

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA**



**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO CON
MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO DEL
HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO.**

AUTOR:

Carrasco Gonzaga Luis Wilmer

ASESORA:

Dra. Lazo Pérez María Aurelia

ORCID. <https://orcid.org/0000-0002-8291-6949>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión en salud

**Pimentel, Perú
2024.**

TITULO DE INVESTIGACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO.

TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIO DE SALUD



AUTOR
Carrasco Gonzaga Luis Wilmer


ASESOR
Dra. Lazo Pérez María Aurelia

Aprobado por el siguiente jurado


PRESIDENTE
Dra. Alvites Gasco Apa María


SECRETARIO
Dr. Carpio Campos Wilson Vidauro


VOCAL
Mg. Vilchez Piedra Carola Beatriz



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Dra. María Aurelia Lazo Pérez**, asesor (a) con CE. 002675854 del Programa/Escuela de **MAESTRIA CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO**; presentado por el estudiante

Carrasco Gonzaga Luis Wilmer con DNI 16401209

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17 %, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 14 de agosto del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "A. Lazo", is written over a horizontal dashed line.

.....
María Aurelia Lazo Pérez
Doctora en Ciencias
Master en Educación Avanzada
CE: 002675854

.....
Dra. María Aurelia Lazo Pérez
ASESORA

DEDICATORIA

A mi esposa a mis hijos por su amor incondicional y apoyo constante, quienes con su ejemplo de perseverancia y esfuerzo me han enseñado a nunca rendirme.

A mis padres, hermanos por su cariño y comprensión, siempre presentes en los momentos de alegría y dificultad, motivándome a seguir adelante.

A mis profesores y mentores, cuyas enseñanzas y orientación han sido fundamentales en mi formación académica y profesional.

A mis amigos, por su compañía y ánimo inagotable, haciendo de este camino una experiencia más llevadera y gratificante.

Finalmente, dedico este trabajo a todos aquellos que creen en el poder transformador de la educación y la música, y a quienes, con su dedicación y esfuerzo, contribuyen al desarrollo integral de los niños.

Con gratitud y esperanza,

LUIS WILMER CARRASCO GONZAGA

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa a la realización de esta tesis.

En primer lugar, a mi esposa a mis hijos y familia, por su amor, apoyo incondicional y sacrificio constante. Gracias por creer en mí y proporcionarme las herramientas necesarias para alcanzar mis metas. Sin su aliento y respaldo, este logro no habría sido posible.

A mis padres, hermanos por su comprensión y paciencia, así como por su constante ánimo y motivación. Su cariño y apoyo han sido fundamentales durante todo este proceso.

A mis profesores y mentores, especialmente a mi asesora Dra. María Aurelia Lazo Pérez, por su guía, paciencia y conocimientos compartidos. Sus valiosos comentarios y orientación fueron esenciales para la culminación exitosa de este trabajo.

A mis amigos quienes, con su compañía y apoyo inagotable, hicieron de este camino una experiencia más amena y llevadera. Su amistad y ánimo constante han sido una fuente de fortaleza en momentos de dificultad.

A todos los profesionales y participantes de la investigación, gracias por su tiempo, disposición y colaboración. Sus aportes fueron cruciales para el desarrollo de este estudio.

Finalmente, agradezco a La Universidad particular de Chiclayo por proporcionar los recursos y el entorno académico que hicieron posible la realización de esta investigación. Su compromiso con la excelencia académica y la investigación ha sido una gran inspiración.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por ser parte de este importante logro en mi vida.

Con gratitud, Luis Wilmer Carrasco Gonzaga.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
INDICE	5
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO I	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Formulación del Problema	12
1.2.1. Problema General	11
1.2.2. Problema Específicos	11
1.3. Justificación e Importancias de la Investigación	12
1.4. Objetivo General	13
1.4.1. Objetivos Específicos	13
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEORICO	13
2.1. Antecedentes de Investigación.	15
2.2. Bases teóricas	19

2.3. Hipótesis.....	30
2.3.1. Hipótesis General	29
2.3.2. Hipótesis Específicas.....	29
2.4. Operacionalización de las Variables.	31
2.5. Matriz de Consistencias.	35
CAPÍTULO III	37
MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. Tipo de Investigación.	37
3.2. Diseño de Investigación.	37
3.2.1. Tipo y diseño de investigación	36
3.3. Población y Muestra.	39
3.4. Materiales, Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	40
3.5. Validación y Confiabilidad de los instrumentos.	40
3.6. Métodos y procedimientos para la recolección de datos.	41
3.7. Análisis estadísticos y representación de los resultados.	41
CAPÍTULO IV	42
4.1. Presentación y Análisis de la Información.	42
4.2. Discusión de Resultados.....	49
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS.....	59
Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autor)	58
Anexo 2. Consentimiento Informado	58
Anexo 3. Instrumento para la evaluación del Clima Organizacional	60
Anexo 4. Instrumento para la evaluación del Desempeño Laboral	61

RESUMEN

El clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo es un tema de gran relevancia para la administración de dicho centro de salud. Esta investigación busca analizar como el ambiente de trabajo influye en la eficiencia y satisfacción de los empleados, y cuáles son las mejores prácticas para mejorar estas condiciones. El objetivo del estudio es establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los profesionales en el servicio de radiodiagnóstico, proporcionando datos y recomendaciones útiles para la administración del hospital. Para ello, se realizó una investigación básica con enfoque cuantitativo. Los resultados revelaron que un clima organizacional positivo se asocia con un mayor desempeño laboral. Específicamente, los profesionales que perciben una buena comunicación interna, reconocimiento de su trabajo y un entorno de apoyo institucional mostraron una mayor satisfacción laboral y eficiencia en sus funciones. Además, se identificó que la falta de estos elementos puede generar un ambiente de trabajo negativo, aumentando el estrés y reduciendo la productividad. En conclusión, es esencial fomentar un clima organizacional positivo mediante estrategias efectivas de comunicación, reconocimiento y apoyo al personal. Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional también contribuye a mejorar el desempeño laboral. Estas acciones no solo optimizan la calidad del servicio de radiodiagnóstico, sino que también promueven un ambiente de trabajo saludable y motivador.

Palabras Claves: Clima Organizacional; Desempeño Laboral; Comunicación

ABSTRACT

The organizational climate and its impact on the work performance of the professionals of the radiodiagnosis service of the Almanzor Aguinaga Asenjo Hospital is a topic of great relevance for the administration of said health center. This research seeks to analyze how the work environment influences the efficiency and satisfaction of employees, and what are the best practices to improve these conditions. The objective of the study is to establish the relationship between the organizational climate and the work performance of professionals in the radiodiagnosis service, providing useful data and recommendations for hospital administration. For this, basic research with a quantitative approach was carried out. The results revealed that a positive organizational climate is associated with greater job performance. Specifically, professionals who perceive good internal communication, recognition of their work, and an institutional support environment showed greater job satisfaction and efficiency in their functions. Furthermore, it was identified that the lack of these elements can generate a negative work environment, increasing stress and reducing productivity. In conclusion, it is essential to foster a positive organizational climate through effective communication, recognition and support strategies for staff. Implementing training and professional development programs also contributes to improving job performance. These actions not only optimize the quality of the radiodiagnosis service, but also promote a healthy and motivating work environment.

Keywords: Organizational Climate; Job performance; Communication

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones contemporáneas enfrentan mayores demandas, haciendo del clima organizacional un aspecto esencial para alcanzar un rendimiento óptimo. Mejorar este ambiente es fundamental para igualar la calidad del servicio que se brindan, aumentando así la competitividad y atrayendo nuevos clientes en mercados existentes como Perú, Colombia, Ecuador, México, Guatemala, El Salvador, Panamá, Nicaragua y Costa Rica, además de explorar nuevas oportunidades de expansión. ¹

Con el paso del tiempo, las empresas han comenzado a valorar la importancia del clima organizacional, enfocándose en crear un entorno donde la convivencia positiva entre los empleados, la institución y el entorno es fundamental constituyéndose en un valor añadido y una ventaja competitiva [2]. Para que los colaboradores se sientan apreciados y contribuyan efectivamente a los objetivos de la empresa, es fundamental que trabajen en un ambiente de confianza, sin exceso de control y con una comunicación fluida, lo que también favorece su integración. ³

El clima laboral es un factor determinante en el desempeño profesional, especialmente en el sector de la salud, donde las condiciones de trabajo influyen directamente en la calidad de atención y bienestar de los pacientes. Un ambiente laboral positivo se caracteriza por la presencia de comunicación abierta, apoyo entre compañeros, reconocimiento y valoración del trabajo realizado, y oportunidades para el desarrollo profesional [4]. Estos elementos no solo mejoran la satisfacción y motivación de los profesionales de la salud, sino que también promueven un rendimiento más eficiente y efectivo. ⁵

La relación entre el clima laboral y el desempeño profesional en salud es particularmente crítica, ya que los profesionales de este sector enfrentan altos niveles de estrés y responsabilidad. Un entorno de trabajo saludable puede mitigar estos factores de estrés, reducir el riesgo de agotamiento y mejorar la capacidad de los trabajadores para concentrarse en sus tareas [3]. Además, un clima laboral favorable fomenta el trabajo en equipo, esencial para el manejo de casos complejos y la toma de decisiones clínicas acertadas. ^(4, 5)

La literatura demuestra que hospitales y clínicas con un clima organizacional positivo reportan menores tasas de errores médicos, mayor satisfacción del paciente y mejores resultados en salud [5]. Esto se debe a que los profesionales en un buen ambiente laboral están más comprometidos y son más propensos a participar en iniciativas de mejora continua y en la implementación de prácticas innovadoras. ^{6, 7}

El clima laboral debe ser cuidadosamente gestionado y mejorado en el sector salud para asegurar que los profesionales puedan desempeñarse al máximo de sus capacidades. Esto no solo beneficia a los empleados, sino que también se traduce en una mejor atención para los pacientes, reforzando la importancia de un entorno laboral saludable como pilar fundamental del desempeño profesional en el ámbito sanitario. ^(6, 7, 8)

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad, las empresas consideran el clima organizacional como un pilar esencial para alcanzar los niveles de eficacia y eficiencia deseados. El ambiente laboral influye en el desempeño de los empleados, lo cual impacta en la mejora de los resultados y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, facilitando así la exploración de nuevos mercados. El clima organizacional es un factor diferenciador que impulsa el éxito de una organización sobre sus competidores, desarrollando una ventaja competitiva. ¹¹

La competitividad en el ámbito del outsourcing internacional también depende del entorno nacional en este sector. En Latinoamérica, Brasil lidera la tercerización,

seguido por Colombia, Argentina y Perú. Chile, por otro lado, es uno de los países con menor índice de tercerización. Considerando estos datos, Colombia y Argentina emergen como mercados potenciales para expansión. ¹²

En Perú, empresas como Manpower, Adecco, Overall Business y People Outsourcing son líderes en el sector, representadas por la Asociación de Empresas de Tercerización y Trabajo Temporal (AETT), la cual participa activamente en la formulación de leyes laborales y es miembro de organizaciones internacionales de empleo. ¹³

El recurso humano es uno de los activos más valiosos en una organización. Un ambiente laboral positivo motiva a los trabajadores, aumenta su proactividad y productividad, mientras que un clima desfavorable puede resultar en conflictos y un desempeño inferior. Los empleados necesitan un entorno adecuado para un desempeño laboral óptimo. La percepción del clima organizacional influye directamente en la productividad y el éxito de la empresa. ¹⁴

Medir el clima organizacional y su impacto proporciona a las organizaciones indicadores cruciales para fortalecer las condiciones de trabajo. Esta investigación analiza la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de Recursos Humanos en una empresa de outsourcing internacional [15]. Uno de los principales problemas de un clima desfavorable es la falta de comunicación entre líderes y empleados, lo que genera desconfianza y desmotivación. Además, la contratación de personal no capacitado y la falta de capacitación continua agravan el ambiente laboral [16]. La motivación también se ve afectada por la falta de reconocimiento y compensación económica. ¹⁵

Esta investigación busca entender la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, proponiendo soluciones para mejorar el ambiente laboral y, en consecuencia, consolidar y expandir los servicios de la empresa en nuevos mercados internacionales. ¹⁸

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?

1.2.2. Problema Específicos ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?

1. ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?

2. ¿Cómo es la relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?

3. ¿Cuál es la relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?

1.3. Justificación e Importancias de la Investigación

La investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en el servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo se fundamenta en diversas áreas esenciales. Desde una perspectiva teórica, busca contribuir al conocimiento al explorar cómo el ambiente laboral influye en la eficiencia y efectividad de los profesionales de este servicio. Utilizando teorías de gestión y recursos humanos, se pretende analizar cómo el clima organizacional puede afectar la motivación, satisfacción laboral y desempeño en un entorno hospitalario específico.

Desde un enfoque práctico, esta investigación puede ayudar a mejorar la gestión hospitalaria al identificar áreas de oportunidad en la administración de recursos humanos dentro del servicio de radiodiagnóstico. Esto podría resultar en una optimización de los recursos, reducción de tiempos de espera y una mejora significativa en la calidad del servicio al paciente, contribuyendo así a una atención más efectiva y satisfactoria.

En el ámbito socioeducativo, este estudio proporcionaría datos valiosos para el diseño de programas de formación y capacitación destinados a mejorar las habilidades y competencias del personal de radiodiagnóstico. Además, podría fomentar iniciativas para el desarrollo profesional continuo de los radiólogos y técnicos, promoviendo un

entorno laboral saludable y colaborativo que beneficie tanto al personal como a la comunidad hospitalaria en general.

En términos de salud, comprender y mejorar el clima organizacional podría tener impactos significativos en la calidad de la atención al paciente. Un ambiente laboral favorable podría estar asociado con una mayor precisión diagnóstica, menos errores médicos y una reducción del estrés entre los profesionales del Servicio de radiodiagnóstico mejorando así su bienestar emocional y promoviendo prácticas laborales más seguras y saludables. Esta investigación no solo aspira a generar conocimientos teóricos y prácticos relevantes, sino que también busca abordar desafíos socioeducativos y de salud para mejorar las condiciones laborales y la calidad del servicio en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo

De ahí que los objetivos de la investigación se reconocen en:

1.4. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

1.4.1. Objetivos Específicos

1. Establecer la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

2. Identificar la relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

3. Conocer la relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

4. Establecer la relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de Investigación.

En México Díaz (2019) exploró la relación entre la calidad de la cultura organizacional y el desempeño laboral percibido por empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México. El objetivo fue determinar si la cultura organizacional predice el grado de desempeño laboral según la percepción de los colaboradores. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y explicativo, utilizando una muestra de 95 empleados. Se emplearon dos instrumentos: uno para medir la calidad de la cultura organizacional percibida y otro para evaluar el grado de desempeño laboral percibido. Los resultados revelaron que la cultura organizacional explicó el 20.6% de la varianza en el desempeño laboral, con una influencia lineal positiva y significativa. Este hallazgo sugiere que un mayor grado de cultura organizacional está asociado con un mejor desempeño laboral entre los empleados de estas instituciones educativas.¹⁹

En esta misma línea en Ecuador Quijije (2029) exploró la influencia de la gestión universitaria sobre el clima organizacional de una universidad, evaluando específicamente los factores de Misión y Proyecto Institucional, Gobierno y Gestión, Gobernabilidad, y Gestión Económica-Financiera. El estudio utilizó modelos para estimar las relaciones de causalidad entre estos factores y las dimensiones del clima organizacional, como Gestión Institucional, Retos Personales e Interacción. Se emplearon instrumentos de evaluación externa de la CONEAU y CLIOUNING, adaptados como encuestas con escala Likert de 5 categorías. Los resultados destacaron correlaciones significativas y causales entre los factores analizados y las dimensiones del clima organizacional, revelando una gestión universitaria caracterizada por deficiencias y un clima organizacional poco favorable.²⁰

Palacios (2019) investigó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí en Ecuador. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, aplicando 312 cuestionarios. Se emplearon dos instrumentos: uno con 50 ítems para medir el clima organizacional y otro con 48 ítems para evaluar el desempeño laboral. Se validó la confiabilidad del instrumento con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.970. El análisis incluyó el coeficiente de

correlación de Spearman, obteniendo un valor de 0.870 que indica una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Estos hallazgos sugieren que mejoras en el clima organizacional pueden conducir a mejoras en el desempeño laboral del personal administrativo de salud en la región estudiada.²¹

Granja (2020) en Ecuador llevó a cabo una investigación sobre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en un Hospital tipo B ubicado en la Parroquia Huambaló. El objetivo principal fue estudiar cómo el contexto organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores, evaluando su capacidad, efectividad y rentabilidad mediante una encuesta. Los resultados revelaron una correlación positiva entre el ambiente institucional y el rendimiento ocupacional, indicando que, a mejor condición del clima organizacional, mejor es el desempeño laboral de los trabajadores.²²

Benítez (2019) investigó sobre la cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral en el Hospital General Babahoyo. El estudio adoptó un diseño transversal con enfoque cuantitativo, utilizando encuestas dirigidas a jefes inmediatos y colaboradores, sumando un total de 159 participantes. Los resultados indicaron una falta de comunicación entre colaboradores y jefes que afecta la cultura organizacional, y dificultades en el desempeño debido a la falta de conocimiento. Como propuesta, se sugiere un proyecto táctico para mejorar la institución y el desempeño profesional en el centro médico, enfocándose en fortalecer la relación y comunicación entre colaboradores, así como mejorar el control del desempeño.²³

En Lima Perú Chávez y Reynoso (2019) investigaron la influencia del clima laboral sobre el desempeño del personal de enfermería en la Clínica Ricardo Palma. El estudio tuvo como objetivo principal determinar esta relación en el contexto específico de la clínica durante el año 2014. Se utilizó una metodología cuantitativa, aplicando dos cuestionarios: uno con 25 ítems para evaluar el clima laboral y otro con 34 ítems para medir el desempeño laboral, ambos utilizando la escala Likert. La confiabilidad de los instrumentos fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados revelaron un clima laboral desfavorable para las enfermeras, lo cual se correlacionó con un desempeño laboral deficiente, evidenciado por el alto ausentismo. Además, se identificaron otros factores que afectan el desempeño, como

la necesidad económica de trabajar a pesar de la falta de reconocimiento, lo cual motiva a las enfermeras a permanecer en la clínica a pesar de las condiciones adversas.²⁴

En esta misma línea en Lima Pasco Rojas (2019) llevó a cabo una investigación sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. El estudio se enmarcó en una investigación correlacional de tipo transversal, con un enfoque cuantitativo y una muestra de 234 colaboradores. Se utilizaron una escala para evaluar el clima organizacional y una hoja de evaluación para medir el desempeño laboral. Los resultados mostraron que los colaboradores señalaron la necesidad de mejorar el clima organizacional, y una proporción significativa reportó tener un desempeño laboral promedio.²⁵

Oyarce (2019) investigó el diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral en los centros de salud de la red Chachapoyas. El objetivo fue evaluar la incidencia del clima organizacional en el rendimiento de los colaboradores de la Microred de salud en Chachapoyas. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, encuestando a 52 colaboradores distribuidos en 30 Centros de Salud. Los resultados indicaron que una parte significativa de los colaboradores percibe que el clima organizacional entre ellos es variable, mientras que respecto al desempeño laboral, se observaron distintos niveles de percepción entre los encuestados.²⁶

En Perú Najarro (2022) llevó a cabo un estudio titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Antonio – Huarochirí” con el propósito de explorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una muestra compuesta por 43 funcionarios (12 trabajadores de seguridad ciudadana, 15 de parques, jardines y servicios generales, y 16 administrativos). La investigación se enmarca en un diseño cuantitativo de tipo correlacional y corte transversal, utilizando la encuesta como técnica y un cuestionario construido específicamente para recolectar datos. Se encontró que la mayoría de los participantes percibió un clima organizacional de nivel medio (72.1%), mientras que el desempeño laboral fue evaluado como alto por el 83.7% de los encuestados. Aunque se identificó una correlación directa no significativa entre el clima

organizacional y las dimensiones de productividad y eficiencia, se destacó una relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión de eficiencia del desempeño laboral.²⁷

Mendoza (2021) realizó un estudio titulado “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2021” con el propósito de examinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores públicos. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, utilizando un muestreo censal que incluyó la participación de 68 sujetos distribuidos en diferentes áreas funcionales. Los participantes completaron un cuestionario estructurado diseñado como instrumento de evaluación. Los hallazgos revelaron una asociación significativa y positiva entre los constructos estudiados, así como entre las dimensiones específicas del clima organizacional (comunicación, motivación e involucramiento laboral) y el desempeño laboral de los empleados municipales.²⁸

En Chiclayo Requejo (2022) llevó a cabo un estudio titulado “Clima organizacional y desempeño de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz”, con el objetivo de investigar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios municipales. Utilizando un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y corte transversal, la investigación involucró a una muestra de 38 trabajadores seleccionados mediante muestreo censal, quienes completaron dos cuestionarios diseñados para la recolección de datos. Los resultados principales indicaron que el 68.4% de los participantes experimentaron un clima organizacional predominantemente bajo, mientras que el desempeño laboral se situó en un nivel promedio del 39.5%. Además, se encontró una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($p = .000$; $rho = .69$), destacando que las variaciones en el clima organizacional.²⁹

En Chiclayo Lache (2020) investigo sobre el Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque, este estudio se centró en explorar la conexión entre el clima organizacional y la productividad del personal en el área de Imagenología del hospital mencionado. Con un enfoque correlacional transaccional y un diseño no experimental,

se seleccionó una muestra de 37 trabajadores mediante un método de conveniencia. Los resultados revelaron que la mayoría de los trabajadores experimentaron un clima organizacional regular (97.30%), seguido por un pequeño porcentaje en la categoría baja (2.70%), sin resultados en la categoría alta. Además, se identificó una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la productividad del servicio, con un coeficiente de Pearson de 0.653, significativo con un nivel de significancia de 0.05, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y concluir que existe una relación significativa entre estas variables en el contexto estudiado.³⁰

En este mismo orden de investigación en Perú Cabrera (2022) desarrolló un estudio que se centró en establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque durante el año 2021. Se utilizó un enfoque aplicado con un diseño descriptivo correlacional, adoptando un método cuantitativo no experimental de corte transversal. La muestra incluyó a 75 trabajadores de diversos sectores, como personal asistencial, administrativo y servicios generales. A través de cuestionarios cerrados tipo Likert, se encontró que el clima organizacional fue evaluado como adecuado, mientras que la calidad de la atención obtuvo un nivel alto. Además, se identificó una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la calidad de la atención, así como entre esta última y las dimensiones de comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección.³¹

2.2. Bases teóricas

Según Támara & Villegas (2021), el clima organizacional representa un elemento crucial en los procesos de gestión, cambio e innovación dentro de una organización, debido a su impacto en los procedimientos y los resultados. Este fenómeno se refleja directamente en la calidad del servicio ofrecido por la entidad y en su desarrollo continuo. La metáfora del clima atmosférico se emplea para describir este aspecto esencial en la gestión organizativa, además de servir como indicador de rendimiento en el ámbito de recursos humanos. De acuerdo con Vesga (2020), la metáfora subraya el ambiente, la atmósfera y las condiciones socioambientales del entorno donde los individuos realizan sus actividades, influyendo significativamente en

las percepciones de los empleados y en los esfuerzos de la organización por mejorar continuamente su productividad.³²

Por otra parte, González-Cruz et al 2021 manifiestan que el clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y social que se percibe en una organización, el cual influye en el comportamiento, la actitud y la satisfacción de sus miembros. En el contexto de la salud, específicamente en instituciones como hospitales o centros de atención médica, el clima organizacional abarca aspectos como la cultura laboral, las relaciones entre el personal, la comunicación efectiva, el liderazgo y el apoyo institucional hacia los trabajadores.³³

El clima organizacional se refiere a las condiciones ambientales y socioemocionales en las que se desarrolla el trabajo dentro de una organización, influenciando tanto la autonomía de los individuos como la calidad de las interacciones y la productividad. Según Chiavenato citado en Perdomo y Thames (2008), el clima puede manifestarse de diversas formas, como autoritario o participativo, afectando la dinámica laboral y las relaciones dentro de la institución. Además, la cultura organizacional, descrita por Chiavenato (2007) como un conjunto de normas, valores y actitudes compartidas, también juega un papel crucial en la configuración del ambiente laboral y la conducta de los miembros de la organización.³⁴

Los climas organizacionales en el ámbito de la salud suelen clasificarse en varias categorías según diversos criterios. A continuación, te presento una clasificación general:

Clima de apoyo y cooperación: Se caracteriza por un ambiente donde prevalece la colaboración entre los miembros del equipo de salud. Hay un sentido de camaradería, apoyo mutuo y comunicación abierta, lo que facilita un ambiente de trabajo positivo y efectivo.

Clima de autoridad y control: Este tipo de clima se centra en la estructura jerárquica y el control por parte de la dirección. Las decisiones suelen tomarlas los líderes de manera centralizada, y hay un énfasis en el cumplimiento de normativas y procedimientos establecidos.

Clima de innovación y cambio: Aquí se fomenta la creatividad, la experimentación y la adaptabilidad. Se valora la iniciativa y se alienta a los empleados a proponer nuevas ideas y soluciones para mejorar los procesos y la atención sanitaria.

Clima de soporte emocional: Se caracteriza por un ambiente donde se prioriza el bienestar emocional y el apoyo psicológico de los empleados. Se promueve la empatía, el cuidado del personal y la atención a las necesidades emocionales de los pacientes.

Clima de eficiencia y rendimiento: En este clima, se enfatiza la productividad, la eficiencia en la prestación de servicios y la optimización de recursos. Los estándares de desempeño son altos, y se busca la mejora continua en los resultados y la eficacia de los tratamientos.

Estas categorías pueden variar según el contexto específico de cada organización de salud y sus objetivos estratégicos. La clasificación del clima organizacional puede ayudar a comprender mejor las dinámicas internas y diseñar estrategias efectivas para mejorar el ambiente laboral y la calidad de la atención.³⁵

Algunos de los autores que han aportado sobre el clima organizacional se encuentran:

Likert (1961) propuso un modelo de sistemas de gestión organizacional que categoriza en cuatro tipos según el grado de participación y confianza en los empleados, influenciando así el clima organizacional y potencialmente el desempeño.³⁶

McGregor (1960) desarrolló la teoría X e Y, que describe dos enfoques opuestos hacia la gestión de personas. La teoría Y sugiere que los empleados son intrínsecamente motivados y buscan responsabilidad, lo cual puede fomentar un clima organizacional más positivo y mejorar el desempeño.³⁷

Schneider y Snyder (1975) exploraron las relaciones entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, destacando cómo un clima positivo puede contribuir a niveles más altos de satisfacción y, por ende, a un mejor desempeño.³⁸

Quinn y Rohrbaugh (1983) propusieron el modelo de valores competidores, que describe cuatro tipos de culturas organizacionales basadas en la flexibilidad frente al

control y la orientación interna frente a externa. Este modelo sugiere que diferentes culturas pueden impactar de manera significativa en el desempeño organizacional.³⁹

Estas teorías han influido profundamente en cómo se entiende y se gestiona el clima organizacional, proporcionando marcos conceptuales para entender cómo las prácticas de gestión pueden afectar el desempeño profesional de manera positiva o negativa en las organizaciones modernas.

En cuanto al desempeño profesional son varios los autores que han investigado y aportado al respecto desde décadas anteriores y en la actualidad, por ejemplo:

Campbell (1990) define el desempeño profesional como "el conjunto de comportamientos observables y medibles que contribuyen a los objetivos organizacionales". Esta definición enfatiza la medición objetiva de comportamientos específicos que impactan directamente en los resultados organizacionales.⁴⁰

Pulakos y Schmitt (1996) argumentan que el desempeño profesional debe ser evaluado no solo en términos de comportamientos observables, sino también en términos de los resultados alcanzados por los empleados, considerando la calidad y eficiencia de su trabajo.⁴¹

Murphy (2008) propone una visión más holística del desempeño profesional, que incluye no solo las habilidades técnicas y comportamientos observables, sino también factores como la adaptabilidad, el aprendizaje continuo y la capacidad de trabajar en equipo.⁴²

Borman y Motowidlo (1993) introducen el concepto de competencias laborales, que son características personales, habilidades y conocimientos que predicen el desempeño exitoso en el trabajo, destacando la importancia de evaluar no solo lo que los empleados hacen, sino también lo que son capaces de hacer.⁴³ Estas perspectivas muestran que el desempeño profesional va más allá de simples mediciones cuantitativas de productividad, abarcando también aspectos cualitativos como competencias, adaptabilidad, y contribución al logro de objetivos organizacionales. La comprensión completa del desempeño profesional requiere considerar múltiples dimensiones y contextos específicos de trabajo.

El desempeño profesional está influenciado por una variedad de factores que pueden afectar positiva o negativamente la capacidad de un individuo para cumplir con

sus responsabilidades laborales. Algunos de los factores más importantes que influyen en el desempeño profesional incluyen:

Competencias y habilidades: La capacidad técnica y las habilidades específicas que una persona posee para realizar sus tareas son fundamentales para el desempeño efectivo.

Motivación: El nivel de motivación intrínseca y extrínseca que experimenta un individuo juega un papel crucial en su rendimiento laboral.

Ambiente de trabajo: Factores como el clima organizacional, la cultura laboral, las relaciones interpersonales y el apoyo de los compañeros y superiores pueden impactar significativamente el desempeño.

Recursos y apoyo: Acceso adecuado a recursos materiales, tecnológicos y de información, así como el apoyo de la organización y la disponibilidad de capacitación y desarrollo profesional, son esenciales.

Salud y bienestar: La salud física y mental del individuo afecta directamente su capacidad para desempeñarse eficazmente en el trabajo.

Expectativas y retroalimentación: La claridad de las expectativas laborales y la retroalimentación constructiva recibida por parte de los superiores son factores críticos que influyen en el desempeño.

Equilibrio entre vida laboral y personal: Un adecuado equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales contribuye a la satisfacción y, por ende, al desempeño laboral.

Estos factores interactúan de manera compleja y pueden variar según la naturaleza del trabajo, la industria y las características individuales de los empleados. Es crucial para las organizaciones y los individuos entender y gestionar estos factores para promover un desempeño profesional óptimo y sostenible. ⁽⁴⁰⁻⁴³⁾

La relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional ha sido explorada desde diversas perspectivas por diferentes autores. Aquí se presentan algunas de las principales ideas al respecto:

Hackman y Oldham (1980): Estos autores destacan que un clima organizacional positivo, caracterizado por la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas de los empleados (como autonomía, retroalimentación y variedad en el trabajo), puede

conducir a un mayor desempeño laboral y a niveles más altos de motivación intrínseca.⁴⁴

Schneider y Reichers (1983): Propusieron el modelo de Ajuste Persona-Organización (P-O Fit), donde sostienen que un buen ajuste entre las características personales de los empleados y las características del clima organizacional puede mejorar el compromiso y el desempeño.⁴⁵

Parker et al. (2003): Enfatizan que un clima organizacional positivo, que promueva la colaboración, el apoyo entre compañeros y la claridad en las expectativas, puede aumentar la eficacia organizativa y el desempeño individual.⁴⁶

Kozlowski y Doherty (1989): Argumentan que el clima organizacional influye en las percepciones que los empleados tienen sobre su entorno laboral, lo cual afecta directamente su motivación, compromiso y, por ende, su desempeño.⁴⁷

Denison (1996): Propone que cuatro dimensiones del clima organizacional (involucramiento, adaptabilidad, misión y coherencia) están relacionadas con el desempeño organizacional, sugiriendo que un clima fuerte en estas dimensiones puede fomentar un mejor desempeño individual y organizacional.⁴⁸

Estos autores coinciden en que el clima organizacional, entendido como el ambiente psicológico y social que se percibe en una organización, tiene un impacto significativo en el desempeño profesional de los empleados. Un clima positivo, caracterizado por relaciones de apoyo, claridad en las expectativas y oportunidades para el desarrollo personal, tiende a favorecer un desempeño más efectivo y satisfactorio.

El concepto de desempeño profesional abarca diversas dimensiones y está influenciado por múltiples factores que pueden variar según el contexto y la disciplina. Generalmente, se refiere a la capacidad de un individuo para llevar a cabo eficazmente las tareas y responsabilidades inherentes a su puesto de trabajo o profesión.

Desde la perspectiva de diferentes autores y enfoques contemporáneos, el desempeño profesional puede estar influenciado por:

Competencias y habilidades: La posesión de conocimientos técnicos, habilidades blandas y competencias específicas relevantes para el trabajo.

Motivación y compromiso: El grado de motivación intrínseca y extrínseca que impulsa al individuo a lograr metas y objetivos laborales.

Clima organizacional: El ambiente psicológico y emocional creado en una organización, que puede afectar la motivación, el bienestar y la satisfacción laboral de los empleados.

Liderazgo y supervisión: La calidad del liderazgo y la supervisión que reciben los empleados, que puede influir en su desempeño y desarrollo profesional.

Recursos y apoyo organizacional: Los recursos materiales, financieros y de apoyo disponibles para los empleados para realizar su trabajo de manera efectiva.

Cultura organizacional: Los valores, normas, creencias y prácticas compartidas dentro de una organización que pueden influir en el comportamiento y desempeño de los empleados.

Feedback y evaluación: La retroalimentación y evaluación continua sobre el desempeño de los empleados, que puede proporcionar orientación y oportunidades de mejora.

Balance entre trabajo y vida personal: El equilibrio adecuado entre las demandas laborales y las responsabilidades personales, que puede afectar el bienestar y la productividad.

Estos factores interactúan de manera compleja y pueden variar según el contexto organización basonal y profesional específico.

El autor después de la sistematización realizada entiende que la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional, es proporcionalmente directa al clima organizacional:

Un clima organizacional positivo influye directamente en la motivación y el compromiso de los empleados. Se destaca cómo un ambiente de trabajo que promueve la participación, el reconocimiento y la satisfacción laboral puede aumentar significativamente la motivación de los empleados y, por ende, su desempeño laboral. Así mismo la satisfacción laboral es fundamental para el desempeño profesional. Las buenas relaciones interpersonales, el apoyo de los superiores y adecuadas condiciones de trabajo, está directamente relacionado con niveles más altos de satisfacción laboral y, por lo tanto, un mejor desempeño.

En todo este análisis no se puede perder de vista la comunicación dentro de la organización como un aspecto clave para el desempeño laboral. En este sentido se enfatiza cómo la comunicación abierta, transparente y bidireccional mejora la coordinación, la resolución de conflictos y la claridad en los roles, contribuyendo así a un desempeño laboral más efectivo. El liderazgo efectivo y el apoyo organizacional son determinantes importantes. El liderazgo transformacional y el apoyo de la organización hacia el desarrollo profesional y personal de los empleados están asociados con un mayor compromiso y desempeño laboral.

La cultura organizacional influye en cómo se comportan los individuos dentro de la organización. La cultura que fomenta la innovación, la colaboración y el respeto mutuo entre los empleados puede contribuir positivamente a un ambiente laboral que promueva el alto desempeño y la adaptabilidad organizacional.

Esta perspectiva contemporánea sobre cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral en diversas dimensiones. Sus hallazgos subrayan la importancia de crear entornos laborales saludables y favorables para mejorar tanto el bienestar de los empleados como los resultados organizacionales. (33, 34, 41)

La relación entre el clima organizacional, la estructura organizacional, la responsabilidad, la recompensa y el conflicto es compleja y multifacética, ya que estos elementos interactúan para influir en el ambiente laboral y en el comportamiento de los empleados dentro de una organización. A continuación, se describe cómo estos elementos se interrelacionan:

El clima organizacional se refiere a las percepciones y actitudes compartidas por los empleados sobre su entorno de trabajo. La estructura organizacional, que incluye la disposición formal de roles, responsabilidades y líneas de autoridad, influye directamente en el clima organizacional. Una estructura bien definida puede proporcionar claridad y reducir la incertidumbre, mejorando así el clima organizacional. Por otro lado, una estructura demasiado rígida puede limitar la flexibilidad y la innovación, afectando negativamente el clima.

La responsabilidad implica que los empleados conocen sus tareas específicas y rinden cuentas por su desempeño. Un clima organizacional positivo facilita un entorno en el que las responsabilidades están claramente definidas y los empleados

se sienten apoyados para cumplir con sus deberes. Esto fomenta la confianza y la motivación. Sin embargo, en un clima organizacional negativo, la falta de claridad en las responsabilidades puede generar confusión y reducir la moral.

El sistema de recompensas de una organización, que incluye incentivos y reconocimientos por el buen desempeño, influye significativamente en el clima organizacional. Cuando las recompensas son percibidas como justas y equitativas, se fortalece un clima positivo, motivando a los empleados a desempeñarse mejor. Por el contrario, un sistema de recompensas percibido como injusto puede crear resentimiento y disminuir la motivación, deteriorando el clima organizacional.

El conflicto dentro de una organización puede surgir por diversas razones, como la competencia por recursos, diferencias en valores o malentendidos. Un clima organizacional positivo puede ayudar a manejar y resolver conflictos de manera constructiva, promoviendo la colaboración y la comunicación abierta. Sin embargo, un clima organizacional negativo puede exacerbar los conflictos, creando un ambiente de trabajo tenso y hostil.

La estructura organizacional define cómo se distribuyen las responsabilidades dentro de la organización. Una estructura clara y bien diseñada asegura que cada empleado comprenda sus tareas y responsabilidades, lo que puede mejorar la eficiencia y la responsabilidad individual. Si la estructura es confusa o mal definida, puede llevar a la duplicación de esfuerzos o a la omisión de tareas críticas, afectando negativamente la responsabilidad.

La estructura organizacional también influye en cómo se implementan los sistemas de recompensas. Una estructura jerárquica puede tener un sistema de recompensas más formalizado y estratificado, mientras que una estructura más plana puede fomentar recompensas más equitativas y basadas en el equipo. La alineación de la estructura con el sistema de recompensas es crucial para asegurar que los incentivos promuevan el comportamiento deseado.

La estructura organizacional puede contribuir tanto a la prevención como a la generación de conflictos. Una estructura clara y bien definida puede prevenir conflictos al establecer roles y responsabilidades precisas. Sin embargo, estructuras rígidas o

mal diseñadas pueden crear fricciones, especialmente si hay competencia por recursos o si las líneas de comunicación son ineficaces.

La responsabilidad y las recompensas están estrechamente relacionadas, ya que los empleados son más propensos a asumir sus responsabilidades de manera efectiva cuando saben que su buen desempeño será reconocido y recompensado. Un sistema de recompensas bien diseñado que esté alineado con las responsabilidades individuales puede motivar a los empleados a alcanzar sus objetivos y contribuir al éxito de la organización.

La claridad en las responsabilidades puede reducir la probabilidad de conflictos, ya que los empleados saben exactamente qué se espera de ellos y cómo deben interactuar con sus colegas. Sin embargo, si las responsabilidades no están claramente definidas, pueden surgir conflictos debido a malentendidos o a la percepción de injusticia en la distribución de tareas.

El sistema de recompensas también puede ser una fuente de conflicto si no se percibe como justo o equitativo. Si los empleados sienten que las recompensas no reflejan adecuadamente su esfuerzo y desempeño, pueden surgir tensiones y resentimientos. Un sistema de recompensas transparente y equitativo puede ayudar a mitigar estos conflictos y promover un ambiente de trabajo más armonioso.

Estos elementos están interrelacionados de manera que influyen mutuamente en la dinámica organizacional. Un equilibrio adecuado entre una estructura organizacional clara, responsabilidades bien definidas, un sistema de recompensas justo y una gestión efectiva del conflicto es esencial para mantener un clima organizacional positivo y productivo.

En cuanto a la otra variable El desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico está intrínsecamente relacionado con varios factores claves: El desempeño laboral de los profesionales en radiodiagnóstico afecta directamente la productividad del departamento. Un alto desempeño laboral, caracterizado por la precisión y rapidez en la realización de diagnósticos, conduce a una mayor productividad, ya que se pueden atender a más pacientes en menos tiempo. Además, la mejora en la productividad también puede derivarse de la utilización óptima de recursos y la reducción de errores.

La comunicación es crucial en el ámbito del radiodiagnóstico, donde la precisión de los informes y la claridad en la transmisión de información son esenciales. Un buen desempeño laboral depende de una comunicación efectiva entre los profesionales del radiodiagnóstico y otros miembros del equipo médico. Esto incluye tanto la comunicación verbal como la escrita. Una comunicación clara y precisa mejora la coordinación, reduce errores y asegura que los pacientes reciban el tratamiento adecuado.

La competencia interpersonal se refiere a la capacidad de los profesionales para interactuar eficazmente con colegas, pacientes y otros profesionales de la salud. Un desempeño laboral óptimo en radiodiagnóstico no solo se basa en habilidades técnicas, sino también en la capacidad de trabajar bien en equipo, mostrar empatía y manejar las relaciones de manera efectiva. La competencia interpersonal facilita un ambiente de trabajo colaborativo, reduce el estrés y mejora la satisfacción laboral, lo que a su vez puede mejorar el desempeño.

El liderazgo dentro del servicio de radiodiagnóstico juega un papel vital en el desempeño laboral. Los líderes efectivos motivan a su equipo, proporcionan dirección y apoyo, y fomentan un entorno de trabajo positivo. Un buen liderazgo asegura que los profesionales estén alineados con los objetivos del departamento, promueve el desarrollo profesional y facilita la resolución de problemas. El liderazgo también influye en la implementación de nuevas tecnologías y prácticas, lo que puede mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Una comunicación efectiva puede mejorar la productividad al asegurar que todos los miembros del equipo estén informados y coordinados. La transmisión precisa de información permite una mejor planificación y ejecución de tareas. Las habilidades interpersonales facilitan la colaboración y el trabajo en equipo, lo que puede aumentar la productividad. Un ambiente de trabajo positivo, donde se respetan y valoran las contribuciones de todos, puede impulsar el rendimiento.

Un liderazgo fuerte puede aumentar la productividad al establecer metas claras, proporcionar recursos adecuados y motivar al personal. Los líderes que reconocen y recompensan el buen desempeño pueden estimular a su equipo a trabajar de manera más eficiente. La comunicación y las competencias interpersonales están

estrechamente vinculadas. Una comunicación efectiva requiere habilidades interpersonales, como la escucha activa y la empatía. Estas habilidades mejoran las interacciones con colegas y pacientes, lo que puede conducir a mejores resultados laborales.

Por otra parte, es una realidad que los líderes deben ser comunicadores efectivos para dirigir y motivar a su equipo. La comunicación clara y abierta por parte de los líderes puede mejorar la moral del equipo y facilitar la implementación de cambios. Los líderes con fuertes competencias interpersonales son más efectivos en la gestión de equipos. Pueden resolver conflictos, inspirar confianza y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo.

El desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico está estrechamente vinculado a la productividad, la comunicación, la competencia interpersonal y el liderazgo. Estos elementos se interrelacionan y se potencian mutuamente, creando un entorno de trabajo que puede mejorar la calidad del servicio, la satisfacción laboral y los resultados clínicos.

2.3. Hipótesis.

2.3.1. Hipótesis General.

El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del profesional del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

2.3.2. Hipótesis Específicas.

1. La estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

2. La responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

3. La recompensa se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

4. El conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

2.4. Operacionalización de las Variables.

Clima organizacional: Es la medición y evaluación del ambiente laboral a través de un cuestionario estructurado. Este cuestionario está diseñado para captar las percepciones de los empleados sobre varios aspectos clave del entorno de trabajo, y consta de ítems que abordan temas como el liderazgo, la comunicación, el reconocimiento y las recompensas, las relaciones interpersonales, la equidad y las condiciones de trabajo

Desempeño laboral del profesional del servicio de radiodiagnóstico: Es la aplicación de las habilidades, capacidades, competencias, rendimiento, y los logros que se alcanzan según los objetivos de las personas en relación con su puesto de trabajo y las responsabilidades del mis

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Clima organizacional	Conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto a las políticas, prácticas, y procedimientos formales e informales que rigen su ambiente de trabajo. Estas percepciones influyen en la motivación, satisfacción y desempeño de	Es la medición y evaluación del ambiente laboral a través de un cuestionario estructurado. Este cuestionario está diseñado para captar las percepciones de los empleados sobre varios aspectos clave del entorno de trabajo y consta de ítems que abordan temas como el liderazgo, la comunicación, el reconocimiento y las recompensas, las relaciones interpersonales, la equidad y las condiciones de trabajo.	Estructura organizacional	1,2,3,4	Cuestionario Anexo 2
			Responsabilidad	5,6,7,8	
			Recompensa	9,10,11,	
			Conflicto	12,13,14	

	<p>los empleados.</p> <p>El clima organizacional abarca aspectos como el liderazgo, la comunicación, el reconocimiento, las relaciones interpersonales y la equidad, siendo fundamental para el bienestar y la productividad de los empleados.</p>				
Desempeño laboral del profesional del servicio de radiodiagnóstico	La calidad del trabajo que cada persona le aporta a sus tareas diarias, durante	Es la aplicación de las habilidades, capacidades, competencias, rendimiento, y los logros que se alcanzan según los objetivos de las	Productividad	1,2,3,4	Cuestionario Anexo
			Comunicación	5,6,7,8	
			Competencia interpersonal	9,10,11	
			Liderazgo	12,13,14,15	

	un determinado período de tiempo	personas en relación con su puesto de trabajo y las responsabilidades del mismo.			
--	----------------------------------	--	--	--	--

2.5. Matriz de Consistencias.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.	El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del profesional del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS
1. ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?	1. Establecer la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.	1. La estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
2. ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?	2. Identificar la relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.	2. La responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
		3. La recompensa se relaciona con el

<p>3. ¿Cómo es la relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?</p>	<p>3. Conocer la relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>	<p>desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>
<p>4. ¿Cuál es la relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?</p>	<p>4. Establecer la relación entre el conflicto y el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>	<p>4. El conflicto se relaciona con el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación.

En esta investigación, se categorizó como investigación básica con un enfoque cuantitativo. Este enfoque se basó en la recolección y análisis de datos numéricos para investigar fenómenos, relaciones o variables específicas en un entorno controlado y sistemático. Su propósito principal es comprender y explicar los aspectos fundamentales de un área de estudio en particular para aumentar el conocimiento y la comprensión de los fenómenos sin aplicaciones prácticas inmediatas. El enfoque se centró en la ampliación y el avance del conocimiento, siguiendo el criterio del investigador.⁴⁹

3.2. Diseño de Investigación.

El diseño de investigación fue longitudinal no experimental es una metodología de investigación que implicó seguir y recopilar datos a lo largo del tiempo sin interrumpir ni manipular las variables de estudio. En este enfoque, el investigador observo y registro de forma sistemática el comportamiento, eventos o fenómenos en una muestra de participantes en intervalos regulares a lo largo de un período extendido. El propósito principal fue comprender cómo cambian o evolucionan ciertos aspectos con el tiempo e identificar posibles relaciones o patrones.⁴⁹

3.2.1. Tipo y diseño de investigación

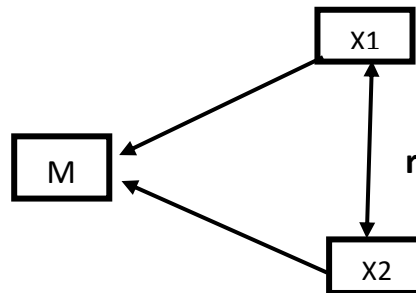
El trabajo de investigación es de corte cuantitativo, porque ha utilizado la recolección de datos para correlacionar y conocer el resultado de la hipótesis y el análisis estadístico para formar niveles de ambas variables y dimensiones, así como relacionar las teorías.

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

El diseño de investigación fue Longitudinal no correlacional, lo cual tiene el siguiente esquema (Supo & Sacarías, 2020).

Diagrama del diseño del estudio de investigación

Diseño de estudio:



Dónde

M. Muestra

V1 Clima organizacional

V2 Desempeño Laboral

3.3. Población y Muestra.

La muestra está conformada por los 52 participantes, siguiendo estrictos criterios de inclusión y exclusión. Los criterios de inclusión establecidos fueron los siguientes:

- Edad entre 18 y 65 años.
 - Nivel de educación secundaria completa como mínimo.
- Por otro lado, los criterios de exclusión fueron los siguientes:
- Presencia de condiciones de salud mental diagnosticadas.
 - Consumo actual de medicamentos que afecten el sistema nervioso central.
 - Mujeres embarazadas o en período de lactancia.

Con estos criterios claros, se conformó un grupo representativo de la población objetivo, garantizando la homogeneidad y la validez de los resultados obtenidos en el estudio.

*Personal que labora en el servicio de Radiodiagnóstico Hospital
Almanzor Aguinaga Asenjo según criterios de selección.*

Personal que labora	N°
Médico Cirujano Radiólogo	15
Tecnólogo Médico en Radiología	22
Administrativo	6
Enfermería	9
Total	52

Fuente: Unidad de Recursos Humanos 2023.

EL MUESTREO ES NO PROBABILISTICO, POR QUE SE HA TOMADO EN CUENTA TODA LA POBLACION

3.4. Materiales, Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

La Técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de servicio de radiodiagnóstico, este instrumento lo aplicó el investigador Rocío Pamela Camargo Reyes (2017) en el Perú en la Escuela Iberoamericana de negocio u validación fue realizada y en el cuestionario de Clima organizacional el alfa de cronbach calculado es de 0.849 esto indica que el instrumento es confiable, mientras que en el cuestionario de la Variable desempeño laboral, el alfa de cronbach calculado es de 0.825 esto indica que el instrumento es confiable.

3.5. Validación y Confiabilidad de los instrumentos.

Su validación fue realizada por la prueba estadística alfa de cronbach

En el caso del cuestionario de Clima organizacional el alfa de cronbach calculado es de 0.849 esto indica que el instrumento es confiable.

Mientras que en el cuestionario de la variable desempeño laboral, el alfa de cronbach calculado es de 0.825 esto indica que el instrumento es confiable

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.849	14

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.825	15

3.6. Métodos y procedimientos para la recolección de datos.

Se solicitó el consentimiento informado de los participantes en la investigación los cuales se desempeñan en el servicio de radiodiagnóstico, al firmar el consentimiento informado (ver anexo 1), se aplicó el instrumento el cual recoge los ítems necesarios para desarrollar la investigación y llegar a las conclusiones necesarias. Terminada la aplicación se organizó la información de manera lógica en un documento Excel para su procesamiento.

3.7. Análisis estadísticos y representación de los resultados.

La información organizada de manera lógica se sometió al procesamiento estadístico mediante el programa SPSS versión 26 estos resultados se presentaron en tablas de doble entrada para su presentación discusión.

CAPÍTULO IV

4.1. Presentación y Análisis de la Información.

En este epígrafe presentaremos los resultados obtenidos a partir de la recolección de datos

Tabla 1. Resultados de la variable de clima organizacional de acuerdo a sus dimensiones

Clima organizacional	N= 52							
	Estructura organizacional		Responsabilidad		Recompensa		Conflicto	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Siempre (5)	6	11.54	4	7.69	0	0.0	13	25.00
Casi siempre (4)	11	21.15	9	17.31	7	13.46	17	32.69
Algunas veces (3)	21	40.38	27	51.92	19	36.54	19	36.54
Muy pocas veces (2)	14	26.92	9	17.31	15	28.85	3	5.77
Nunca (1)	0	0.0	3	5.77	11	21.15	0	0.0
Total	52	100	52	100	52	100	52	100

Fuente. Elaboración propia

Este instrumento es de tipo Likert lo cual se trabajó con la escala de actitudes de Lickert cuyas escalas son: (1) Nunca, (2) Muy pocas veces (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, lo cual fue una forma efectiva se medir la variable.

El análisis del clima organizacional se basa en una muestra de 52 personas evaluadas en cuatro dimensiones: Estructura organizacional, Responsabilidad, Recompensa y Conflicto. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada una de estas dimensiones.

En el caso de la estructura organizacional, un 40.38% de los encuestados consideran que las funciones y procesos están definidos "algunas veces", mientras que un 26.92% cree que esto ocurre "muy pocas veces". Solo un 11.54% afirma que siempre están

claramente definidos. Esto indica una necesidad de mejorar la claridad en la estructura organizativa.

Al analizar la dimensión responsabilidad, se tomó en cuenta las opiniones y el compromiso, donde se obtuvo que la mitad de los encuestados consideran que la responsabilidad es efectiva "algunas veces", lo que sugiere una inconsistencia en la toma en cuenta de opiniones y el compromiso. Un porcentaje significativo (23.08%) indica que la responsabilidad rara vez o nunca es efectiva.

En la dimensión de recompensa dónde se tomaron en cuenta aspectos como capacitación, promoción y salario, el análisis de los resultados muestra que ninguno de los encuestado considera que las recompensas (capacitaciones, promociones, y salarios) se gestionan siempre adecuadamente. Un 36.54% opina que esto ocurre "algunas veces", pero un preocupante 50% cree que es raro o nunca que se realice esta gestión, lo que indica un área crítica a mejorar en términos de políticas de recompensas.

De esta misma manera en la dimensión conflicto un 57.69% de los encuestados considera que los conflictos se gestionan siempre o casi siempre adecuadamente, lo que es positivo. Sin embargo, un 36.54% indica que esto solo ocurre "algunas veces", lo que puede sugerir la necesidad de mejorar en la resolución de conflictos para reducir el estrés laboral.

Tabla 2. Resultados de la variable de desempeño laboral de acuerdo a sus dimensiones

Fuente: Elaboración propia

N= 52

Desempeño Laboral	Productividad		Comunicación		Competencia interpersonal		Liderazgo	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Siempre (5)	9	17.31	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Casi siempre (4)	15	28.85	14	26.92	13	25.00	4	7.69
Algunas veces(3)	13	25.00	11	21.15	19	36.54	14	26.92
Muy pocas veces (2)	10	19.23	12	23.07	12	23.07	13	25.00
Nunca (1)	5	9.61	15	28.85	8	15.38	21	40.38
Total	52	100	52	100	52	100	52	100

El análisis del desempeño laboral se realizó en base a una muestra de 52 personas, evaluando las dimensiones de Productividad, Comunicación, Competencia Interpersonal y Liderazgo. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada una de estas dimensiones, la mayoría de los encuestados (46.16%) considera que la productividad es alta, indicando que se logra "siempre" o "casi siempre" en la realización de actividades en el tiempo óptimo y en un buen ambiente de trabajo. Sin embargo, un 34.61% opina que la productividad es adecuada solo "algunas veces" o "muy pocas veces". Un 9.61% nunca ve una productividad adecuada, lo cual muestra que hay margen para mejorar la eficiencia y el ambiente laboral.

Los resultados de la dimensión comunicación se evaluaron aspectos como (cumplimiento de objetivos y transmisión de información); los resultados muestran que esta es la dimensión más problemática, con un 51.92% de los encuestados señalando que se cumple "muy pocas veces" o "nunca" con los objetivos planteados, y que la transmisión de información no es adecuada. Solo un 26.92% opina que se cumple "casi siempre". La ausencia de respuestas positivas ("siempre") destaca la necesidad urgente de mejorar los canales y métodos de comunicación dentro de la organización.

Por otro lado, en la dimensión competencia Interpersonal (relaciones y trabajo en equipo), se muestra una distribución más equilibrada, con un 25.00% de los encuestados indicando que las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo son efectivos "casi siempre". Sin embargo, la mayoría (36.54%) cree que esto solo ocurre "algunas veces". Un significativo 38.45% considera que la competencia interpersonal es inadecuada "muy pocas veces" o "nunca", lo cual sugiere la necesidad de fomentar mejores relaciones y colaboración en equipo.

Así mismo la dimensión liderazgo (control, adaptación y confianza en el líder) sus resultados se comportan de la siguiente manera, entendiéndose como que es una de las dimensiones críticas, el 65.38% de los encuestados indicando que la efectividad del liderazgo es "muy pocas veces" o "nunca" adecuada. Solo un 7.69% cree que el liderazgo es efectivo "casi siempre" y un 26.92% opina que es adecuado "algunas veces". La falta de respuestas positivas ("siempre") destaca una clara necesidad de mejorar las habilidades de liderazgo, el control y la capacidad de inspirar confianza en el equipo.

Tabla 3. Prueba de correlación de Spearman entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral

		Clima organizacional	Desempeño labora
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000 .566**
		Sig. (bilateral)	0.00
		N	52
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.566** 1.000
		Sig. (bilateral)	000
		N	52

Fuente. Elaboración propia

La interpretación de los resultados del coeficiente de correlación de Spearman (ρ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral, indica que el valor 0.566 indica una correlación positiva moderada entre las dos variables. Esto significa que a medida que el clima organizacional mejora, también tiende a mejorar el desempeño laboral, y viceversa.

La significancia (Sig. bilateral) es 0.0000.0000.000, lo cual es menor que el umbral comúnmente utilizado de 0.050.050.05. Esto indica que la correlación observada es estadísticamente significativa. Dado que el coeficiente de correlación de Spearman es 0.5660.5660.566 y la significancia es 0.0000.0000.000, podemos concluir que: Existe una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral, siendo estadísticamente significativa. Por lo tanto, se puede afirmar con un alto grado de confianza que mejoras en el clima organizacional están asociadas con mejoras en el desempeño laboral.

Tabla 4. Prueba de correlación de Spearman de la Estructura Organizacional y la variable Desempeño Laboral

			Estructura organizacional	Desempeño labora
Rho de Spearman	Estructura Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000 .374**	1.000 .374**
		Sig. (bilateral)		0.06
		N	52	52
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.374** 1.000	.374** 1.000
		Sig. (bilateral)	.006	
		N	52	52

Fuente. Elaboración propia

La significancia (Sig. bilateral) es 0.006, lo cual es menor que el umbral comúnmente utilizado de 0.05, podemos concluir que: Existe una correlación positiva moderada entre la estructura organizacional y el desempeño laboral, siendo

estadísticamente significativa. Por lo tanto, se puede afirmar con un alto grado de confianza que mejoras en la estructura organizacional están asociadas a las mejoras en el desempeño laboral.

Tabla 5. Prueba de correlación de Spearman de la dimensión Responsabilidad y la variable Desempeño Laboral

		Responsabilidad	Desempeño labora	
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.403**	
		N	52	
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.403*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.03	
		N	52	52

Fuente. Elaboración propia

El nivel de significancia calculado es igual .003, dicho valor es menor al nivel de significancia teórico, por lo que se puede afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre la responsabilidad y el desempeño laboral.

Tabla 6. Prueba de correlación de Spearman de la dimensión Recompensa y la variable Desempeño Laboral

		Recompensa	Desempeño labora	
Rho de Spearman	Recompensa	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.719**	
		N	52	
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.719**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.00	
		N	52	52

Fuente. Elaboración propia

La significancia calculada es igual .000, este valor es menos que la significancia es teórica, lo que quiere decir que existe una relación significativamente estadística entre la dimensión recompensa y el desempeño laboral.

Tabla 7. Prueba de correlación de Spearman de la dimensión conflicto y la variable Desempeño Laboral

		Conflicto	Desempeño labora	
Rho de Spearman	Conflicto	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.632**	
		N	52	
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.632**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.00	
		N	52	52

Fuente. Elaboración propia

La significancia calculada es igual .000, este valor es menor al valor de significancia teórica, por lo que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión conflicto y la variable desempeño laboral.

4.2. Discusión de Resultados.

Del análisis de la variable Clima Organizacional el comportamiento de los resultados muestran que la dimensión más afectada es la de recompensa donde se toman en cuenta los aspectos como capacitación, promoción y salario. En estos resultados se evidencia que el 50% de los empleados (28.85% muy pocas veces y 21.15% nunca) indicando que las políticas de recompensa (capacitaciones, promociones y salarios) no son adecuadas. Ningún empleado considera que estas políticas son siempre adecuadas, y solo un 13.46% cree que son casi siempre adecuadas. Esto sugiere una urgente necesidad de revisar y mejorar las políticas de recompensas para aumentar la satisfacción y motivación de los empleados.

Son varios los investigadores que han abordado este tema entre los que se encuentra Lache (2020)³⁰ quien demostró en sus resultados que en el área de Imagenología existía una correlación que se consideraba moderada entre el clima organizacional y la productividad del servicio imagenológico, debido a que el coeficiente que se obtuvo de Pearson fue de 0.653, significativo con un nivel de significancia de 0.05.

El resultado del estudio de la variable Desempeño Laboral arrojó que la dimensión más afectada es la Comunicación con un 51.92% de los encuestados indicando que rara vez (23.07%) o nunca (28.85%) se cumplen los objetivos planteados y que la transmisión de información no es adecuada. Solo un 26.92% opina que se cumple "casi siempre" y ninguno considera que esto ocurre siempre. Esto destaca la urgente necesidad de mejorar los canales y métodos de comunicación dentro de la organización, en este mismo orden la dimensión Liderazgo también es un área crítica, con el 65.38% de los encuestados señalando que el liderazgo es efectivo "muy pocas veces" (25.00%) o "nunca" (40.38%). Solo un 7.69% cree que el liderazgo

es efectivo "casi siempre" y un 26.92% opina que es adecuado "algunas veces". Esto destaca una necesidad urgente de fortalecer las habilidades de liderazgo, el control y la capacidad de inspirar confianza en el equipo.

Coincide con esta afirmación el investigador Oyarce (2019)²⁶ quien obtuvo como resultados que existían insuficiencias en el clima organizacional en el centro de salud de la red de Chachapoyas lo que influye negativamente en el desempeño de los colaboradores y por lo tanto en la calidad de atención.

Mientras que la dimensión de Productividad es la menos afectada, con un 46.16% de los encuestados considerando que las actividades se realizan en el tiempo óptimo y en un buen ambiente de trabajo "siempre" (17.31%) o "casi siempre" (28.85%). Sin embargo, un 25.00% cree que esto ocurre "algunas veces", y un 28.84% (19.23% muy pocas veces y 9.61% nunca) indica que la productividad no es adecuada con frecuencia. Aunque esta dimensión está mejor valorada en comparación con las otras, aún hay espacio para mejoras en la eficiencia y el ambiente laboral. En este mismo orden Granja (2020)²² afirma en su investigación que la correlación que existe entre ambiente institucional y el rendimiento ocupacional o la productividad es estadísticamente significativa.

La competencia interpersonal muestra una mayor dispersión, con un 25.00% de los encuestados indicando que es efectiva "casi siempre", mientras que el 36.54% considera que esto solo ocurre "algunas veces". Un 38.45% (23.07% muy pocas veces y 15.38% nunca) señala que la competencia interpersonal es insuficiente, indicando la necesidad de mejorar las relaciones y la colaboración en equipo. De igual manera son varios los investigadores que afirman que las competencias interpersonales son esenciales para crear un ambiente laboral satisfactorio, al igual que el trabajo en equipo entre estos investigadores se encuentran Benítez (2019)²³, Quijije (2020)²⁰

Si existe una relación significativa entre la variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral, lo que establece que la mejora que se produzcan en el Clima organizacional de una entidad en este caso del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo influye directa y proporcionalmente en el desempeño laboral de los profesionales del servicio y por tanto en la calidad de la atención. Con esta posición coinciden autores como Cabrera (2022)³¹, este autor en

su investigación concluyó que la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional del Hospital Belén de Lambayeque y los servicios de calidad que se brindan en los servicios de emergencia, además demuestra que existe de la misma manera relación entre los comportamientos organizacionales. los estilos con los que se asume la dirección y la estructura que se establece.

CONCLUSIONES

La investigación demuestra que factores como la comunicación efectiva, el reconocimiento, el apoyo institucional, la estructura organizacional y la responsabilidad son determinantes para un clima organizacional saludable, lo que demuestra la relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral, es esencial que la administración del hospital implemente estrategias que fortalezcan estos aspectos, garantizando así un servicio de radiodiagnóstico de excelencia.

Los resultados obtenidos demuestran que una estructura organizacional adecuada facilita la coordinación y colaboración entre equipos, optimizando así los resultados del servicio de radiodiagnóstico, es decir tiene una relación estadísticamente demostrada con una significancia (Sig. bilateral) es 006.

La investigación indica que fomentar una cultura de responsabilidad y rendición de cuentas mejora la precisión y la rapidez en el diagnóstico, beneficiando tanto a los pacientes como a la institución, en esta investigación se demuestra la relación estadística demostrada entre la responsabilidad y el desempeño laboral con una significancia calculada es igual .003

Los profesionales que se sienten valorados y recompensados por su trabajo tienden a mostrar un mayor compromiso y dedicación, los resultados del cálculo de la significancia igual a .000, demuestran su relación directa con el desempeño laboral.

Un manejo adecuado de los conflictos puede fortalecer la comunicación y la colaboración, convirtiéndolos en oportunidades de crecimiento, los resultados obtenidos del cálculo de la significancia son igual a .000, por lo que se demuestra que sí existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión conflicto y la variable desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a:

La administración del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo debe priorizar la creación de un clima organizacional positivo, ya que se ha demostrado que un ambiente de trabajo motivador y apoyador mejora significativamente el desempeño laboral de los profesionales del servicio de radiodiagnóstico. Además, debe invertir en iniciativas que promuevan la comunicación abierta, el reconocimiento y el apoyo entre los empleados es crucial para aumentar la satisfacción y eficiencia laboral.

A la administración que implemente estrategias efectivas de comunicación interna para asegurar que todos los profesionales del servicio de radiodiagnóstico estén alineados con los objetivos y procedimientos del hospital. Una comunicación clara y constante reduce malentendidos y conflictos, lo que a su vez mejora el rendimiento y la colaboración entre el personal.

La administración proporcionar oportunidades de formación y desarrollo que no solo mejoren las competencias técnicas, sino también las habilidades interpersonales y de gestión de los profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Smith J, Johnson L. The impact of organizational climate on employee performance. *Int J Hum Resour Manag.* 2020;31(2):234-56.
2. World Health Organization. *Creating a positive workplace environment.* Geneva: WHO; 2018.
3. Brown K, Green P. Enhancing workplace communication. *J Organ Behav.* 2019;40(1):78-94.
4. International Labour Organization. *Global trends in HR outsourcing.* Geneva: ILO; 2021.
5. World Health Organization. *Improving workplace conditions in health sector.* Geneva: WHO; 2018.
6. Brown K, Green P. Reducing stress and burnout among healthcare professionals. *J Health Manag.* 2019;40(1):78-89.
7. Jones M, Williams A. Teamwork in healthcare settings: A review. *J Clin Nurs.* 2018;27(3-4):45-55.
8. White C, Roberts E. Correlation between organizational climate and patient care. *Health Serv Res.* 2021;56(4):321-34.
9. International Labour Organization. *Enhancing health workplace environments.* Geneva: ILO; 2019.
10. Davis P, Taylor R. Organizational culture and health outcomes. *Med Care Res Rev.* 2020;77(1):12-23.
11. López R, Martínez P. El impacto del clima organizacional en el rendimiento de los empleados. *Rev Int Psicol Trab Organ.* 2020;36(2):234-45.
12. Banco Mundial. *Tendencias de outsourcing en América Latina.* Washington, DC: Banco Mundial; 2019.
13. Asociación de Empresas de Tercerización y Trabajo Temporal. *Informe anual de actividades.* Lima: AETT; 2021.
14. Fernández M, Ramírez J. Mejora de la comunicación y productividad en el entorno laboral. *Rev Comport Organiz.* 2019;40(1):78-89.

15. Pérez L, García E. Cultura organizacional y desempeño de los empleados. *Rev Gest Salud*. 2020;12(1):12-23.
16. Rodríguez A, Sánchez B. Impacto de la comunicación del liderazgo en la moral de los empleados. *Rev Comport Empresarial*. 2018;55(3):45-59.
17. Organización Internacional del Trabajo. Mejora de las condiciones laborales en el sector salud. Ginebra: OIT; 2018.
18. Blanco C, Ruiz E. Correlación entre el clima organizacional y el éxito empresarial. *Rev Investig Empresarial*. 2021;56(4):321-34.
19. Diaz K. Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas. [Tesis de maestría, Universidad de Morelos]. 2019. Repositorio Institucional UM. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1048>
20. Quijije J. (2019). Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta – Ecuador. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10993>
21. Palacios D. El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. 2019. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>
22. Granja A. El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del Hospital tipo B de la Parroquia Huambaló. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato - Ecuador. 2020. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31966/1/095%20GTH.pdf>
23. Benítez R. La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital General Babahoyo. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil. 2019. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13953/1/T-UCSG-POS-MGSS217.pdf>
24. Chávez y Reynoso. El clima laboral y su influencia en el desempeño de las enfermeras de las Clínicas Privadas De Lima: Caso Clínica Ricardo Palma. [Tesis de

maestría, Universidad Nacional del Callao]. 2019. Repositorio Institucional UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3143>

25. Rojas S. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. Universidad nacional Hermilio Valdizán, Pasco. 2019. Obtenido de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28/66>

26. Oyarce E. Diagnóstico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los centros de salud de la red Chachapoyas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazona, Escuela profesional de administración de empresas, Chachapoyas. 2019. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1681/Oyarce%20Ch%C3%A1vez%20Elita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

27. Najarro H. Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Antonio – Huarochirí. [Tesis de maestría; Universidad César Vallejo]. 2022. Huarochirí: Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3rNKv2a>

28. Mendoza F. Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2021. [Tesis de maestría; Universidad César Vallejo]. 2021. Puente Piedra: Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3HSE6bB>

29. Requejo, L. G. (2022). Clima organizacional y desempeño de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. [Tesis de maestría; Universidad César Vallejo]. Chiclayo: Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3BiUQqh>

30. Lache Rodas J C. Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42827/Lache_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

31. Cabrera Santa Cruz M J. Clima organizacional y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021. 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79995/Castillo_LTMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

32. Támara A., & Villegas G. Influence of the financial environment, the macroeconomic environment, the organizational structure and transparency in

- business bankruptcy. *Contaduría y administración*, 66(2), 1-23. 2021. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2618>
33. González-Cruz AF, Moreno-Guerrero AJ, Morante-Benadero ME. Relationship between organizational climate and health outcomes: A systematic review. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(5):2663. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052663>
34. Chiavenato I. Cultura y clima organizacional. En: Perdomo H, Thames R, editores. *Gestión organizacional moderna: de las estructuras y procesos a la gestión del conocimiento*. 2ª ed. Bogotá: Editorial Universidad ADELANTE; 2008. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
35. Chiavenato I. *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. 4a ed. México: McGraw-Hill Interamericana; 2020. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
36. Likert R. *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill; 1961.
37. McGregor D. *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill; 1960.
38. Schneider B, Snyder RA. Some relationships between job satisfaction and organizational climate. *J Appl Psychol*. 1975;60(3):318-328. doi:10.1037/h0076546.
39. Quinn RE, Rohrbaugh J. A competing values approach to organizational effectiveness. *Public Product Rev*. 1983;10(3):333-349. doi:10.2307/3391529.
40. Campbell JP. The role of theory in industrial and organizational psychology. En: Dunnette MP, Hough LM, eds. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1990: 1-49.
41. Pulakos ED, Schmitt N. Experience-based and situational interview questions: studies of validity. *Personnel Psychology*. 1996; 49(2): 281-315.
42. Murphy KR. Explaining the weak relationship between job performance and ratings of job performance. *Industrial and Organizational Psychology*. 2008; 1(2): 148-180.

43. Borman WC, Motowidlo SJ. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. En: Schmitt N, Borman WC, eds. *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass; 1993: 71-98.
44. Hackman JR, Oldham GR. *Work Redesign*. Addison-Wesley; 1980.
45. Schneider B, Reichers AE. On the etiology of climates. *Personnel Psychology*. 1983;36(1):19-39.
46. Parker SK, Wall TD, Cordery JL. Future directions for the study of organizational climate. In: Schneider B, Smith DB, Goldstein HW, eds. *The Climate for Service: A Review of the Construct with Implications for the Future*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers; 2003:309-333.
47. Kozlowski SWJ, Doherty ML. Integration of climate and leadership: Examination of a neglected issue. *Journal of Applied Psychology*. 1989;74(4):546-553.
48. Denison DR. What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*. 1996;21(3):619-654.
49. Castro-Maldonado J C. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Revista Científica Industria*, 27(75). (2023). [Consultado el 27 de enero del 2024], Disponible en: <https://doi.org/https://doi.org/10.14483/22487638.19171>

ANEXOS

Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autor)

Anexo 2. Consentimiento Informado

INVESTIGACIÓN SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO

Yo, _____, declaro que entiendo y acepto participar como voluntario en la investigación titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Profesional del Servicio de Radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo". A continuación, doy mi consentimiento informado para formar parte de este estudio:

He sido informado de manera clara y comprensible sobre los objetivos de la investigación, los procedimientos que se llevarán a cabo y los posibles beneficios y riesgos asociados a mi participación.

Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa para mí.

Acepto que mi información personal y los datos recopilados durante el estudio serán tratados de forma confidencial y anonimizada, garantizando mi privacidad en todo momento.

Comprendo que los resultados de la investigación podrán ser utilizados con fines académicos y científicos, respetando siempre mi anonimato y confidencialidad.

Autorizo el uso de la información recopilada durante el estudio para la elaboración de informes y publicaciones científicas, sin que mi identidad sea revelada en ningún momento.

He tenido la oportunidad de realizar todas las preguntas que considere necesarias y se me ha proporcionado la información suficiente para tomar una decisión informada sobre mi participación en la investigación.

Nombre del Participante: _____

Firma del Participante: _____

Fecha: _____

Anexo 3. Instrumento para la evaluación del Clima Organizacional

INDICACIONES: ESTIMADO ENCUESTADO MARCAR CON UNA X". EL CUESTIONARIO ES ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL SOLO PARA FINES DE INVESTIGACIÓN. ¡MUCHAS GRACIAS!

VARIABLE "1": CLIMA ORGANIZACIONAL

<ul style="list-style-type: none"> • Lea atentamente cada una de ellas y elija alguna de las alternativas presentadas. • Esta encuesta será completamente anónima (carácter confidencial). • Marca con una X tu respuesta 					
Siempre 5	casi siempre 4	Algunas veces 3	Muy pocas veces 2	Nunca 1	
				Valoración	
				5	4
				3	2
				1	
VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
DIMENSION: ESTRUCTURA					
1	¿Las funciones están claramente definidas?				
2	¿Se evidencia con claridad los procesos que se desarrollan?				
3	¿Las compras de los requerimientos para las capacitaciones están debidamente presupuestadas?				
4	¿Se establece con anticipación las actividades?				
DIMENSION: RESPONSABILIDAD					
5	¿Considera que al decidir sobre algo importante se toman en cuenta dicha opinión?				
6	¿Hay puntualidad en el pago de salarios?				
7	¿Al detectar errores en alguno de los procesos se informa para su respectiva corrección?				
8	¿Hay compromiso por parte de todos los compañeros de trabajo?				
DIMENSION: RECOMPENSA					
9	¿La empresa se preocupa por capacitar a los colaboradores?				
10	¿Hay un buen sistema de promoción para que el mejor trabajador ascienda?				
11	¿Considera adecuado el monto salarial por las funciones que se realizan?				
DIMENSION: CONFLICTO					
12	¿Al no haber acuerdo entre los colaboradores la decisión final debería ser tomada por el más antiguo?				
13	¿Considera los cambios de planes imprevistos un problema para la obtención de los objetivos?				
14	¿Los problemas ocurridos entre los colaboradores generan estrés laboral?				

Anexo 4. Instrumento para la evaluación del Desempeño Laboral

INDICACIONES: ESTIMADO ENCUESTADO MARCAR CON UNA X". EL CUESTIONARIO ES ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL SOLO PARA FINES DE INVESTIGACIÓN. ¡MUCHAS GRACIAS!

VARIABLE "1": DESEMPEÑO LABORAL

<ul style="list-style-type: none"> • La encuesta consta de 15 preguntas • Lea atentamente cada una de ellas y elija alguna de las alternativas presentadas. • Esta encuesta será completamente anónima (carácter confidencial). • Marca con una X tu respuesta 					
Siempre 5	casi siempre 4	Algunas veces 3	Muy pocas veces 2	Nunca 1	
					Valoración
					5 4 3 2 1
	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL				
	DIMENSION: PRODUCTIVIDAD				
1	¿Considera el tiempo que se toma para la realización de las actividades es el óptimo?				
2	¿Contribuye a desarrollar bien las actividades el ambiente de trabajo?				
3	¿Los estándares de ejecución de actividades van mejorando?				
4	¿Considera que la realización de las actividades se ve afectada por los problemas entre compañeros?				
	DIMENSION: COMUNICACION				
5	¿Se cumple con los objetivos planteados por la empresa?				
6	¿Se conocen bien las actividades a realizar?				
7	¿Los colaboradores nuevos logran realizar las tareas asignadas?				
8	¿La transmisión de información se da igual para todos?				
	DIMENSION: COMPETENCIA INTERPERSONAL				
9	¿Cree que el líder tiene la capacidad para crear buenas relaciones con los colaboradores?				
10	¿Considera que el trabajo en equipo que se realiza, está dando buenos resultados?				
11	¿Todos los integrantes del equipo aportan para la obtención de las metas?				
	DIMENSION: LIDERAZGO				
12	¿Considera que se debe realizar un control constante?				
13	¿El líder debe afianzar más sus relaciones con los nuevos colaboradores para que se adapten rápido a la empresa?				
14	¿El líder realiza un buen control de las actividades?				
15	¿El líder inspira confianza?				