. 2018). El doctor es una persona que toma decisiones para garantizar la asistencia médica, dirige al equipo de trabajo y son participes en procesos administrativos. Del mismo modo, el personal de enfermería ocupa un rol esencial en el cuidado al paciente y está comprometido en observar la atención médica en diferentes servicios de salud como; hospitalización, salas de emergencia, etc. Brindando el apoyo para gestionar activamente el proceso administrativo y permiten las relaciones entre usuarios y personal de salud (Benavidez & Delclós, 2018).

En general, cada vez que se genere una epidemia, los profesionales de la salud siempre han sido de primera línea lo que provoca en ellos el miedo al contacto continuo con los pacientes es ser propagado fácilmente por este virus y convertirse en un potencial portador de transmisión (Legaré, 2018). En los primeros meses, con sobre carga laboral, se empeoró el entorno laboral de la institución de salud. En este contexto, en Ecuador se realizó un estudio donde no se observa un buen desempeño laboral por parte de los profesionales de la salud, puesto que no han fomentado prácticas para un buen ambiente de trabajo porque piensan que no es importante y solo piensan en generar producción (Armijos & Núñez, 2020).

En consecuencia, con estos antecedentes se formula la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño profesional del Centro de Salud Saquisilí durante el período de COVID-19 en 2023? Por consiguiente, se formulan problemas concretos, que son: ¿Cuál es el impacto del clima organizacional en la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023? ¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023? ¿Cómo

se relaciona el clima organizacional en el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023?

La justificación teórica del estudio se direcciona a proporcionar teorías sobre las variables establecidas dentro del Centro de Salud Saquisilí en un contexto Covid, donde se suministrará información sobre sus definiciones, tipos, beneficios e importancia en la salud. Además, con dicha información se da paso a establecer una relación con las dimensiones identificadas en la teoría.

La justificación práctica del estudio sobre el clima y desempeño organizacional está encaminado a establecer el proceso de la gestión del personal en los servicios de la salud para lograr una planificación adecuada de las misiones internas. De esta manera, cada uno de los colaboradores del Centro de Salud conocerán de primera mano cómo actuar frente a conflictos o problemas con los compañeros como de los pacientes.

La justificación social va encaminada a conocer como el clima organizacional se correlaciona con el desempeño de los profesionales de la salud, lo que consentirá una mejor optimización de la gestión interna del Centro de Salud, misma que integra los aspectos de motivación, interés, profesionalismo, capacitación, entre otros, mismos que son importantes para que se lleve a cabo un ambiente de trabajo óptimo.

La justificación metodológica se direcciona en utilizar las herramientas adecuadas para analizar la relación entre las dos variables de estudio identificadas, por lo que, se recurrirá a cuestionarios individuales para las variables clima organizacional y desempeño laboral, con los cuales se mide las dimensiones en el personal del Centro de Salud Saquisilí.

De esta manera, el objetivo general de la investigación será: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023; los objetivos específicos serán: (a) Identificar el impacto del clima organizacional en la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023; (b) Determinar la relación entre el clima

organizacional en el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023; y (c) Evaluar la relación entre el clima organizacional en el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023.

La hipótesis general de la investigación será: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023; a su vez, las hipótesis específicas serán: (a) El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023; (b) El clima organizacional se relaciona significativamente con el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023; y (c) El clima organizacional se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En base a las variables se indaga en trabajos internacionales y nacionales.

En el ámbito internacional, la investigación de Pariona et al. (2021) relacionan el CO y la efectividad laboral, donde resalta como propósito establecer la conexión entre el clima y la efectividad laboral de las personas pertenecientes al área administrativo en una universidad aplicando a una muestra de 202 trabajadores administrativos, utilizando un enfoque transversal no experimental. Las técnicas de análisis fueron descriptivas e inferenciales, tomando en cuenta la prueba "t" de Student y correlación de Pearson. Este proceso indica que coexiste una analogía significativa con el clima organizacional y el desempeño laboral con un  $r=0,635$ , así como entre la motivación y la iniciativa en el trabajo ( $r=0,828$ ). También se halló una relación significativa entre las relaciones humanas y la responsabilidad en el desempeño de funciones. En conclusión, se observó una fuerte intención y disposición para compartir objetivos personales y organizacionales, lo que sugiere que un clima organizacional adecuado puede perfeccionar el desempeño laboral. Por ello, el trabajo aporta con criterios para relacionar los desafíos que tiene el hospital para la generación de líderes formales que motiven a sus compañeros a transformar y mantener un ambiente de trabajo adecuado.

De acuerdo a Canales et al. (2021) en su indagación relación entre ambiente laboral con el desempeño laboral, resaltan como objetivo analizar la correlación entre el ambiente laboral y el desempeño de los trabajadores durante el año 2021. La indagación se efectuó utilizando un estudio cuantitativo, diseño no experimental y tipo correlacional-descriptiva, tomando como muestra de 58 participantes. Los hallazgos indican que preexiste una conexión significativa entre el ambiente laboral y el desempeño con un Rho de Spearman de  $r=0,807$ , siendo una relación positiva y fuerte. Además, la relación entre el compromiso y desempeño laboral fue de  $r=0,703$ . Esto quiere decir que si una de las variables va en crecimiento la otra también crece en relación al beneficio de los colaboradores de Ferreyros S.A. En conclusión, manifiesta que un mejor conocimiento del contexto laboral se relaciona con un mejor desempeño por

parte de los colaboradores. Esta investigación contribuye con criterios para una revisión bibliografía adecuada sobre la actuación de los directores ante el clima organizacional.

De la misma manera, Reyes (2021) efectuó una investigación sobre la realización entre el clima organizacional en el desempeño laboral en un contexto Covid-19 con el objetivo examinar la analogía existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en un contexto pandemia. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental y con diseño correlacional transversal, donde las personas de estudio fueron de 178 profesionales y la muestra de 82. Con el fin de recopilar datos se aplicaron encuestas y cuestionarios. Los resultados obtenidos demostraron una correlación significativa y moderada entre el CO y el desempeño laboral, con un valor de  $r$  de Pearson de 0,565 y una significancia de 0,000 concluyendo el desempeño laboral está influenciada por distintitos factores como estrés, miedo, relaciones insatisfechas. Por tanto, el trabajo aporta con métodos para identificar la relación entre el desempeño de los colaboradores con el CO en el ámbito hospitalario mediante pruebas de hipótesis.

Damián et al. (2021) en su estudio reciprocidad de la comunicación interna con el desempeño laboral plantea como objetivo analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral durante la pandemia. Es un estudio descriptivo-correlacional, que toma como muestra 100 profesionales que laboran en el área Materno-Infantil en un hospital público. Se emplearon dos cuestionarios en línea de Google para medir dichas variables y se manejó la estadística descriptiva para el análisis de resultados obtenidos. Los resultados muestran que, la relación entre las dos variables es significativa con un  $Rho=0,308$ ; además, entre sus dimensiones que corresponde a desempeño laboral y comunicación tiene un  $Rho=0,276$ ; y en general el análisis por cada una de las dimensiones tuvo un  $Rho=0,338$ . De esta manera, se concluye que existe comunicación interna y buen desempeño laboral en los profesionales de la salud en Perú durante la epidemia. Por tanto, el trabajo aporta con métodos para la percepción de actividades de desempeño profesional, mismas que son analizadas por medio de programas estadísticos.

Consecutivamente Sánchez (2020) en su estudio relación entre el clima con el desempeño en el contexto laboral en la pandemia, buscó establecer la relación entre las variables mencionadas en el personal del Hospital Distrital Santa Isabel durante la pandemia. Se tomó un estudio descriptivo de tipo correlacional, diseño no experimental y corte transversal que involucró a 50 profesionales asistenciales a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los resultados revelaron que hay una relación significativa intermedia directa entre las variables con un  $Rho=0,347$ . En general, los trabajadores percibieron que el ambiente organizacional debe mejorar (80%), en cuanto al cambio de su nivel de satisfacción laboral estuvieron indecisos (72%). Bajo estos resultados, concluye que el C O y el potencial humano están relacionados con la satisfacción del personal de salud durante la pandemia. De hecho, el trabajo aporta con procedimientos claves para relacionar las variables propuestas, es decir mediante la aplicación de los instrumentos de medición.

#### Dentro del ámbito nacional

Carrión et al. (2022) estudian la pandemia por el COVID-19 en el clima laboral y su impacto directo en la calidad de la atención y falta de satisfacción al personal sanitario realizado a través de una disertación cuantitativa llevado a cabo en Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, con 349 profesionales de salud, se encontraron elementos que influyen negativamente en el clima laboral. Según los resultados del estudio, el 94% de los encuestados consideraron inadecuado el clima laboral de sus unidades operativas, y el temor al contagio fue el factor más influyente en este caso, de hecho, el alfa de Cronbach muestra un valor de 0,728. Los resultados del estudio tienen alcances importantes para mejorar la eficacia de la atención de los profesionales y la complacencia del personal de salud en el contexto de la pandemia. Esto permite a los autores concluir que, durante los meses iniciales de la pandemia, al no saber cómo actual el riesgo al contagio fue el factor principal que afectó la estabilidad en el ambiente laboral de las instituciones evaluadas. El trabajo contribuye con los procesos estadísticos para comprobar las variables y dimensiones de manera correcta, tomando en cuenta los instrumentos de recolección de información.

Según Zambrano y Zambrano (2022) en su estudio realizado sobre los elementos influyentes del clima laboral en el ámbito del Covid-19, buscaron identificar los elementos más influyentes en el clima organizacional de los docentes en cinco escuelas privadas ubicadas en Calceta, Cantón Bolívar, Manabí. Los investigadores encuestaron a 156 docentes utilizando un cuestionario en línea basado en las herramientas de Ortega (2016) y el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota. Los resultados indicaron que la satisfacción laboral personal, incluyendo los objetivos, propósitos y los mecanismos de apoyo, son los factores más importantes. Asimismo, se encontró correlación tangible y significativa con el C O y la satisfacción laboral, demostrando una confiabilidad alta del  $Rho=927$ . Este estudio tiene implicaciones importantes en el progreso de la eficacia educativa y satisfacción del personal docente. Es así que, el trabajo contribuye con los criterios básicos que debe tener un clima organizacional para el centro de salud y las actividades diarias de sus colaboradores.

Por lo tanto, Pino et al. (2021) destacan en su estudio el ambiente organizacional en el desempeño de los colaboradores, donde evaluaron el ambiente en el desempeño profesional de los mismos, tomando un estudio cuantitativo con enfoque empírico y una combinación de métodos analíticos, descriptivos y correlacionales aplicado con escala de Likert. El cuestionario se administró a 30 empleados y arrojan resultados que el 17% de los profesionales reportaron una comunicación interpersonal adecuada en su equipo de trabajo en ocasiones, con un 10% indicó que esto ocurre casi nunca. Además, el análisis tiene correlación positiva entre las variables, donde el 43% de los empleados indicaron sentirse cómodos en su ambiente de trabajo casi siempre. Asimismo, el 7% indicó sentirse cómodo solo algunas veces. En cuanto al cumplimiento de las políticas del hospital, el 43% indicó que lo cumplen casi siempre, mientras que el 7% solo lo cumple algunas veces. En conclusión, los resultados sugieren una analogía continua entre el ambiente organizacional y el desempeño profesional de los empleados. Bajo este contexto, el trabajo aporta con un proceso vertiginoso para identificar la situación actual del clima

organizacional del hospital, lo cual, se podrá poner en práctica en el trabajo a desarrollarse.

De igual manera Molina (2020) en su estudio riesgo psicosocial en el desempeño de los colaboradores tuvo como objetivo evaluar el riesgo psicosocial en empresas de diferentes sectores, mediante el uso de la encuesta y metodología del Ministerio del Trabajo del Ecuador. El estudio se basa en los nuevos enfoques de liderazgo que consideran a los trabajadores como talentos valiosos, no como simples recursos. Se realizó un estudio descriptivo, transversal de participación, tomando una encuesta para medir el clima laboral en 7 dimensiones: independencia, estructura, apariencia físicos, retribución, consideración, apoyo y calidez. Los resultados de la encuesta detectan un 59% de riesgo alto en el ritmo de trabajo, un 70% de riesgo bajo en el desarrollo de competencias, un 70% de riesgo medio en el liderazgo, un 98% de riesgo medio en el margen de acción y control y un 100% de riesgo bajo en la organización del trabajo. Frente a estos resultados, se concluye que existe posibles impactos en la salud de los individuos como en el esquema organizacional, proponiendo planes de acción y medidas mitigación para cada factor evaluado. Por ende, el trabajo aporta con lineamientos de control de variables y dimensiones para una correcta analogía, usando métodos estadísticos como el SPSS.

Por lo consiguiente en Guayaquil según Santana (2021) en su trabajo ambiente organizacional y desempeño de los profesionales sanitarios de Guayaquil, determina la analogía de las variables mencionadas en los profesionales UCI del Hospital para mejorar el ambiente de trabajo. Se hace uso de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, alcance correlacional, Se aplicó un mecanismo validado, siendo la prueba de Alfa de Cronbach. Este proceso muestra relación positiva baja entre las dos variables, con un Rho de Spearman de 0,332 y un nivel de sig. Bilateral (0,01). De hecho, la dimensión del desempeño que más se afecta es el conocimiento con el 73%, seguido de la capacidad de servicio con el 66%. Concluyendo que coexiste correlación del CO con desempeño laboral, puesto que en hospital mientras no se permita alcanzar un nivel apropiado de clima organizacional el desempeño de sus colaboradores no será apropiados. El trabajo aporta con criterios para relacionar los desafíos

que tiene el hospital para la concepción de dirigentes prudentes que produzcan en el personal un buen clima organizacional.

#### Entrando en el enfoque de la variable del estudio

El clima organizacional se refiere a un conjunto de factores que conforman el entorno de trabajo en una institución de salud. Es considerado una variable de estudio y se enfoca en cómo los empleados perciben las condiciones laborales en su entorno (Berberoglu, 2018). Esta percepción puede influir en todo el ambiente de trabajo, por lo tanto, es una variable importante a considerar en cualquier investigación relacionada con el trabajo en organizaciones de salud (Valverde, 2021). Además, García et al. (2021) consideran que el ambiente organizacional viene siendo un factor crucial que abarca diferentes aspectos como poder comunicarse, toma de decisiones, resolución de conflictos, la motivación, la formación, la eficacia de los procesos y el rendimiento de los empleados. Por lo tanto, es importante mantener un ambiente interno óptimo para lograr alcanzar las necesidades del personal y mejorar el rendimiento de la entidad (Vera & Suárez, 2018).

Según la Teoría de ambiente Organizacional de Likert existen diversos factores como las condiciones de trabajo, la naturaleza de las tareas, el equipo de trabajo, la motivación y disponibilidad de recursos que afectan el clima organizacional estos aspectos influyen en la complacencia y rendimiento de los colaboradores (Vargas, 2022). Por tanto, para Mannion y Davies (2018) es fundamental crear un ambiente interno óptimo para satisfacer las necesidades del personal y asegurar el éxito organizacional además indica que la conducta de los colaboradores está intrínsecamente concerniente con la gestión administrativa y los contextos organizacionales que los rodean. En otras palabras, la percepción de un subordinado puede influir en su respuesta y rendimiento.

Del mismo modo, según Loiza et al. (2019) realiza un estudio utilizando una encuesta con 8 dimensiones permitiendo evaluar el ambiente laboral en atención de primer nivel y especializada. Estas dimensiones, perciben un mejor clima el personal con mayor tiempo de trabajo que los más jóvenes que no

tienen mucha experiencia laboral. Uturunco (2018) manifiesta que las asistentes opinan que el establecimiento no ofrece seguridad profesional y no vela por su formación. Además, alrededor del 50% de ellas opina que tienen una buena concordancia con sus jefes, pero que el contexto físico donde se desempeñan no es el más adecuado.

Sin embargo, para efectos del desarrollo de la investigación se toma en cuenta tres dimensiones, mismas que fueron consideradas por García et al. (2021) estas son: potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización.

La primera dimensión analizada se enfoca en el potencial humano dentro del área de trabajo. Este aspecto se refiere al nivel de apoyo mutuo que existe entre el personal en diferentes jerarquías, y se considera que la interacción debe ser empática para que sea exitosa. Los indicadores de esta dimensión se relacionan con el trabajador, con los subordinados y con la comunidad, según lo señalado por Silva (2018). De este modo, las relaciones interpersonales según Zhou et al. (2022) son esenciales en el ambiente laboral, ya que las instituciones están compuestas por personal con diferentes profesiones y culturas, pero que deben trabajar juntas para lograr metas comunes. Si estas relaciones son óptimas, se puede alinear el trabajo con los objetivos empresariales.

Se refiere al equilibrio que los trabajadores mantienen en su relación con la organización a lo largo de su carrera laboral. Esta dimensión está directamente relacionada con el nivel de remuneración, el estilo de liderazgo y las relaciones personales entre los líderes y sus subordinados (Alonso, 2020). Los indicadores de estabilidad laboral comprenden el trabajo por contrato y el nombramiento. Para Bakker y D. Vries (2021) la estabilidad laboral es crucial para mantener un desempeño equilibrado y para alcanzar los objetivos organizacionales. En la actualidad, la estabilidad laboral es una expectativa importante de los empleados, especialmente en tiempos de pandemia donde el desempleo y la inestabilidad laboral son comunes.

La segunda dimensión del clima organizacional es el diseño organizacional, que se refiere a las acciones realizadas por las máximas autoridades de las unidades para mejorar la comunicación con los empleados y crear un ambiente de trabajo productivo (Alba, 2022). Esta dimensión se define por dos estilos: liderazgo autoritario y colaboración. De acuerdo con Tabesh et al. (2019) los líderes de las empresas son los responsables ejecutar decisiones importantes para el crecimiento de la institución. Por lo tanto, es importante que haya una relación transparente de apoyo entre líderes y empleados para lograr las metas determinadas en el plan de estrategia, sistemático y operativo.

Según Sotelo y Figueroa (2017) la dimensión en cuestión se evalúa a través de indicadores importantes como la coherencia y precisión en la dirección que se toma. La alta gerencia es responsable de tomar decisiones estratégicas para conservar el crecimiento de la organización y mejorar el bienestar de los empleados. De hecho, la claridad en los trabajos de liderazgo puede tener un impacto significativo en el ambiente organizacional y en la eficacia de la empresa.

La tercera dimensión es la cultura de la organización, que se refiere al tipo de compromiso que los empleados sienten para cumplir con sus responsabilidades y alcanzar los objetivos establecidos por la alta gerencia. Esta dimensión está estrechamente relacionada con las dos dimensiones anteriores y se mide mediante la lealtad a la entidad (Méndez, 2018). La complacencia profesional de los colaboradores con las políticas y decisiones de la empresa, y su satisfacción laboral se ve afectada por las limitaciones que ofrece el empleador en relación con sus expectativas. Según Schafer y Eerola (2020) es importante establecer un sentido de pertenencia en la empresa para optimizar la producción y la felicidad de los trabajadores.

A su vez, es el grado de satisfacción que los empleados perciben en relación a la compensación que reciben por su trabajo diario. El nivel de remuneración es el indicador de esta dimensión, de los factores más primordiales para los trabajadores. Como bien sostiene Heath (2018) si perciben que su sueldo es justo y adecuado a su esfuerzo diario, es más

probable que tengan un mejor desempeño y esto contribuirá a mejorar el ambiente laboral. Por el contrario, para Kramer y Kamer (2020) una remuneración inadecuada puede debilitar esta dimensión y afectar negativamente el entorno organizacional.

En términos generales, esto se refiere habilidades de los gerentes de la organización para mantener una cantidad adecuada de equipos, insumos, materiales, suministros, información para apoyar garantizando el flujo continuo de las actividades organizacionales y el alto rendimiento del personal (Palafox & Ochoa, 2019). La disponibilidad de talento humano y materiales son indicadores clave en este contexto. Por ello, para Garcés (2019) cuando los recursos son insuficientes, las actividades suelen detenerse, lo que puede afectar el rendimiento laboral, la producción de la compañía y formar tensiones en el lugar de trabajo. Por otro lado, al mantener suficientes recursos, se puede optimizar el clima laboral.

Los valores, como la solidaridad, el respeto, la responsabilidad y la honestidad, son percibidos por los empleados de forma adecuada o inadecuada según su clima laboral (Pazmay & Lima, 2020). Al trabajo en equipo, permite observar las necesidades laborales y observación de información son los principales indicadores de esta dimensión. La equidad empresarial, agradecimiento, la sencillez y el apoyo entre equipo de trabajo se destacan como valores importantes. La transparencia es clave para mantener un buen clima organizacional.

Definiendo a la segunda variable relacionada con el desempeño profesional, se entiende con el nivel de rendimiento que un empleado tiene en su puesto laboral, y está directamente relacionado a la eficacia de las actividades en los que participa directa o indirectamente (Knox, 2023). Este aspecto es fundamental en la investigación actual según Sarmiento (2020), ya que es una de las variables más importantes. El desempeño laboral se extiende más allá de las habilidades y conocimientos técnicos de un empleado en su campo; también incluye su comportamiento y conducta diaria. Es así que, para Pambreni et al. (2019) si se aborda correctamente, puede contribuir al éxito de

una organización al asegurar que se cumplan objetivos y metas, brindar una experiencia laboral satisfactoria y ofrecer oportunidades de aprendizaje interno (Llerena, 2019). Para lograr esto, la organización debe practicar la escucha activa y aplicar esfuerzos profesionales adecuados.

Además, el rendimiento profesional se define como las labores que una persona realiza en su lugar de trabajo, lo que requiere ciertas características relevantes, como habilidades personales, disciplina y actitudes. Es importante señalar que esto implica varios componentes, como el crecimiento y la preparación profesional, la contribución laboral, la valoración del trabajo, la idoneidad del puesto y la incentivación (Tellez, 2018). Los factores que afectan el rendimiento laboral tienen un impacto grande en el personal de salud a percepción del empleado sobre su entorno laboral puede depender del ambiente laboral (Quintana & Tarqui, 2020).

Por lo descrito, Gordón et al. (2018) manifiestan que el rendimiento profesional del personal de la salud está influenciado por su formación académica, práctica y continua capacitación. Además, es importante que los motiven e incentiven para realizar sus tareas. Esto puede lograrse mediante la creación de un ambiente laboral favorable que promueva la autonomía, la comunicación efectiva y el liderazgo. Estos factores pueden mejorar la eficacia de su trabajo y, por ello, la atención que brindan a las personas. Como resultado, es esencial que se les den oportunidades para desarrollar y mejorar sus habilidades y actitudes profesionales (Quintana & Tarqui, 2020).

En cuanto los componentes que perturban el desempeño laboral, se destaca la importancia de la motivación, aunque se reconoce que esta no depende tanto de la empresa si no de la persona. También se menciona el clima laboral como un factor determinante, ya que se requiere un ambiente tranquilo y libre para trabajar efectivamente (Taheri et al. 2020). La comunicación es otro aspecto crucial que puede afectar la dirección de los procesos y reducir la eficiencia en las actividades. Además, los horarios inflexibles y la falta de oportunidades de desarrollo profesional pueden impactar negativamente el desempeño (Angulo, 2018). Por último, contar con las

herramientas necesarias para realizar las actividades es fundamental para evitar la falta de rendimiento.

Para evaluar el rendimiento en el trabajo, se ha tomado en cuenta el trabajo del Pino et al (2021), quien ha establecido que el desempeño en el trabajo está relacionado con la personalidad y los valores de la persona. Por ello, es esencial analizar el desempeño profesional a través de las dimensiones siguientes:

La dimensión inicial se enfoca en la calidad de trabajo, lo que se refiere a su actitud en la realización de tareas para mejorar los procesos laborales diariamente. La iniciativa y búsqueda de oportunidades son indicadores clave según los principios de excelencia establecidos por Edward Deming, tal como lo destaca (Carrera, 2018).

La segunda dimensión a considerar es el nivel de productividad, la cual implica la eficacia de la asistencia que se ofrece a los pacientes. Esto significa que el trabajador debe ser competente para afrontar las necesidades de los clientes sin presentar dificultades, mientras que al mismo tiempo brinda un trato amable y sociable (Dangol, 2020).

Según Pino y colaboradores en (2021) la tercera dimensión es el cumplimiento de las metas, siendo fundamentales para un buen desempeño en el trabajo. La capacidad de utilizar técnicas y herramientas de manera efectiva en la realización de tareas es un indicador clave de esta dimensión, junto con la posesión de conocimientos específicos y habilidades relevantes.

A su vez, es la rapidez en el lugar de trabajo se refiere a las habilidades que se utilizan para llevar a cabo una tarea, así como a la capacidad de seguir las normas y directrices de la organización. Esta dimensión implica ser eficiente y cumplir con los requisitos establecidos (Pino et al. 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### Tipo y diseño de investigación

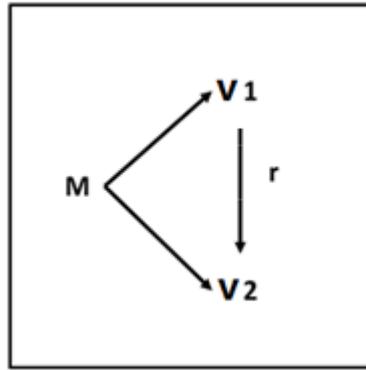
En este estudio, se ha adoptado un enfoque cuantitativo, que de acuerdo con Fresno (2019) implica la cosecha y análisis de datos numéricos relacionados con las variables investigadas. A través de este enfoque, se ha podido establecer la interrelación del clima organizacional con el desempeño laboral de manera dinámica.

Se empleó la investigación de tipo aplicada que según Tobar (2019) se refiere a la actividad científica que busca resolver problemas prácticos y aplicar los resultados obtenidos en situaciones del mundo real. Gracias a esta investigación, se pudo ampliar la comprensión sobre las problemáticas examinadas, lo que llevó a la creación de un nuevo campo de estudio sobre la situación del objeto estudiado.

Además, se utilizó un enfoque correlacional que permitió emparejar el CO y el desempeño laboral del personal sanitario en el centro de salud. Para llevar a cabo este proceso investigativo se aplicó técnicas estadísticas para poner a prueba las hipótesis planteadas, tal como lo señalan (Campos, 2021).

Por otro lado, el estudio tendrá nivel el explicativo que según Galindo (2020) es aquella donde se realiza una relación causal, que a más de describir las particularidades de un objeto de estudio pretende descubrir las causas de los problemas. Bajo el mismo autor, el método hipotético - deductivo es un enfoque utilizado en la investigación científica para formular y probar hipótesis. Por tanto, en el estudio se observó ciertos problemas e inquietudes que requiere de una explicación o solución.

A continuación, se presenta el esbozo de las variables:



**Figura 1** Esquema de variables

M: Personal de salud

V1: C Organizacional.

V2: D Profesional.

r: Relación

Independiente: Clima Organizacional

Dependiente: Desempeño profesional

### **Variables y operacionalización**

**Variable Independiente:** Clima organizacional

**Definición conceptual:** Según García et al. (2021) es la evaluación de las actitudes, comportamientos y rendimiento de los empleados en el contexto del entorno laboral constituye el estudio del ambiente organizacional. Para llevar a cabo este análisis, se requiere la aplicación de métodos, información teórica y principios provenientes de conductas tales como la psicología, la antropología cultural y la sociología.

**Definición operacional:** la medición de esta variable fue llevada a cabo a través de un cuestionario, el cual abarcó tres dimensiones:

- a) Potencial humano
- b) Diseño organizacional
- c) Cultura de la organización

Escala: Ordinal mediante la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)

**Variable Dependiente:** Desempeño laboral

**Definición conceptual:** Según Sarmiento (2020) para que un trabajador mantenga un rendimiento adecuado debe considerar la eficiencia en los métodos en los que participa directa e indirectamente. Este factor se considera esencial en la presente investigación.

**Definición operacional:** La evaluación de proactividad, desplazamiento de asistencia, prudencia y rapidez en el trabajo se realizará mediante el uso del test PCI desarrollado por el psicólogo Harrison Gough (Pino et al. 2021). Sus dimensiones:

- Calidad de trabajo
- Nivel de producción
- Metas

Escala: Ordinal mediante la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)

## **Población, muestra, muestreo**

### **Población**

Según Sampieri (2014) la población es un conjunto de individuos u objetos que son objeto de estudio.

**Tabla 1**

*Personal que labora en el Centro de Salud Saquisilí*

<b>Profesionales</b>	<b>Cantidad</b>
Director	1
Médicos generales	12
Médicos familiares	4
Enfermería	10
Médicos emergenciólogo	4

Laboratorista	4
Fisioterapista	3
Paramédico	4
Nutricionista	1
Farmacia	4
Estadística	4
<b>Total</b>	<b>51</b>

Fuente: RR.HH. del distrito 05D04

Criterios de inclusión participan voluntariamente:

- Médicos Generales
- Médicos Familiares
- Enfermería
- Laboratoristas
- Médicos de Emergencia

Criterios de exclusión que no participan:

- Técnicos de Atención Primaria
- Auxiliares de Enfermería
- Médicos Rurales
- Internos de Nutrición
- Choferes

### **Muestra**

Para Campos (2021) la muestra en investigación es un subconjunto de una población más amplia que se selecciona de manera aleatoria utilizando técnicas estadísticas. Por ende, no se calcula por motivos de trabajar con una población censada.

### **Muestreo**

No se realiza por motivos de obtener población censada.

## **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Encuesta esto permitió recoger la información en base a las variables diseñado de acuerdo al CO sobre al desempeño laboral aplicado a los profesionales del centro hospitalario de Saquisilí.

### **Instrumento**

Cuestionario aplicado en base a las variables seleccionadas que se dividió en 4 categorías, cada una de las cuales incluye 5 elementos, sumando un total de 20 elementos en el conjunto. La evaluación de cada uno de estos elementos se formuló utilizando la escala de Likert.

La primera dimensión se enfoca en la cultura organizacional y consta de tres indicadores y diez elementos. La segunda dimensión se enfoca en el diseño de la organización y consta de cuatro indicadores y once elementos. Finalmente, la tercera dimensión se enfoca en el potencial humano y también consta de cuatro indicadores y trece elementos.

La segunda dimensión se enfoca el desempeño profesional compuesto por indicadores de los cuales se dividen: Calidad de trabajo, con cinco indicadores y diez ítems. La segunda dimensión que evalúa el nivel de producción, compuesta por diez ítems que miden cinco indicadores específicos. Asimismo, Dimensión Toma de decisiones, con tres indicadores y cinco ítems puede ser reformulado como "Una dimensión que mide el desplazamiento de la entidad para tomar decisiones, compuesta por cinco ítems que evalúan tres indicadores específicos.

De igual manera, Dimensión Proactividad, incluye tres indicadores y seis ítems que podría expresar como una dimensión que analiza la actitud proactiva de la organización, compuesta por seis ítems que miden tres indicadores específicos Finalmente, Dimensión Valores laborales, integra cuatro indicadores y nueve ítems" podría ser parafraseado como "Una dimensión que evalúa los valores laborales de la organización, compuesta por nueve ítems que miden cuatro indicadores específicos.

## Validación y confiabilidad del instrumento

### Validez

En el estudio se socializó los cuestionarios a 3 expertos en materia de investigación y estadísticas de los cuales evaluaron de acuerdo ítem con las variables y dimensiones además López (2019) hace referencia a la validez como evaluación crítica de la información recopilada por el instrumento, asegurándose de que sea lógica y científicamente sólida además estos expertos utilizan criterios como la claridad, y la suficiencia para respaldar la información recopilada.

**Tabla 2**

*Nombre de los evaluadores*

<b>Evaluador</b>	<b>Criterios</b>	<b>Validez</b>
Esp. Sixto Duberli Paucar Llapapasca	Claridad	Aplicable
Mgs. Shirley Katherine Asimbaya Jaramillo	Coherencia	Aplicable
Mgs. Patricio Cangui Velasco	Relevancia	Aplicable

**Tabla 3**

*Validez del cuestionario*

<b>Evaluador</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Total</b>
1	4	3	4	11
2	3	4	4	11
3	4	4	4	12
Total	11	11	12	34

### Confiabilidad

Dentro del instrumento aplicado en mediante una prueba piloto realizada en varios estudios anteriores indican validez del instrumento mayor 0.5 resaltando altamente confiable, debido a las múltiples indagaciones se realizó prueba piloto efectuada a 10 personas consiguiendo un rango de 0, 82 de alfa Cronbach.

### **3.5 Procedimientos**

Luego de la aprobación del proyecto, se realizó una serie de acciones. Se estableció comunicación con el director de la clínica para obtener la autorización necesaria para aplicar los instrumentos específicos. Se fijó la fecha y la hora para la aplicación de dichos instrumentos. Después de administrarlos, se recopiló información y se registraron en una hoja de cálculo que otorga Excel para su posterior procesamiento, análisis e interpretación estadística.

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

Para el análisis de los datos que se recolectó, se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 24.0, que según Pacheco et al. (2020) es un paquete de software utilizado en el análisis estadístico de datos, el software estaba destinado originalmente a las ciencias sociales, pero se ha popularizado en otros campos como las ciencias de la salud y, especialmente, en marketing, investigación de mercados y minería de datos.

De esta manera, al ingresar los datos el programa proporcionó información más detallada sobre el análisis de cada pregunta, es decir, cedió tablas descriptivas y figuras para su respectiva interpretación, adicional, se obtendrán las tablas cruzadas donde se identifica la correlación entre variables, así como el nivel de significancia.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se demostró habilidad en la realización de la metodología cuantitativa. Se obtuvo el permiso explícito de la investigadora para compartir los resultados derivados a través de los participantes seleccionados en el estudio. La investigación se rigió por altos estándares científicos, incluyendo la fiabilidad y validez evaluadas mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 4 se muestra los resultados derivados de la muestra (n=51) correspondiente a los profesionales del Centro de Salud de Saquisilí, ante las dimensiones de la variable clima organizacional. Esto determina que la dimensión potencial humano muestra una tendencia baja con el 100%; seguido de la dimensión diseño organizacional que tiene una tendencia baja del 80,4% y media del 19,6%; además, la dimensión cultura de la organización tiene una tendencia baja del 100%. Es así que, la variable general como es el clima organizacional del personal de salud tiene una tendencia baja del 100% conforme a los resultados de la encuesta aplicada a esta variable. De manera general se puede señalar que, el CO es apreciado como bajo por la mayoría de los valuados.

**Tabla 4**

*Nivel de la variable Clima organizacional y sus dimensiones*

Variable/dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Potencial Humano	51	100,0	0	0,0	0	0,0
Diseño organizacional	41	80,4	10	19,6	0	0,0
Cultura de la organización	51	100,0	0	0,0	0	0,0
Clima organizacional	51	100,0	0	0,0	0	0,0

En la tabla 5 se expone las opiniones de los 51 profesionales que laboran en el Centro de Salud de Saquisilí, ante las dimensiones de la variable desempeño profesional. Determinando que, la primera dimensión que corresponde a la calidad de trabajo tiene una tendencia media con el 80,4% y

baja con el 19,6%; y como se puede visualizar en las dos dimensiones siguientes, todos los resultados vienen siendo los mismos, es decir, de manera universal las dimensiones nivel de producción y metas tienen una tendencia media con el 80,4% y baja con el 19,6%. Es así que, la variable desempeño profesional del personal de salud tiene una tendencia media con el 90,2% y baja con el 9,8% conforme a los resultados de la encuesta aplicada a esta variable. De manera general se puede señalar que, el Desempeño profesional es considerado como media por la mayoría de los evaluados.

**Tabla 5**

Nivel de la variable Desempeño profesional y sus dimensiones

Variable/dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Calidad de trabajo	10	19,6	41	80,4	0	0,0
Nivel de producción	10	19,6	41	80,4	0	0,0
Metas	10	19,6	41	80,4	0	0,0
Desempeño profesional	5	9,8	46	90,2	0	0,0

#### 4.2. Resultados inferenciales

Se presenta la prueba de normalidad de los resultados aplicando el Kolmogorov-Simirnov, obteniendo los siguientes resultados:

Los resultados inferenciales desplegados en la tabla 6, muestran la prueba de normalidad analizada para las dos variables (clima organizacional y desempeño profesional), es así que, mediante el programa estadístico SPSS y la muestra de 51 profesionales que laboran en el Centro de Salud Saquisilí se ha usado la prueba de Kolmogorov-Smirnov, puesto que los participantes en la investigación son mayores a 50 individuos. Identificado el tipo de prueba, se calculó la normalidad de los datos y el nivel de significancia, revelando un valor de 0,000, valor menor a 0,05. Esto significa que, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; dado que los datos no tienen una distribución normal, para lo cual, se emplea la prueba Coeficiente de correlación Spearman. De manera general se asume que, si el valor de una variable incrementa o disminuye, el valor de la otra incrementa o se reduce. Es así que, el coeficiente de correlación de rangos es una medida no paramétrica.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de las puntuaciones de C O y desempeño profesional*

Variable/dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl.	sig.
<b>Clima organizacional</b>	<b>,176</b>	<b>51</b>	<b>,000</b>
Potencial Humano	,293	51	,000
Diseño organizacional	,147	51	,007
Cultura de la organización	,305	51	,000
<b>Desempeño profesional</b>	<b>,314</b>	<b>51</b>	<b>,000</b>
Calidad de trabajo	,280	51	,000
Nivel de producción	,281	51	,000
Metas	,270	51	,000

#### 4.3. Contratación de hipótesis

##### Contratación de hipótesis general

En la tabla 7 se muestra la contratación de la H general, donde se usa la prueba de Rho de Spearman, demostrando que existe relación entre la variable 1

correspondiente al clima organizacional y la variable 2 desempeño profesional de la unidad de salud esto se da por el valor de la significancia (bilateral) corresponde a ,014 siendo menor al valor predeterminado de 0,05. Esto quiere decir que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa o H1. De manera general, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023. Es decir que las variables no son independientes.

**Tabla 7**

*Coeficiente de correlación entre clima organizacional y desempeño profesional*

		<b>D profesional</b>	
<b>R Spearman</b>	<b>C organizacional</b>	Coeficiente correlación	-,342*
		Sig. (bilateral)	,014
		N	51

### **Contrastación de hipótesis específica 1**

Se muestra la contratación de la hipótesis específica en la tabla 1 , donde se usa la prueba de Rho de Spearman, demostrando que NO existe relación entre la variable clima organizacional con la dimensión calidad de trabajo (correspondiente a la variable desempeño profesional) en el Centro de Salud Saquisilí, esto se da por el valor de la significancia (bilateral) corresponde a ,617 la cual es mayor al valor de significancia predeterminado que es 0,05. Esto quiere decir que, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula o H0. De manera general, el clima organizacional No se relaciona significativamente con la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023. Es decir que la variable con la dimensión, son independientes.

**Tabla 8**

*Coeficiente de correlación entre C organizacional y C de trabajo*

		<b>Calidad de trabajo</b>	
<b>R Spearman</b>	<b>C organizacional</b>	Coeficiente correlación	-,072
		Sig. (bilateral)	,617
		N	51

### **Contrastación de hipótesis específica 2**

la prueba de Rho de Spearman, en la tabla 9 demostro que existe relación entre la variable clima organizacional con la dimensión nivel de producción

(correspondiente a la variable desempeño profesional) en el Centro de Salud Saquisilí, esto se da por el valor de la significancia (bilateral) corresponde a ,000, la cual es menor al valor de significancia predeterminado que es 0,05. Esto quiere decir que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa o H1. De manera general, el clima organizacional se relaciona significativamente con el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023. Es decir que la variable con la dimensión, no son independientes.

**Tabla 9**

*Coeficiente de correlación entre clima organizacional y el nivel de producción*

		<b>Nivel de producción</b>	
<b>R Spearman</b>	<b>C. organizacional</b>	Coeficiente correlación	-,519**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	51

### **Contrastación de hipótesis específica 3**

la contratación de la hipótesis específica 1 en la tabla 10, donde se usa la prueba de Rho de Spearman, demostrando que existe relación entre la variable

clima organizacional con la dimensión cumplimiento de metas (correspondiente a la variable desempeño profesional) en el Centro de Salud Saquisilí, esto se da por el valor de la significancia (bilateral) corresponde a ,006, la cual es menor al valor de significancia predeterminado que es 0,05. Esto quiere decir que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa o H1. De manera general, el clima organizacional se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023. Es decir que la variable con la dimensión, no son independientes.

**Tabla 10**

*Coeficiente de correlación entre clima organizacional y calidad de trabajo*

		<b>Metas</b>	
<b>R Spearman</b>	<b>C organizacional</b>	Coeficiente correlación	-,378**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	51

## V. DISCUSIÓN

En el Centro de Salud de estudio, 2023, cuyo propósito fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño profesional.

En este sentido, se sustenta la hipótesis general donde el CO y el desempeño profesional del personal del Centro de Salud durante la pandemia. de acuerdo con la Teoría de ambiente Organizacional de Likert existen diversos factores como las condiciones de trabajo, la naturaleza de las tareas, el equipo de trabajo, la motivación y disponibilidad de recursos que afectan el clima organizacional estos aspectos influyen en la complacencia y rendimiento de los colaboradores (Vargas, 2022).

Frente al desempeño profesional que según Sarmiento (2020) no solo incluye el comportamiento y la conducta cotidiana de un trabajador, sino también su comportamiento y conocimiento en su campo. Si se aborda correctamente, puede contribuir al éxito de una organización al asegurar que se cumplan objetivos y metas, brindar una experiencia laboral satisfactoria y ofrecer oportunidades de aprendizaje interno (Llerena, 2019).

Los resultados de la hipótesis general se relacionan con antecedentes nacionales desarrollados por Zambrano y Zambrano (2022) donde demuestran que los elementos más influyentes e importantes en el clima organizacional a través del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota fueron los objetivos, propósitos y los mecanismos de apoyo. De acuerdo con Santana (2021) en su trabajo ambiente organizacional menciona que el desempeño que más afecta a los profesionales sanitarios es el conocimiento con el 73%, seguido de la capacidad de servicio con el 66%.

Referente a la primera hipótesis específica se ha obtenido que el clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud, Saquisilí en la pandemia de Covid, 2023. Lo que se refiere a su actitud en la realización de tareas para mejorar los procesos laborales diariamente. La iniciativa y búsqueda de oportunidades son indicadores clave según los principios de excelencia establecidos por Edward Deming, tal como lo destaca (Carrera, 2018).

En contexto de pandemia, el rendimiento profesional implica ciertos componentes, como como el crecimiento y la preparación profesional, la contribución laboral, la valoración del trabajo, la idoneidad del puesto y la

incentivación (Tellez, 2018). Los factores que afectan el rendimiento laboral tienen un impacto grande en el personal de salud debido a la percepción del empleado sobre su entorno laboral (Quintana & Tarqui, 2020).

Por lo descrito el rendimiento profesional del personal de la salud está influenciado por su formación académica, práctica y continua capacitación. Estos factores pueden mejorar la eficacia de su trabajo y, por ello, la atención que brindan a las personas. De forma que, es importante que se les den oportunidades para desarrollar y mejorar sus habilidades y actitudes profesionales (Quintana & Tarqui, 2020).

Es decir, que al estar bajo un ambiente de distanciamiento social fue difícil prestar un servicio de atención adecuado que se refleje en la calidad de trabajo. Lo que llevo a la organización priorizar un entorno psicológico y emocional en los trabajadores. En este contexto, en Ecuador se realizó un estudio donde no se observa un buen desempeño laboral por parte de los profesionales de la salud, puesto que no han fomentaron prácticas para un buen ambiente de trabajo porque piensan que no es importante y solo piensan en generar producción (Armijos & Núñez, 2020).

A nivel nacional, Carrión et al. (2022) quienes al estudiar la pandemia por el COVID-19 en el C L y su impacto directo en la calidad y falta de satisfacción al personal sanitario determinó que el 94% de los profesionales consideraron inadecuado el clima laboral de sus unidades operativas, y el temor al contagio fue el factor más influyente en este caso, de hecho, el alfa de Cronbach muestra valor de 0,728. Informan que, durante los meses iniciales de la pandemia, al no saber cómo actual el riesgo al contagio fue el factor principal que afecto la estabilidad en el ambiente laboral de las instituciones evaluadas.

A nivel internacional, Canales et al. (2021) manifiestan que el compromiso y el desempeño laboral son factores que se relacionan estrechamente para construir un C O eficiente con relación al beneficio de los colaboradores durante la pandemia. Lo que significa que se deben cumplir ciertos estándares y criterios para garantizar un entorno laboral seguro, satisfactorio y eficiente. De igual manera la pandemia no se ha logrado cumplir con una calidad de trabajo idóneo

por lo que se ha intentado llevar a cabo la aplicación de prácticas y políticas que promuevan la seguridad del paciente, el bienestar del personal y la organización en la atención sanitaria.

En cuanto a la hipótesis específica dos, se ha obtenido que el CO afecta el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023. Para Alba (2022) el clima organizacional dentro del diseño organizacional se refiere a las acciones realizadas por las máximas autoridades de las unidades para mejorar la comunicación con los empleados y crear un ambiente de trabajo productivo.

El nivel de producción implica la eficacia de la asistencia que se ofrece a los pacientes. Esto significa que el trabajador debe ser competente para afrontar las necesidades de los clientes sin presentar dificultades, mientras que al mismo tiempo brinda un trato afable y sociable (Pino et al., 2021). Un mayor nivel de producción en salud puede contribuir la salud de la población en general. Al aumentar la producción de servicios médicos y de atención, se puede diagnosticar y tratar un mayor número de enfermedades y afecciones de manera oportuna. Esto puede prevenir complicaciones.

Estos resultados se asocian al estudio nacional de Pino et al. (2021) quienes destacan en su estudio que dentro del ambiente organizacional el 43% de los empleados indicó que lo cumplen casi siempre con de las políticas del hospital de trabajo. Cuanto mayor sea el nivel de producción, mayor será la capacidad para atender a un mayor número de pacientes y proporcionarles la atención necesaria. Esto es especialmente relevante en áreas con recursos limitados o en situaciones de emergencia, donde un nivel adecuado de producción es crucial para satisfacer las necesidades de la población. Frente a esto Molina (2020) menciona que los nuevos enfoques de liderazgo que consideran a los trabajadores como talentos valiosos, no como simples recursos.

A nivel internacional, Damián et al. (2021) sostienen que un buen desempeño se basa en el nivel de producción y la correcta comunicación interna, donde cada una de las dimensiones tuvo un  $Rho=0,338$ . Pariona et al. (2021)

también halló una relación significativa entre las relaciones humanas y la responsabilidad en las asignaciones de las tareas.

Un profesional de la salud altamente productivo puede brindar una atención más eficiente y efectiva a los pacientes. Esto implica una gestión adecuada del tiempo, una organización eficiente de las tareas, y una capacidad para priorizar y tomar decisiones de manera rápida y precisa. Una mayor productividad contribuye a reducir los tiempos de espera, mejorar la comunicación con los pacientes y brindar una atención más completa y personalizada.

De acuerdo con la hipótesis específica tres, se ha evidenciado que el clima organizacional se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023. Según Pino y sus colegas en (2021) el cumplimiento de las metas es parte sustancial para el para un buen desempeño en el trabajo. La capacidad de utilizar técnicas y herramientas de manera efectiva en la realización de tareas es un indicador clave de esta dimensión, junto con la posesión de conocimientos específicos y habilidades relevantes.

Por su parte, Alba (2022) menciona que las autoridades y colaboradores son los responsables de ejecutar decisiones importantes para el crecimiento de la institución. Siendo importante que haya una relación transparente de apoyo entre líderes y empleados para lograr las metas determinadas en el plan de estrategia, sistemático y operativo. Al mismo tiempo, Silva (2018) hace una aclaración que las relaciones interpersonales son esenciales en el ambiente laboral, ya que las instituciones están compuestas por personal con diferentes profesiones y culturas, pero que deben trabajar juntas para lograr metas comunes. También, Llerena (2019) sostiene que el éxito de una organización se logra cuando se aseguran que se cumplan objetivos y metas.

Esto se relaciona con los antecedentes nacionales de Zambrano y Zambrano (2022) los resultados mostraron que la satisfacción laboral personal, incluyendo los objetivos, propósitos y los mecanismos de apoyo, son los factores más importantes. Asimismo, se encontró correlación tangible y significativa con el

C O y la satisfacción del personal, demostrando una confiabilidad alta del  $Rho=927$ .

A nivel internacional, Sánchez, (2020) en su estudio expresa que en el contexto laboral en la pandemia hay que plantear metas debido a que los trabajadores percibieron que el ambiente organizacional debe mejorar (80%), en cuanto al cambio de su nivel de satisfacción laboral estuvieron indecisos (72%). Establecer metas claras y medibles permite a los profesionales de la salud enfocarse en objetivos específicos, lo que a su vez contribuye a una atención más efectiva y centrada en los resultados deseados.

El cumplimiento de metas profesionales en salud no solo beneficia a los individuos, sino que también tiene un impacto en el sistema de atención. Los profesionales de la salud que logran los objetivos trazados contribuyen a la mejora continua de la calidad y eficiencia de la atención médica, lo que beneficia a los pacientes, a la institución y a la sociedad en su conjunto.

Con relación a los análisis de la primera variable denominados C O, según sus dimensiones, los profesionales del Centro de Salud de Saquisilí en el potencial humano obtuvieron una tendencia baja con el 100%; seguido del diseño organizacional con una tendencia baja del 80,4%, por último, la cultura de la organización tuvo una tendencia baja del 100%. Esto se asemeja a Sánchez, (2020) quien encontró que durante el tiempo de pandemia existió una relación significativa intermedia directa con un  $Rho=0,347$  entre las variables CO y el potencial humano. Entonces Santana (2021) considera que en un hospital mientras no se permita alcanzar un nivel apropiado de clima organizacional el desempeño de sus colaboradores no será apropiados.

Por otro lado, los resultados correspondientes a la variable de desempeño profesional en función de sus dimensiones se halló que los profesionales del lugar frente a la calidad de trabajo, el nivel de producción y metas tienen una tendencia media con el 80,4% y baja con el 19,6%. Es así como, la variable desempeño profesional tiene una tendencia media y baja. Este resultado coincide con Molina (2020) en su estudio riesgo psicosocial en el desempeño de los colaboradores donde el 70% tiene riesgo medio y bajo con posibles impactos en la salud de los

individuos. Por lo que, el cuidado del desempeño profesional contribuye a mejorar la productividad del trabajador.

Las limitaciones presentes a lo largo del trabajo investigativo fue complejo ya que hay estudios que no manejan algún tipo de cuestionario guía para tomar de base los instrumentos de investigación. La comprensión del tratamiento de información para obtener los resultados inferenciales ya que el proceso estadístico requiere de nociones en el área lo que ha generado que haya confusión entre los métodos, modelos paramétricos que existen en el campo.

Es necesario abordar este tipo de investigación puesto al trabajar en un clima organizacional es favorable para la unidad de Saquisilí ya que contribuye a la formación del talento médico. Los profesionales son más propensos a permanecer en una organización donde se sientan valorados, respetados y apoyados en su desarrollo profesional. Si el clima organizacional es negativo, con falta de comunicación, falta de recursos o falta de reconocimiento, los miembros pueden sentirse desvalorados.

También, aporta en función de los resultados hallados plantear soluciones para el bajo desempeño entre ellos el brindar retroalimentación regular y constructiva puede ayudar a identificar áreas de mejora y establecer metas claras. Es fundamental evaluar si las responsabilidades y tareas asignadas a los empleados están en línea con sus habilidades y competencias.



## V. CONCLUSIONES

1. En el presente estudio se determinó que el CO se relaciona con el desempeño del personal de Salud Saquisilí durante la pandemia estudiada. De esta manera, se puede concluir que existe relación, por lo que, fue aceptada la hipótesis alternativa, con un valor predeterminado de 0,05.
2. El C O no se relaciona con la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023. Por lo tanto, fue aceptada la hipótesis nula, con un valor predeterminado de 0,05 y valor de  $p=0,617$ , siendo una relación inversa negativa muy baja donde el valor de  $r = -0,072$ .
3. El C O se relaciona con el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023. En este sentido, se puede concluir que la hipótesis alternativa es aceptada, con un valor predeterminado de 0,05 y valor de  $p=0,000$ , siendo una relación inversa negativa moderada donde el valor de  $r = -0,519$ .
4. El C O se relaciona elocuentemente con el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023. Es así como, se puede concluir que existe relación por lo que, fue aceptada la hipótesis alternativa, con un valor predeterminado de 0,05 y valor de  $p=0,006$ , siendo una relación inversa negativa baja donde el valor de  $r = -0,378$ .

## VI. RECOMENDACIONES

1. El C.O al afectar los rendimientos de los empleados se recomienda que los directivos del Centro de Salud brinden oportunidades de capacitación, retroalimentación constructiva, mentoría y promoción interna a los empleados, esto ayudará a que se sientan valorados y tengan la posibilidad de mejorar sus habilidades y actualizar sus conocimientos.
2. Para mejorar la calidad del trabajo se recomienda que el director del Centro de Salud logre implementar herramientas y sistemas de comunicación efectivos, como registros médicos electrónicos y sistemas de recomendaciones. Esto ayudará a fomentar una comunicación clara y abierta entre médicos, enfermeras, personal de apoyo y pacientes.
3. Al Ministerio de Salud de Ecuador, a fin de ayudar a los profesionales del Centro de Salud a mejorar el nivel de producción se recomienda dotar a cada personal de recursos necesarios para que lleve a cabo el trabajo de manera eficiente. Esto incluye herramientas médicas y tecnología actualizada, suministros adecuados y un entorno de trabajo que favorezca la productividad.
4. Con el propósito de promover el cumplimiento de meta se sugiere al Centro de Salud abrir un espacio destinado al diálogo y que la institución en colaboración con el personal debe cumplir. Al igual, si es necesario la retroalimentación regular y constructiva sobre la planificación se debe trabajar en un cronograma de reunión.

## REFERENCIAS

- Alba, B. (2022). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Sociedad & Tecnología*, 5(1), 57-72. doi:<https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>
- Alonso, M. (2020). *Gestión de recursos humanos: guía de estudio*. Cuba: Editorial Universitaria.
- Angulo, J. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22. doi:<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Management of Human Resources. *University and Society Magazine*, 11(4), 163-170. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Armijos, J., & Núñez, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista médica de Chile*, 148(5), 626-643. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178545>
- Bakker, A., & De Vries, J. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), 1-21. doi:<https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
- Benavidez, F., & Delclós, J. (2018). Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral. *Gaceta Sanitaria*, 32, 377-380. doi:<https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.07.007>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC health services research*, 18, 1-9. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bridgeman, P., Bridgeman, M., & Barone, J. (2018). Burnout syndrome among healthcare professionals. *The Bulletin of the American Society of Hospital Pharmacists*, 75(3), 147-152. doi:<https://doi.org/10.2146/ajhp170460>
- Campos, A. (2021). *Métodos mixtos de investigación*. Colombia: Magisterio.

- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 124-142. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>
- Carrera, R. (2018). Calidad y productividad. *Espirales. Revista multidisciplinaria de investigación*, 2(18), 74-79. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8466433>
- Carrión, N., Castelo, W., Alcívar, M., Quiónez, L., & Llambo, H. (2022). Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista de información científica*, 101(1), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5517/551770301007/html/>
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*(84), 43-61.
- D'Aquino, M., & Barrón, V. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Argentina: Editorial Maipué.
- Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Internal communication and job performance in Peruvian health professionals during the COVID-19 pandemic. *Medisur*, 19(4), 624-632. Obtenido de <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>
- Dangol, P. (2020). An analysis of factors improving productivity at work. *Quantitative Economics and Management Studies*, 1(4), 268-274. doi:<https://doi.org/10.35877/454RI.qems200>
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba: Ciudad Educativa.
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Alicante: 3Ciencias.
- Garcés, C. (2019). Is it possible to change from a linear to a circular economy? An overview of opportunities and barriers for European small and medium-sized enterprise companies. *International journal of environmental research and public health*, 16(5), 851-893. doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph16050851>
- García, M., Vargas, J., & Gómez, C. (2021). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia.

- Gordón, H., Demerouti, E., Pascale, L. B., & Bakker, A. (2018). Individual job redesign: Job crafting interventions in healthcare. *Journal of Vocational Behavior*, *104*, 98-114. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.07.002>
- Heath, J. (2018). On the very idea of a just wage. *Journal for Philosophy and Economics*, *11*(2), 1-33. doi:<https://doi.org/10.23941/ejpe.v11i2.326>
- Knox, A. (2023). *Improving professional learning: Twelve strategies to enhance performance*. Taylor & Francis.
- Kramer, A., & Kramer, K. (2020). The potential impact of the Covid-19 pandemic on occupational status, work from home, and occupational mobility. *Journal of vocational behavior*, *119*, 103442-103452. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103442>
- Legaré, F. (2018). Interventions for increasing the use of shared decision making by healthcare professionals. *Cochrane database of systematic reviews*(7), 1-12. doi:<https://doi.org/10.1002/14651858.CD006732.pub4>
- Llerena, N. (2019). Job satisfaction and its relationship with job performance in a security services SME in Peru. *Journal of Economics Finance and International Business*, *3*(1), 75-103. doi:<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Loaiza, E., Salazar, P., Esponzoza, L., & Lozano, M. (2019). Clima Organizacional en la Administración de Empresas. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, *3*(1), 3-25. doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.3-25](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.3-25)
- Mannion, R., & Davies, H. (2018). Understanding organisational culture for healthcare quality improvement. *Bmj*, *363*, 1-12. doi:<https://doi.org/10.1136/bmj.k4907>
- Méndez, C. (2018). *Cultura y clima: fundamentos para el cambio en la organización*. Colombia: Alpha Editorial.
- Molina, D. (2020). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021*. Quito: Universidad Internacional SEK del Ecuador (Tesis de maestría).
- Pacheco, J., Arguello, M., & Suárez, A. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of business sciences*, *2*(4), 17-25.

- Obtenido de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Palafox, M., & Ochoa, S. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista San Gregorio*(35), 198-207. doi:<http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1109>
- Pambreni, Y., Ali, K., Ferdous, A., & Tham, J. (2019). The influence of total quality management toward organization performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1397-1406. doi:DOI: 10.5267/j.msl.2019.5.011
- Pariona, R., Rivero, Z., González, R., & Hinojosa, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 308-314. doi:<https://doi.org/10.52080/rvg93.21>
- Pazmay, S., & Lima, D. (2020). Clima laboral en empresas ecuatorianas fabricantes de carrocerías: Caso CANFAC. *PODIUM*, 37, 15–26. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.2>
- 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), 1-11. doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). The performance of the nursing professional in a Social Security hospital in Callao - Peru. *Arch Med (Manizales)*, 20(1), 123-132. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1053249>
- Ranero, A. (2020). Globalización, urbanización y salud: Impactos de la COVID-19. *Arquitectura y Urbanismo*, 41(3), 6-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376865021002>
- Reyes, R. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un Instituto Especializado de Trujillo en tiempos de COVID-19,2021*. Trujillo: Universidad César Vallejo (Tesis de maestría).
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Sánchez, C. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020*. Trujillo: Universidad César Vallejo (Tesis de maestría).

- Santana, G. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en profesionales sanitarios del área de cuidados intensivos - Hospital Clínica San Francisco Guayaquil, 2021*. Piura: Universidad César Vallejo (Tesis de maestría).
- Sarmiento, M. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la pandemia en una Red Prestacional de Salud*. Perú: Universidad César Vallejo (Tesis de maestría).
- Schafer, K., & Eerola, T. (2020). How listening to music and engagement with other media provide a sense of belonging: An exploratory study of social surrogacy. *Psychology of Music*, 48(2), 232-251. doi:<https://doi.org/10.1177/0305735618795036>
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional*. España: 3Ciencias.
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *RIDE. Iberoamerican Journal for Educational Research and Development*, 8(15), 1-12. doi:DOI:10.23913/ride.v8i15.312
- Tabesh, P., Mousavidin, E., & Hasani, S. (2019). Implementing big data strategies: A managerial perspective. *Business Horizons*, 62(3), 347-358. doi:<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2019.02.001>
- Taheri, R., Miah, H., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of working environment on job satisfaction. *Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1-12. doi:<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.643>
- Tellez, G. (2018). *Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud "La Natividad", Tacna. Perú*. Perú: Universidad César Vallejo (Tesis de maestría).
- Tobar, L. (2019). La investigación aplicada a los estudios de mercado. *Realidad y reflexión*, 50(50), 19-30. Obtenido de <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/handle/11592/9304>
- Uturunco, M. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional "Carlos Alberto Segúin Escobedo". *Ágora Revista Científica*, 5(2), 1-5. doi:<https://doi.org/10.21679/arc.v5i2.109>

- Valverde, C. (2021). *El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo - 2020*. Ilo: Universidad José Carlos Mariátegui (Tesis d maestría).
- Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1558](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558)
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista universidad y sociedad*, 10(1), 180-186. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Zambrano, G., & Zambrano, L. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *PODIUM*, 42, 151–168. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.9>
- Zhou, L., Park, J., Kammeyer, J., Shah, P., & Campbell, E. (2022). Rookies connected: Interpersonal relationships among newcomers, newcomer adjustment processes, and socialization outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 107(3), 370-382. doi:<https://doi.org/10.1037/apl0000894>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Clima organizacional</b>	Según García et al. (2021) es la evaluación de las actitudes, comportamientos y rendimiento de los empleados en el contexto del entorno laboral constituye el estudio del ambiente organizacional.	Para llevar a cabo este análisis, se requiere la aplicación de métodos, información teórica y principios provenientes de conductas tales como la psicología, la antropología cultural y la sociología. La medición de esta variable fue llevada a cabo a través de un cuestionario	Potencial humano	Innovación Liderazgo Reconocimiento Confort	<b>Ordinal</b> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Diseño organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	
			Cultura de la organización	Conflicto y cooperación Motivación Identidad	
<b>Desempeño laboral</b>	Según Sarmiento (2020) para que un trabajador mantenga un rendimiento adecuado debe considerar la eficiencia en los métodos en los que participa directa e indirectamente. Este factor se considera esencial en la presente investigación.	La evaluación de proactividad, desplazamiento de asistencia, prudencia y rapidez en el trabajo se realizará mediante el uso del test PCI desarrollado por el psicólogo Harrison Gough (Pino et al. 2021).	Calidad de trabajo	Necesidades Experiencia Satisfacción	<b>Ordinal</b> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Nivel de producción	Eficiencia Eficacia Efectividad	
			Metas	Personales Profesionales Laborales	

Fuente: Elaboración propia, 2022

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: POTENCIAL HUMANO</b>						
1	¿Para usted la innovación es una característica del centro de salud?					
2	¿Considera que sus compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?					
3	¿Considera que es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?					
4	¿Considera que el centro de salud es flexible y se adapta bien a los cambios?					
5	¿Su jefe está disponible cuando se le necesita?					
6	¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del centro de salud?					
7	¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor mi trabajo?					
8	¿Su trabajo es evaluado en forma adecuada?					
9	¿Considera que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?					
10	¿En términos generales se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?					
11	¿Considera que la limpieza de las instalaciones del centro de salud es adecuada?					
<b>DIMENSIÓN II: DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>						
12	¿Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?					
13	¿En el centro de salud participa en la toma de decisiones?					
14	¿Su salario y beneficios son razonables?					
15	¿Considera que su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?					
16	¿Las tareas que desempeña corresponden a su función?					
17	¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en el centro de salud?					
18	¿Presta atención a los comunicados que emiten mis jefes?					
<b>DIMENSIÓN III: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
19	¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita?					
20	¿Recibe buen trato en el centro de salud?					
21	¿Su centro de labores ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor suele hacer?					
22	¿Su jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?					
23	¿Está comprometido con su organización de salud?					
24	¿Se interesa el desarrollo del centro de salud?					
25	¿Considera que su contribución juega un papel importante en el éxito del centro de salud?					

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: CALIDAD DE TRABAJO</b>						
1	El personal que labora en la institución logra satisfacer las necesidades de los usuarios.					
2	La organización de la entidad se ciñe a satisfacer las necesidades de los usuarios.					
3	Existe una política institucional de priorizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.					
4	Las expectativas de los usuarios son plenamente satisfechas.					
5	Los trabajadores tienen la consigna de superar las expectativas de los usuarios.					
6	Las expectativas de los usuarios respecto al servicio recibido determinan el nivel de organización de la entidad.					
7	Es evidente que los usuarios quedan satisfechos por el servicio recibido.					
8	El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de toda la organización.					
9	La satisfacción del usuario es la principal tarea a cumplir por todo el personal que labora en la Institución.					
<b>DIMENSIÓN II: NIVEL DE PRODUCCIÓN</b>						
10	Es evidente que el trabajo desempeñado por el trabajador es eficiente.					
11	Los trabajadores tienen la tarea de maximizar todos los recursos materiales y humanos en la ejecución de una tarea.					
12	La eficiencia del trabajador se debe a que el personal directivo atiende todas sus necesidades.					
13	Es común observar en la institución el logro de las metas trazadas.					
14	Es política y práctica permanente el logro de los objetivos institucionales.					
15	Los objetivos logrados responden al profesionalismo de los trabajadores.					
<b>DIMENSIÓN III: METAS</b>						
16	Se evidencia que el personal que labora en la institución alcanza a satisfacer sus metas personales.					
17	El trabajador está satisfecho con la labor que realiza en la institución.					
18	Existe una apreciación considerable del trabajador sobre las metas personales alcanzados en la institución.					
19	Las metas profesionales del trabajador son atendidas por el personal directivo.					
20	La entidad provee de todos los materiales para que los trabajadores logren alcanzar sus metas profesionales.					
21	Existe una política institucional de contribuir a que los trabajadores alcancen sus metas profesionales.					
22	Es evidente que la institución promueve el desarrollo de las capacidades del trabajador para que alcance sus metas labores.					
23	Se proporcionar materiales y recursos con la finalidad de que el trabajador alcance sus metas laborales.					
24	Las metas laborales que posee cada trabajador es motivo de atención del personal directivo.					

### **Anexo. 3. Consentimiento informado**

## **Consentimiento Informado (\*)**

**Título de la investigación:** Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del Centro de Salud, Saquisilí en la pandemia de Covid, 2023

**Investigador (a) (es):** Molina Negrete Mónica patricia

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del Centro de Salud, Saquisilí en la pandemia de Covid, 2023 ",cuyo objetivo es Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes Postgrado del programa Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte , aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

la determinación de los factores asociados al desempeño laboral en la unidad de estudio permitió conocer los aspectos que se tornan en contra o a favor de existen investigaciones relacionadas con el tema de estudio para esto los profesionales en los diferentes ambientes o entorno deben conocer la realidad con el fin de realizar estrategias destinadas propiciar un impacto positivo debido a la falta de información finalmente el documento servirá como guía para futuras realidades problemática en la provincia con el propósito de generar información de relevancia en el área de salud y política y así mejorar el rendimiento de los profesionales de enfermería.

### **Procedimiento**

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

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023".

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y

Se realizará en el ambiente de hospitalario de la institución: Centro de salud tipo c Saquisili. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Obligatorio a partir de los 18 años.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Monica Patricia Monica Molina email: [mmolinane@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mmolinane@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Morón Valenzuela, Julia Cecilia Orcid ([0000-0002-1977-3383](https://orcid.org/0000-0002-1977-3383)) email:

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....



## Anexo 4. Validación de Instrumentos por juicio de expertos

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Esp. Sixto Duberli Paucar Llapapasca

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría de la gestión de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción 2023, aula 13 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del Centro de Salud, Saquisilí en la pandemia de Covid, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma

Molina Negrete Molina

0502446859

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Paucar LLapasca Sixto Duberli
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x)    Especialista (x)    Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )    Social ( )    Educativa (x)    Organizacional ( x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia de la universidad técnica de Ambato Medico con Especialización en Medicina Familiar y Comunitaria
<b>Institución donde labora:</b>	Ministerio de salud publica Universidad técnica de Ambato
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )    Más de 5 años (x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicina familiar y Comunitaria</li> <li>• Salud Familiar y Comunitaria</li> <li>• Disfuncionalidad familiar asociada a desnutrición crónica en niños de 2 a 5 años que acuden a CIBV y CNH de la parroquia de Uyumbicho del cantón Mejía en el periodo abril a diciembre 2016</li> <li>• Funcionalidad familiar y adherencia terapéutica farmacológica de pacientes diabéticos tipo 2 de una unidad de atención primaria de salud.(asesor de tesis)</li> </ul> <p>Artículos Científicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo en intoxicación por metanol</li> <li>• Hiperparatiroidismo secundario insuficiencia renal</li> </ul> <p>Libros Académicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos Fundamentales de la Medicina Intensiva</li> <li>• Salud Pública en el Ecuador.</li> </ul>

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario sobre el clima organizacional</b>
<b>Autor (a):</b>	García et al
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el clima organizacional
<b>Administración:</b>	
<b>Año:</b>	2021
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Psicología, medicina ,salud
<b>Dimensiones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Potencial humano</li><li>• Diseño organizacional</li><li>• Cultura de la organización</li></ul>
<b>Confiabilidad:</b>	0,5
<b>Escala:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Siempre</li><li>• Casi siempre</li><li>• A veces</li><li>• Casi nunca</li><li>• Nunca</li></ul>
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo 25 – 58 Medio 59 - 92 Alto 93 - 125
<b>Cantidad de ítems:</b>	25 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario sobre el desempeño laboral</b>
<b>Autor (a):</b>	Pino et al.
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el desempeño laboral
<b>Administración:</b>	
<b>Año:</b>	2021
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Psicología, medicina ,salud
<b>Dimensiones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad de trabajo</li><li>• Nivel de producción</li><li>• Metas</li></ul>
<b>Confiabilidad:</b>	0,8

<b>Escala:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo 24 – 56 Medio 57 - 89 Alto 90 - 120
<b>Cantidad de ítems:</b>	24 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el clima organizacional elaborado por García en el año 2021 adaptado de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

**Instrumento que mide la variable 01: clima organizacional**

**Definición de la variable:**

Según García et al. (2021) es la evaluación de las actitudes, comportamientos y rendimiento de los empleados en el contexto del entorno laboral constituye el estudio del ambiente organizacional.

**Dimensión 1: Potencial humano**

Definición de la dimensión: Este aspecto se refiere al nivel de apoyo mutuo que existe entre el personal en diferentes jerarquías, y se considera que la interacción debe ser empática para que sea éxitos (Silva, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Innovación	1				
Liderazgo	2-4				
Reconocimiento	5-9				
Confort	10-11				

**Dimensión 2: Diseño organizacional**

Se refiere a las acciones realizadas por las máximas autoridades de las unidades para mejorar la comunicación con los empleados y crear un ambiente de trabajo productivo (Alba, 2022) .

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones I	12				

Remuneración	13				
Estructura	14				
Comunicación	15				
organizacional	16-18				

**Dimensión 3: Cultura de la organización**

Se refiere al tipo de compromiso que los empleados sienten para cumplir con sus responsabilidades y alcanzar los objetivos establecidos por la alta gerencia. Esta dimensión está estrechamente relacionada con las dos dimensiones anteriores y se mide mediante la lealtad a la entidad (Méndez, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conflicto y cooperación	19				
Motivación	20-23				
Identidad	24-25				

**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el clima organizacional elaborado por Pino en el año 2021 adaptado de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

### Instrumento que mide la variable 02: Desempeño laboral

#### Definición de la variable:

Según Sarmiento (2020) para que un trabajador mantenga un rendimiento adecuado debe considerar la eficiencia en los métodos en los que participa directa e indirectamente. Este factor se considera esencial en la presente investigación.

#### Dimensión 1: Calidad de trabajo

Definición de la dimensión: se refiere a su actitud en la realización de tareas para mejorar los procesos laborales diariamente. La iniciativa y búsqueda de oportunidades son indicadores clave según los principios de excelencia establecidos por Edward Deming, tal como lo destaca (Carrera, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades	1-3				
Experiencia	4-6				
Satisfacción	7-9				

#### Dimensión 2: Nivel de producción

Implica la eficacia de la asistencia que se ofrece a los pacientes. Esto significa que el trabajador debe ser competente para afrontar las necesidades de los clientes sin presentar dificultades, mientras que al mismo tiempo brinda un trato afable y sociable (Pino et al 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	10-12				
Eficacia	13-14				
Efectividad	15				

### Dimensión 3: Metas

Según Pino y sus colegas en (2021) la tercera dimensión es el cumplimiento de las metas, siendo fundamentales para un buen desempeño en el trabajo. La capacidad de utilizar técnicas y herramientas de manera efectiva en la realización de tareas es un indicador clave de esta dimensión, junto con la posesión de conocimientos específicos y habilidades relevantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personales	16-18				
Profesionales	19-22				
Laborales	23-24				

Firma del evaluador



Dr. SIXTO DUBERLI PAUCAR LLAPAPASCA  
ESP. MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA  
C.I: 1750615864  
Registro Senescyt 1005-2017-1866034  
E-mail: [sidupall224@hotmail.com](mailto:sidupall224@hotmail.com)  
CEL. 0993066201

### Anexo 3. Cuestionario que mide el clima organizacional

ESCALA DE MEDICIÓN					
1	2	3	4	5	
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	

N°	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: POTENCIAL HUMANO</b>						
1	¿Para usted la innovación es una característica del centro de salud?					
2	¿Considera que sus compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?					
3	¿Considera que es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?					
4	¿Considera que el centro de salud es flexible y se adapta bien a los cambios?					
5	¿Su jefe está disponible cuando se le necesita?					
6	¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del centro de salud?					
7	¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor mi trabajo?					
8	¿Su trabajo es evaluado en forma adecuada?					
9	¿Considera que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?					
10	¿En términos generales se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?					
11	¿Considera que la limpieza de las instalaciones del centro de salud es adecuada?					
<b>DIMENSIÓN II: DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>						
12	¿Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?					
13	¿En el centro de salud participa en la toma de decisiones?					
14	¿Su salario y beneficios son razonables?					
15	¿Considera que su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?					
16	¿Las tareas que desempeña corresponden a su función?					
17	¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en el centro de salud?					
18	¿Presta atención a los comunicados que emiten mis jefes?					
<b>DIMENSIÓN III: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
19	¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita?					
20	¿Recibe buen trato en el centro de salud?					
21	¿Su centro de labores ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor suele hacer?					
22	¿Su jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?					
23	¿Está comprometido con su organización de salud?					
24	¿Se interesa el desarrollo del centro de salud?					
25	¿Considera que su contribución juega un papel importante en el éxito del centro de salud?					

#### Anexo 4. Cuestionario que mide el Desempeño profesional

ESCALA DE MEDICIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: CALIDAD DE TRABAJO</b>						
1	El personal que labora en la institución logra satisfacer las necesidades de los usuarios.					
2	La organización de la entidad se cifra a satisfacer las necesidades de los usuarios.					
3	Existe una política institucional de priorizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.					
4	Las expectativas de los usuarios son plenamente satisfechas.					
5	Los trabajadores tienen la consigna de superar las expectativas de los usuarios.					
6	Las expectativas de los usuarios respecto al servicio recibido determinan el nivel de organización de la entidad.					
7	Es evidente que los usuarios quedan satisfechos por el servicio recibido.					
8	El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de toda la organización.					
9	La satisfacción del usuario es la principal tarea a cumplir por todo el personal que labora en la Institución.					
<b>DIMENSIÓN II: NIVEL DE PRODUCCIÓN</b>						
10	Es evidente que el trabajo desempeñado por el trabajador es eficiente.					
11	Los trabajadores tienen la tarea de maximizar todos los recursos materiales y humanos en la ejecución de una tarea.					
12	La eficiencia del trabajador se debe a que el personal directivo atiende todas sus necesidades.					
13	Es común observar en la institución el logro de las metas trazadas.					
14	Es política y práctica permanente el logro de los objetivos institucionales.					
15	Los objetivos logrados responden al profesionalismo de los trabajadores.					
<b>DIMENSIÓN III: METAS</b>						
16	Se evidencia que el personal que labora en la institución alcanza a satisfacer sus metas personales.					
17	El trabajador está satisfecho con la labor que realiza en la institución.					
18	Existe una apreciación considerable del trabajador sobre las metas personales alcanzados en la institución.					
19	Las metas profesionales del trabajador son atendidas por el personal directivo.					
20	La entidad provee de todos los materiales para que los trabajadores logren alcanzar sus metas profesionales.					
21	Existe una política institucional de contribuir a que los trabajadores alcancen sus metas profesionales.					
22	Es evidente que la institución promueve el desarrollo de las capacidades del trabajador para que alcance sus metas labores.					
23	Se proporcionar materiales y recursos con la finalidad de que el trabajador alcance sus metas laborales.					
24	Las metas laborales que posee cada trabajador es motivo de atención del personal directivo.					

Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del Centro de Salud, Saquisilí en la pandemia de Covid, 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Clima organizacional				
¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño profesional del Centro de Salud Saquisilí durante el período de COVID-19 en 2023?	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Potencial humano	Innovación Liderazgo Reconocimiento Confort	1-11	Ordinal  Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Bajo 25 – 68 Medio 59 - 92 Alto 93 - 125
			Diseño organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	12-18		
			Cultura de la organización	Conflicto y cooperación Motivación Identidad	19-25		
		25					
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Desempeño laboral				
¿Cuál es el impacto del clima organizacional en la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023?	1. Identificar el impacto del clima organizacional en la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	1. El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Calidad de trabajo	Necesidades Experiencia Satisfacción	1-9	Ordinal  Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Bajo 24 – 56 Medio 57 - 89 Alto 90 - 120
Nivel de producción	Eficiencia Eficacia Efectividad	10-15					

¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023?	2. Determinar la relación entre el clima organizacional en el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	2. El clima organizacional se relaciona significativamente con el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023					
¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023?	3. Evaluar la relación entre el clima organizacional en el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023.	3. El clima organizacional se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023.	Metas	Personales Profesionales Laborales	16-24		
					24		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: cuantitativo Tipo: Aplicada Método: hipotético-deductivo Diseño: no experimental de corte transversal		Población: 51 N Muestra: 51 N	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: La presentación será con tablas de frecuencia considerando los niveles de cada variable. Inferencial: La presentación comienza con la Prueba de normalidad para posteriormente utilizar pruebas paramétricas y no paramétricas.		

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mgs. Shirley Katherine Asimbaya Jaramillo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría de la gestión de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción 2023, aula 13 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del Centro de Salud, Saquisilí en la pandemia de Covid, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma

Molina Negrete Molina

0502446859

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Shirley Katherine Asimbaya Jaramillo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )    Social ( )    Educativa ( x)    Organizacional ( x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Medico calificador de discapacidades
<b>Institución donde labora:</b>	Ministerio de Salud Publica
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	MAGISTER EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL MENCIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGO LABORAL

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario sobre el clima organizacional</b>
<b>Autor (a):</b>	García et al
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el clima organizacional
<b>Administración:</b>	
<b>Año:</b>	2021
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Psicología, medicina ,salud
<b>Dimensiones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Potencial humano</li><li>• Diseño organizacional</li><li>• Cultura de la organización</li></ul>
<b>Confiabilidad:</b>	0,5
<b>Escala:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Siempre</li><li>• Casi siempre</li><li>• A veces</li><li>• Casi nunca</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> </ul>
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo 25 – 58 Medio 59 - 92 Alto 93 - 125
<b>Cantidad de ítems:</b>	25 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario sobre el desempeño laboral</b>
<b>Autor (a):</b>	Pino et al.
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el desempeño laboral
<b>Administración:</b>	
<b>Año:</b>	2021
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Psicología, medicina ,salud
<b>Dimensiones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Nivel de producción</li> <li>• Metas</li> </ul>
<b>Confiabilidad:</b>	0,8
<b>Escala:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo 24 – 56 Medio 57 - 89 Alto 90 - 120
<b>Cantidad de ítems:</b>	24 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el clima organizacional elaborado por garcia en el año 2021 adaptado de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

#### Instrumento que mide la variable 01: clima organizacional

**Definición de la variable:**

Según García et al. (2021) es la evaluación de las actitudes, comportamientos y rendimiento de los empleados en el contexto del entorno laboral constituye el estudio del ambiente organizacional.

**Dimensión 1: Potencial humano**

Definición de la dimensión: Este aspecto se refiere al nivel de apoyo mutuo que existe entre el personal en diferentes jerarquías, y se considera que la interacción debe ser empática para que sea éxitos (Silva, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Innovación	1				

Liderazgo	2-4				
Reconocimiento	5-9				
Confort	10-11				

**Dimensión 2: Diseño organizacional**

Se refiere a las acciones realizadas por las máximas autoridades de las unidades para mejorar la comunicación con los empleados y crear un ambiente de trabajo productivo (Alba, 2022) .

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones I	12				
Remuneración	13				
Estructura	14				
Comunicación	15				
organizacional	16-18				

**Dimensión 3: Cultura de la organización**

Se refiere al tipo de compromiso que los empleados sienten para cumplir con sus responsabilidades y alcanzar los objetivos establecidos por la alta gerencia. Esta dimensión está estrechamente relacionada con las dos dimensiones anteriores y se mide mediante la lealtad a la entidad (Méndez, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conflicto y cooperación	19				
Motivación	20-23				

Identidad	24-25				
-----------	-------	--	--	--	--

**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el clima organizacional elaborado por Pino en el año 2021 adaptado de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

**Instrumento que mide la variable 02: Desempeño laboral**

**Definición de la variable:**

Según Sarmiento (2020) para que un trabajador mantenga un rendimiento adecuado debe considerar la eficiencia en los métodos en los que participa directa e indirectamente. Este factor se considera esencial en la presente investigación.

**Dimensión 1: Calidad de trabajo**

Definición de la dimensión: se refiere a su actitud en la realización de tareas para mejorar los procesos laborales diariamente. La iniciativa y búsqueda de oportunidades son indicadores clave según los principios de excelencia establecidos por Edward Deming, tal como lo destaca (Carrera, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades	1-3				
Experiencia	4-6				
Satisfacción	7-9				

**Dimensión 2: Nivel de producción**

implica la eficacia de la asistencia que se ofrece a los pacientes. Esto significa que el trabajador debe ser competente para afrontar las necesidades de los clientes sin presentar dificultades, mientras que al mismo tiempo brinda un trato afable y sociable (Pino et al 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
Eficiencia	10-12				
Eficacia	13-14				
Efectividad	15				

### Dimensión 3: Metas

Según Pino y sus colegas en (2021) la tercera dimensión es el cumplimiento de las metas, siendo fundamentales para un buen desempeño en el trabajo. La capacidad de utilizar técnicas y herramientas de manera efectiva en la realización de tareas es un indicador clave de esta dimensión, junto con la posesión de conocimientos específicos y habilidades relevantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personales	16-18				
Profesionales	19-22				
Laborales	23-24				

Firma del evaluador



Mgs. SHIRLEY KATHERINE ASIMBAYA JARAMILLO  
 MEDICO GENERAL  
 C.I. 0502932544  
 Registro Senescyt: 1070-2022-2495497  
 E-mail: [shirleykaj1985@hotmail.com](mailto:shirleykaj1985@hotmail.com)  
 Telf.: 0984559073

### Anexo 3. Cuestionario que mide el clima organizacional

ESCALA DE MEDICIÓN					
1	2	3	4	5	
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	

N°	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: POTENCIAL HUMANO</b>						
1	¿Para usted la innovación es una característica del centro de salud?					
2	¿Considera que sus compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?					
3	¿Considera que es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?					
4	¿Considera que el centro de salud es flexible y se adapta bien a los cambios?					
5	¿Su jefe está disponible cuando se le necesita?					
6	¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del centro de salud?					
7	¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor mi trabajo?					
8	¿Su trabajo es evaluado en forma adecuada?					
9	¿Considera que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?					
10	¿En términos generales se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?					
11	¿Considera que la limpieza de las instalaciones del centro de salud es adecuada?					
<b>DIMENSIÓN II: DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>						
12	¿Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?					
13	¿En el centro de salud participa en la toma de decisiones?					
14	¿Su salario y beneficios son razonables?					
15	¿Considera que su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?					
16	¿Las tareas que desempeña corresponden a su función?					
17	¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en el centro de salud?					
18	¿Presta atención a los comunicados que emiten mis jefes?					
<b>DIMENSIÓN III: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
19	¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita?					
20	¿Recibe buen trato en el centro de salud?					
21	¿Su centro de labores ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor suele hacer?					
22	¿Su jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?					
23	¿Está comprometido con su organización de salud?					
24	¿Se interesa el desarrollo del centro de salud?					
25	¿Considera que su contribución juega un papel importante en el éxito del centro de salud?					

#### Anexo 4. Cuestionario que mide el Desempeño profesional

ESCALA DE MEDICIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: CALIDAD DE TRABAJO</b>						
1	El personal que labora en la institución logra satisfacer las necesidades de los usuarios.					
2	La organización de la entidad se cife a satisfacer las necesidades de los usuarios.					
3	Existe una política institucional de priorizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.					
4	Las expectativas de los usuarios son plenamente satisfechas.					
5	Los trabajadores tienen la consigna de superar las expectativas de los usuarios.					
6	Las expectativas de los usuarios respecto al servicio recibido determinan el nivel de organización de la entidad.					
7	Es evidente que los usuarios quedan satisfechos por el servicio recibido.					
8	El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de toda la organización.					
9	La satisfacción del usuario es la principal tarea a cumplir por todo el personal que labora en la Institución.					
<b>DIMENSIÓN II: NIVEL DE PRODUCCIÓN</b>						
10	Es evidente que el trabajo desempeñado por el trabajador es eficiente.					
11	Los trabajadores tienen la tarea de maximizar todos los recursos materiales y humanos en la ejecución de una tarea.					
12	La eficiencia del trabajador se debe a que el personal directivo atiende todas sus necesidades.					
13	Es común observar en la institución el logro de las metas trazadas.					
14	Es política y práctica permanente el logro de los objetivos institucionales.					
15	Los objetivos logrados responden al profesionalismo de los trabajadores.					
<b>DIMENSIÓN III: METAS</b>						
16	Se evidencia que el personal que labora en la institución alcanza a satisfacer sus metas personales.					
17	El trabajador está satisfecho con la labor que realiza en la institución.					
18	Existe una apreciación considerable del trabajador sobre las metas personales alcanzados en la institución.					
19	Las metas profesionales del trabajador son atendidas por el personal directivo.					
20	La entidad provee de todos los materiales para que los trabajadores logren alcanzar sus metas profesionales.					
21	Existe una política institucional de contribuir a que los trabajadores alcancen sus metas profesionales.					
22	Es evidente que la institución promueve el desarrollo de las capacidades del trabajador para que alcance sus metas labores.					
23	Se proporcionar materiales y recursos con la finalidad de que el trabajador alcance sus metas laborales.					
24	Las metas laborales que posee cada trabajador es motivo de atención del personal directivo.					

Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del Centro de Salud, Saquisilí en la pandemia de Covid, 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Clima organizacional				
¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño profesional del Centro de Salud Saquisilí durante el período de COVID-19 en 2023?	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Potencial humano	Innovación Liderazgo Reconocimiento Confort	1-11	Ordinal  Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Bajo 25 – 58 Medio 59 - 92 Alto 93 - 125
			Diseño organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	12-18		
			Cultura de la organización	Conflicto y cooperación Motivación Identidad	19-25		
				25			
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Desempeño laboral				
¿Cuál es el impacto del clima organizacional en la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023?	1. Identificar el impacto del clima organizacional en la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	1. El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Calidad de trabajo	Necesidades Experiencia Satisfacción	1-9	Ordinal  Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Bajo 24 – 56 Medio 57 - 89 Alto 90 - 120
Nivel de producción	Eficiencia Eficacia Efectividad	10-15					

¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023?	2. Determinar la relación entre el clima organizacional en el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	2. El clima organizacional se relaciona significativamente con el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023					
¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023?	3. Evaluar la relación entre el clima organizacional en el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023.	3. El clima organizacional se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023.	Metas	Personales Profesionales Laborales	16-24		
					24		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: cuantitativo Tipo: Aplicada Método: hipotético-deductivo Diseño: no experimental de corte transversal		Población: 51 N Muestra: 51 N	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: La presentación será con tablas de frecuencia considerando los niveles de cada variable. Inferencial: La presentación comienza con la Prueba de normalidad para posteriormente utilizar pruebas paramétricas y no paramétricas.		

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mgst Patricio Cangui Velasco

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría de la gestión de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción 2023, aula 13 requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del Centro de Salud, Saquisilí en la pandemia de Covid, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma

Molina Negrete Molina

0502446859

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Cangui Velasco Rodrigo Patricio
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )    Social ( )    Educativa ( x)    Organizacional ( x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente universitario Economista
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad central del ecuador Universidad de las fuerzas armadas
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	MAGISTER EN GESTION DE PROYECTOS SOCIO PRODUCTIVOS  DIPLOMA SUPERIOR EN GESTION PARA EL APRENDIZAJE UNIVERSITARIO  “DÉFICIT DE FUENTES DE TRABAJO Y SU IMPACTO EN LA EMIGRACIÓN INTERNA DE POBLACIÓN JOVEN AL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE MINAS, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario sobre el clima organizacional</b>
<b>Autor (a):</b>	García et al
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el clima organizacional
<b>Administración:</b>	
<b>Año:</b>	2021
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Psicología, medicina ,salud
<b>Dimensiones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencial humano</li> <li>• Diseño organizacional</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura de la organización</li> </ul>
<b>Confiabilidad:</b>	0,5
<b>Escala:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo 25 – 58 Medio 59 - 92 Alto 93 - 125
<b>Cantidad de ítems:</b>	25 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario sobre el desempeño laboral</b>
<b>Autor (a):</b>	Pino et al.
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el desempeño laboral
<b>Administración:</b>	
<b>Año:</b>	2021
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Psicología, medicina ,salud
<b>Dimensiones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Nivel de producción</li> <li>• Metas</li> </ul>
<b>Confiabilidad:</b>	0,8
<b>Escala:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
<b>Niveles o rango:</b>	Bajo 24 – 56 Medio 57 - 89 Alto 90 - 120
<b>Cantidad de ítems:</b>	24 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el clima organizacional elaborado por garcia en el año 2021 adaptado de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p align="center"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p align="center"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p align="center"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

#### **Instrumento que mide la variable 01: clima organizacional**

**Definición de la variable:**

Según García et al. (2021) es la evaluación de las actitudes, comportamientos y rendimiento de los empleados en el contexto del entorno laboral constituye el estudio del ambiente organizacional.

**Dimensión 1: Potencial humano**

Definición de la dimensión: Este aspecto se refiere al nivel de apoyo mutuo que existe entre el personal en diferentes jerarquías, y se considera que la interacción debe ser empática para que sea éxitos (Silva, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Innovación	1				
Liderazgo	2-4				
Reconocimiento	5-9				
Confort	10-11				

### Dimensión 2: Diseño organizacional

Se refiere a las acciones realizadas por las máximas autoridades de las unidades para mejorar la comunicación con los empleados y crear un ambiente de trabajo productivo (Alba, 2022) .

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones I	12				
Remuneración	13				
Estructura	14				
Comunicación	15				
organizacional	16-18				

### Dimensión 3: Cultura de la organización

Se refiere al tipo de compromiso que los empleados sienten para cumplir con sus responsabilidades y alcanzar los objetivos establecidos por la alta gerencia. Esta dimensión está estrechamente relacionada con las dos dimensiones anteriores y se mide mediante la lealtad a la entidad (Méndez, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

Conflicto y cooperación	19				
Motivación	20-23				
Identidad	24-25				

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre el clima organizacional elaborado por Pino en el año 2021 adaptado de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

#### Instrumento que mide la variable 02: Desempeño laboral

##### Definición de la variable:

Según Sarmiento (2020) para que un trabajador mantenga un rendimiento adecuado debe considerar la eficiencia en los métodos en los que participa directa e indirectamente. Este factor se considera esencial en la presente investigación.

##### Dimensión 1: Calidad de trabajo

Definición de la dimensión: se refiere a su actitud en la realización de tareas para mejorar los procesos laborales diariamente. La iniciativa y búsqueda de oportunidades son indicadores clave según los principios de excelencia establecidos por Edward Deming, tal como lo destaca (Carrera, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidades	1-3				
Experiencia	4-6				
Satisfacción	7-9				

##### Dimensión 2: Nivel de producción

implica la eficacia de la asistencia que se ofrece a los pacientes. Esto significa que el trabajador debe ser competente para afrontar las necesidades de los clientes sin presentar dificultades, mientras que al mismo tiempo brinda un trato afable y sociable (Pino et al 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	10-12				
Eficacia	13-14				
Efectividad	15				

### Dimensión 3: Metas

Según Pino y sus colegas en (2021) la tercera dimensión es el cumplimiento de las metas, siendo fundamentales para un buen desempeño en el trabajo. La capacidad de utilizar técnicas y herramientas de manera efectiva en la realización de tareas es un indicador clave de esta dimensión, junto con la posesión de conocimientos específicos y habilidades relevantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personales	16-18				
Profesionales	19-22				
Laborales	23-24				

RODRIGO  
PATRICIO  
CANGUI  
VELASCO

Firmado digitalmente  
por RODRIGO PATRICIO  
CANGUI VELASCO  
Fecha: 2023.06.25  
11:00:15 -05'00'

Firma del evaluador

### Anexo 3. Cuestionario que mide el clima organizacional

ESCALA DE MEDICIÓN				
1	2	3	4	5

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
N°	ÍTEMS				PUNTAJES				
					1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: POTENCIAL HUMANO</b>									
1	¿Para usted la innovación es una característica del centro de salud?								
2	¿Considera que sus compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?								
3	¿Considera que es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?								
4	¿Considera que el centro de salud es flexible y se adapta bien a los cambios?								
5	¿Su jefe está disponible cuando se le necesita?								
6	¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del centro de salud?								
7	¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor mi trabajo?								
8	¿Su trabajo es evaluado en forma adecuada?								
9	¿Considera que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?								
10	¿En términos generales se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?								
11	¿Considera que la limpieza de las instalaciones del centro de salud es adecuada?								
<b>DIMENSIÓN II: DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>									
12	¿Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?								
13	¿En el centro de salud participa en la toma de decisiones?								
14	¿Su salario y beneficios son razonables?								
15	¿Considera que su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?								
16	¿Las tareas que desempeña corresponden a su función?								
17	¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en el centro de salud?								
18	¿Presta atención a los comunicados que emiten mis jefes?								
<b>DIMENSIÓN III: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>									
19	¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita?								
20	¿Recibe buen trato en el centro de salud?								
21	¿Su centro de labores ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor suele hacer?								
22	¿Su jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?								
23	¿Está comprometido con su organización de salud?								
24	¿Se interesa el desarrollo del centro de salud?								
25	¿Considera que su contribución juega un papel importante en el éxito del centro de salud?								

#### Anexo 4. Cuestionario que mide el Desempeño profesional

ESCALA DE MEDICIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: CALIDAD DE TRABAJO</b>						
1	El personal que labora en la institución logra satisfacer las necesidades de los usuarios.					
2	La organización de la entidad se ciñe a satisfacer las necesidades de los usuarios.					
3	Existe una política institucional de priorizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.					
4	Las expectativas de los usuarios son plenamente satisfechas.					
5	Los trabajadores tienen la consigna de superar las expectativas de los usuarios.					
6	Las expectativas de los usuarios respecto al servicio recibido determinan el nivel de organización de la entidad.					
7	Es evidente que los usuarios quedan satisfechos por el servicio recibido.					
8	El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de toda la organización.					
9	La satisfacción del usuario es la principal tarea a cumplir por todo el personal que labora en la Institución.					
<b>DIMENSIÓN II: NIVEL DE PRODUCCIÓN</b>						
10	Es evidente que el trabajo desempeñado por el trabajador es eficiente.					
11	Los trabajadores tienen la tarea de maximizar todos los recursos materiales y humanos en la ejecución de una tarea.					
12	La eficiencia del trabajador se debe a que el personal directivo atiende todas sus necesidades.					
13	Es común observar en la institución el logro de las metas trazadas.					
14	Es política y práctica permanente el logro de los objetivos institucionales.					
15	Los objetivos logrados responden al profesionalismo de los trabajadores.					
<b>DIMENSIÓN III: METAS</b>						
16	Se evidencia que el personal que labora en la institución alcanza a satisfacer sus metas personales.					
17	El trabajador está satisfecho con la labor que realiza en la institución.					
18	Existe una apreciación considerable del trabajador sobre las metas personales alcanzadas en la institución.					
19	Las metas profesionales del trabajador son atendidas por el personal directivo.					
20	La entidad provee de todos los materiales para que los trabajadores logren alcanzar sus metas profesionales.					
21	Existe una política institucional de contribuir a que los trabajadores alcancen sus metas profesionales.					
22	Es evidente que la institución promueve el desarrollo de las capacidades del trabajador para que alcance sus metas labores.					
23	Se proporcionar materiales y recursos con la finalidad de que el trabajador alcance sus metas laborales.					
24	Las metas laborales que posee cada trabajador es motivo de atención del personal directivo.					

## Anexo 5. Matriz de consistencia

Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del Centro de Salud, Saquisilí en la pandemia de Covid, 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Clima organizacional				
¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño profesional del Centro de Salud Saquisilí durante el período de COVID-19 en 2023?	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Potencial humano	Innovación Liderazgo Reconocimiento Confort	1-11	Ordinal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Bajo 25 – 58 Medio 59 - 92 Alto 93 - 125
			Diseño organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	12-18		
			Cultura de la organización	Conflicto y cooperación Motivación Identidad	19-25		
			25				
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Desempeño laboral				
¿Cuál es el impacto del clima organizacional en la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023?	1. Identificar el impacto del clima organizacional en la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	1. El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de trabajo del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Calidad de trabajo	Necesidades Experiencia Satisfacción	1-9	Ordinal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Bajo 24 – 56 Medio 57 - 89 Alto 90 - 120
Nivel de producción	Eficiencia Eficacia Efectividad	10-15					

¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023?	2. Determinar la relación entre el clima organizacional en el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023	2. El clima organizacional se relaciona significativamente con el nivel de producción del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023					
¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023?	3. Evaluar la relación entre el clima organizacional en el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023.	3. El clima organizacional se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas del personal del Centro de Salud Saquisilí durante la pandemia de COVID-19 en 2023.	Metas	Personales Profesionales Laborales	16-24		
					24		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: cuantitativo Tipo: Aplicada Método: hipotético-deductivo Diseño: no experimental de corte transversal		Población: 51 N Muestra: 51 N	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: La presentación será con tablas de frecuencia considerando los niveles de cada variable. Inferencial: La presentación comienza con la Prueba de normalidad para posteriormente utilizar pruebas paramétricas y no paramétricas.		

## Anexo 6. Resultado de similitud del programa Turnitin

The screenshot shows the CLEMENTINA virtual platform interface. On the left is a dark blue sidebar with navigation options: Mis Cursos, Números de atención, Calendario, Tutoriales, and Tutoriales Biblioteca Virtual. The main content area displays a submission record for 'Parte 1'. A table lists submission details, and below it, a specific submission record is shown with a 7% similarity score.

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
TESIS - Parte 1	13 jul 2023 - 18:58	20 jul 2023 - 18:58	20 jul 2023 - 18:58	100

Ver Recibo Digital	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación
	Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del Centro de Salud Saguisilí en la pandemia de Covid 2023	2132593938	17/07/2023 09:34	7%	-- Entregar Trabajo

This screenshot shows the same CLEMENTINA interface but with a user profile dropdown menu open on the right side. The menu lists options for 'MONICA PATRICIA MOLINA NEGRETE', including 'Área personal', 'Perfil', 'Calificaciones', 'Mensajes', 'Preferencias', and a red 'Cerrar sesión' button. The submission record below shows a 7% similarity score for the same title as in the previous screenshot.

Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación
Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del centro de Salud Saguisilí en la pandemia de Covid 2023	2139764646	31/07/2023 20:24	7%	--

## Anexo 6. Validez y confiabilidad a la prueba piloto de la variable Clima Organizacional

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,821	25

## Validez y confiabilidad a la prueba piloto de la variable Desempeño Laboral

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		0,801	24

## Anexo 7. Datos para el procesamiento de la información

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL																													
D1	D2										D3						TD	TF											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	18	2	2	2	1	1	2	1	11	2	1	1	2	1	1	9	38	
2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	19	2	1	1	1	1	3	1	10	2	1	2	1	1	3	2	12	41
3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	22	3	3	2	2	3	2	2	17	2	2	1	2	2	2	2	13	52
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	25
5	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	21	2	3	2	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	52
6	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	17	1	1	1	2	1	2	1	9	2	2	2	2	3	1	1	13	39
7	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	18	3	1	2	1	3	1	1	12	3	1	1	1	1	3	1	11	41
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	81
9	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	18	1	2	1	1	3	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	7	35
10	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	19	3	1	2	2	3	1	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	47
11	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	18	2	2	2	1	1	2	1	11	2	1	1	2	1	1	1	9	38
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	25
13	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	22	3	3	2	2	3	2	2	17	2	2	1	2	2	2	2	13	52
14	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	19	2	1	2	2	3	2	1	13	2	2	1	2	2	3	2	14	46
15	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	21	2	3	2	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	52
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	25
17	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	18	3	1	2	1	3	1	1	12	3	1	1	1	1	3	1	11	41
18	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	19	2	3	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	1	1	2	12	45
19	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	18	1	2	1	1	3	1	1	10	1	2	1	3	3	3	1	14	42
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	25
21	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	18	2	2	2	1	1	2	1	11	2	1	1	2	1	1	1	9	38
22	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	19	2	1	1	1	3	1	10	2	1	2	1	1	3	2	12	41	
23	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	22	3	3	2	2	3	2	2	17	2	2	1	2	2	2	2	13	52
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	25
25	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	21	2	3	2	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	52
26	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	17	1	1	1	2	1	2	1	9	2	2	2	2	3	1	1	13	39
27	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	18	3	1	2	1	3	1	1	12	3	1	1	1	1	3	1	11	41
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	25
29	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	18	1	2	1	1	3	1	1	10	1	2	1	3	3	3	1	14	42
30	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	19	3	1	2	2	3	1	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	47
31	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	18	2	2	2	1	1	2	1	11	2	1	1	2	1	1	1	9	38
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	25
33	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	22	3	3	2	2	3	2	2	17	2	2	1	2	2	2	2	13	52
34	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	19	2	1	2	2	3	2	1	13	2	2	1	2	2	3	2	14	46
35	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	21	2	3	2	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	52
36	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	17	1	1	1	2	1	2	1	9	2	2	2	2	3	1	1	13	39
37	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	18	3	1	2	1	3	1	1	12	3	1	1	1	1	3	1	11	41
38	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	19	2	3	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	1	1	2	12	45
39	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	18	1	2	1	1	3	1	1	10	1	2	1	3	3	3	1	14	42
40	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	19	3	1	2	2	3	1	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	47
41	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	18	2	2	2	1	1	2	1	11	2	1	1	2	1	1	1	9	38
42	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	19	2	1	1	1	1	3	1	10	2	1	2	1	1	3	2	12	41
43	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	22	3	3	2	2	3	2	2	17	2	2	1	2	2	2	2	13	52
44	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	19	2	1	2	2	3	2	1	13	2	2	1	2	2	3	2	14	46
45	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	21	2	3	2	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	52
46	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	17	1	1	2	1	2	1	2	9	2	2	2	2	3	1	1	13	39
47	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	18	3	1	2	1	3	1	1	12	3	1	1	1	1	3	1	11	41
48	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	19	2	3	2	1	2	2	2	14	2	2	2	1	1	2	12	45	
49	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	18	1	2	1	1	3	1	1	10	1	2	1	3	3	3	1	14	42
50	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	19	3	1	2	2	3	1	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	47
51	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	18	1	2	1	1	3	1	1	10	1	2	1	3	3	3	1	14	42
TF	90	78	94	94	90	74	73	75	81	83	74	102	92	85	76	114	91	72	97	84	74	94	90	101	78	618	2156		

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

Dimensionar	
D1	Potencial humana 11
D2	Dirección organizacional 7
D3	Cultura de la organización 7

Nivel y rango	BAJO	MEDIO	ALTO	
	inicio	promedio	logrado	
V	Clima organizacional	(25-58)	(59-92)	(93-125)
D1	Potencial humana	(11-26)	(27-42)	(43-55)
D2	Dirección organizacional	(7-16)	(17-26)	(27-35)
D3	Cultura de la organización	(7-16)	(17-26)	(27-35)

### V. Clima Organizacional

vmax	125
vmin	25
rango	100
amplitud	33

### D1. Potencial humana

vmax	55
vmin	11
rango	44
amplitud	15

### D2. Cultura de la organización

vmax	35
vmin	7
rango	28
amplitud	9

### D3. actitudes

vmax	35
vmin	7
rango	28
amplitud	9

VARIABLE DESEMPEÑO PROFESIONAL																												
	D1									D2									D3									TY
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TY	P11	P12	P13	P14	P15	TY	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	TY			
1	3	2	3	3	5	2	5	3	3	29	4	3	5	3	2	3	20	3	3	2	3	3	3	25	74			
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	72		
3	3	2	5	3	3	4	5	3	3	31	2	2	3	3	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	23	68		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	72		
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	9	24		
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	73		
7	3	2	2	2	3	2	2	2	3	21	2	5	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	3	2	2	20	57	
8	4	2	3	3	3	2	3	3	3	26	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	67	
9	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	66	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	9	24		
11	3	2	3	3	5	2	5	3	3	29	4	3	5	3	2	3	20	3	3	2	3	3	3	2	3	25	74	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	72		
13	3	2	5	3	3	4	5	3	3	31	2	2	3	3	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	23	68		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	72		
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	9	24		
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	73		
17	3	2	2	2	3	2	2	2	3	21	2	5	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	3	2	2	20	57	
18	4	2	3	3	3	2	3	3	3	26	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	67	
19	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	66	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	9	24		
21	3	2	3	3	5	2	5	3	3	29	4	3	5	3	2	3	20	3	3	2	3	3	3	2	3	25	74	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	72		
23	3	2	5	3	3	4	5	3	3	31	2	2	3	3	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	23	68		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	72		
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	45	120		
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	73		
27	3	2	2	2	3	2	2	2	3	21	2	5	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	3	2	2	20	57	
28	4	2	3	3	3	2	3	3	3	26	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	67	
29	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	66	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	9	24		
31	3	2	3	3	5	2	5	3	3	29	4	3	5	3	2	3	20	3	3	2	3	3	3	2	3	25	74	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	72		
33	3	2	5	3	3	4	5	3	3	31	2	2	3	3	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	23	68		
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	72		
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	9	24		
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	73		
37	3	2	2	2	3	2	2	2	3	21	2	5	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	3	2	2	20	57	
38	4	2	3	3	3	2	3	3	3	26	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	67	
39	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	66	
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	9	24		
41	3	2	3	3	5	2	5	3	3	29	4	3	5	3	2	3	20	3	3	2	3	3	3	2	3	25	74	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	72		
43	3	2	5	3	3	4	5	3	3	31	2	2	3	3	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	23	68		
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	72		
45	3	3	3	3	3	5	3	3	3	29	3	5	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	27	76		
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	27	73		
47	3	2	2	2	3	2	2	2	3	21	2	5	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	3	2	2	20	57	
48	4	2	3	3	3	2	3	3	3	26	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	67	
49	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	66	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	9	24		
51	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	3	3	2	3	25	66	
TY	149	113	144	134	149	125	154	134	139		123	146	144	139	113	129		134	139	113	129	134	139	113	129	134	3199	

Escala	
1	Nunca
2	Raramente
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Dimensionar		
D1	Calidad de trabajo	9
D2	Nivel de producción	6
D3	Motivación	9

		BAJO	MEDIO	ALTO
	Nivelar y rangar	inicio	promedio	fin
V	Desempeño profesional	(24-56)	(57-89)	(90-120)
D1	Calidad de trabajo	(9-21)	(22-34)	(35-45)
D2	Nivel de producción	(6-14)	(15-23)	(24-30)
D3	Motivación	(9-21)	(22-34)	(35-45)

V	Desempeño profesional
vmax	120
vmin	24
ranq	96
amplitud	32

D1	Potencial humano
vmax	45
vmin	9
ranq	36
amplitud	12

D2	Cultura de la organización
vmax	30
vmin	6
ranq	24
amplitud	8

D3	Actitud
vmax	45
vmin	9
ranq	36
amplitud	12



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Bécquer Suárez

**DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAQUISILÍ**

Presente

Asunto: autorización de Encuesta – Cuestionario

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismos, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del **PROGRAMA DE MAESTRÍA GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, EN LA SEDE LIMA NORTE PROMOCIÓN 2023, AULA 21**, requiero encuestar al personal del área con lo cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación: **CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD, SAQUISILÍ EN LA PANDEMIA DE COVID, 2023** y siendo imprescindible contar con su autorización para hacer llegar a los profesionales de la salud el cuestionario, de igual manera recorro a su alto espíritu de colaboración en tema de investigación

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

Atentamente

Mónica Molina Negrete  
Cedula 0502445869



Recibido



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORON VALENZUELA JULIA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional en el desempeño profesional del personal del Centro de Salud, Saquisili en la pandemia de Covid, 2023", cuyo autor es MOLINA NEGRETE MONICA PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MORON VALENZUELA JULIA CECILIA <b>DNI:</b> 21562085 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1977-3383	Firmado electrónicamente por: JCMORONM el 07- 08-2023 21:13:59

Código documento Trilce: TRI - 0609048