



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del
Hospital Referencial Ferreñafe.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Guzman La Madrid, Rina del Pilar (ORCID: 0000-0002-7015-8116)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud


CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

AL PADRE ETERNO, por permitirme estar aquí, por su aliento de vida y su mano que guía mis pasos.

A PERCY, mi esposo, por su inagotable tolerancia, paciencia y apoyo, haciendo del tiempo para nosotros instantes de felicidad.

A FRANCISCO  Y MATILDE, mis padres, por los valores inculcados y ayudarme constantemente en mi desarrollo personal y profesional.

A JEEMY, mi hermano mayor, por sus ganas de vivir y hacerle frente a la adversidad.

A RODMEL Y NILZA, mis hermanos por permitir ser su modelo a seguir haciendo que este detalle se convierta en un reto constante de mis acciones.

Rina del Pilar

Agradecimiento

Mi especial gratitud a los stakeholders del Hospital Referencial Ferreñafe por permitir la realización del estudio.

A mi asesora Dra. Jackeline Margot Saldaña Millán por el apoyo constante para el desarrollo de esta investigación.

A mis maestros y doctores por brindar su experiencia y motivación.

A todas aquellas personas que han hecho posible, con su colaboración y comprensión la cristalización de este estudio.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de datos.....	20
2.7 Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de Variables</i>	16
Tabla 2	<i>Muestra según estratos de grupos ocupacionales</i>	18
Tabla 3	<i>Edad y años de servicio de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019</i>	21
Tabla 4	<i>Género de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019</i>	21
Tabla 5	<i>Condición laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe.</i>	22
Tabla 6	<i>Nivel del clima organizacional del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019</i>	22
Tabla 7	<i>Desempeño laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019</i>	23
Tabla 8	<i>Conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019</i>	23
Tabla 9	<i>Desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019</i>	24
Tabla 10	<i>Relación entre las variables clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019</i>	24

RESUMEN

La presente investigación titulada Clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, 2019 tuvo como objetivo presentar la problemática de dos variables importes y a la vez determinar la relación que existe entre ellas en el cual se demostró en los resultados que existía dicha relación; el presente trabajo es de vital importancia y de mucha trascendencia ya que ha permitido utilizar instrumentos ya estandarizados y evaluar dichas variables para su posterior solución.

La presente investigación es tipo Investigación descriptiva – correlacional debido a que la finalidad de la investigación es determinar la relación de las variables de estudio Clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, 2019. La población está conformada por 154 stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, 2019La muestra estaría conformada en un total de 109 personas por muestra según estratos de grupos ocupacionales, fueron informados de los cuestionarios aplicados. Como parte de los criterios éticos establecidos por la Institución para el proyecto, a cada personal se le aplicó la encuesta con su propia autorización y aceptación. El estudio establece que la relación entre las variables clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, es positiva baja ya que es igual a 0.156; no significativa, puesto que el sig. (bilateral) es mayor que 0,05.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, conducta laboral, stakeholders.

ABSTRACT

The present research entitled Organizational climate and work performance and behavior of the internal stakeholders of the Ferreñafe Reference Hospital, 2019 aimed to present the problem of two important variables and at the same time determine the relationship between them in which it was demonstrated in the results that this relationship existed; This work is of vital importance and of great importance since it has allowed us to use already standardized instruments and evaluate these variables for their subsequent solution.

This research is a descriptive - correlational research type because the purpose of the research is to determine the relationship of the study variables Organizational climate and performance and labor behavior of the internal stakeholders of the Ferreñafe Reference Hospital, 2019. The population is made up of 154 Internal stakeholders of the Ferreñafe Reference Hospital, 2019 The sample would be made up of a total of 109 people per sample according to strata of occupational groups, they were informed of the questionnaires applied. As part of the ethical criteria established by the Institution for the project, the survey was applied to each staff with their own authorization and acceptance. The study establishes that the relationship between the variables of the organizational climate and performance and work behavior of the internal stakeholders of the Ferreñafe Reference Hospital is positively low since it is equal to 0.156; not significant, since the sig. (bilateral) is greater than 0.05.

Keywords: Organizational Climate, Work performance, work behavior, stakeholders.

I. INTRODUCCIÓN

La consolidación de la conexión empleado y empresa viene tomando especial relevancia en dentro del funcionamiento de las instituciones (entidades) modernas basándose en el deber de fortalecer las acciones del cuidado de la salud en el alcance de metas establecidas para la competitividad del sector. Por ello, se necesita del ánimo pujante de las personas que consagran su profesión a cuidar de la salud del prójimo, que tienen que hacerse cargo de responsabilidades más variadas para asegurar las imposiciones de calidad dentro de un mercado competitivo. Erigir la situación de salud de la población y la satisfacción de los trabajadores del sistema y de la población, conlleva a trazar pautas que garanticen calidad en la atención de la mano con el avance científico y tecnológico.

La Organización mundial de la Salud (2011) menciona que incorporar o proponer reformas encaminadas a mejorar el ambiente de trabajo mejorará el desempeño de los actores o integrantes clave de la institución.

El trabajador de la salud debe tener como obligación la comprensión del fenómeno organizacional, pues involucra compromiso en el manejo de personas y recursos y, donde el desarrollo científico y tecnológico marca el paso hacia la competitividad, esto hace que las corporaciones que brindan servicios de salud tomen el tema del clima organizacional, el mismo que está dado por las impresiones sensoriales de sus miembros que afectan o favorecen el trabajo, con especial interés por la influencia que representa en la eficiencia de la institución y en la satisfacción de sus stakeholders internos. Semper, et al.(2019). El conocimiento de un diagnóstico sobre el clima corporativo u organizacional permitirá analizar la situación laboral de sus colaboradores internos y que si es bien utilizada permitirá plantear estrategias para mejorar el potencial humano y la persecución de los propósitos institucionales.

A través de los últimos años el Perú ha sido testigo de la transformación del sector salud lo que conoceríamos como reforma del sector salud que no es más que la conjunción de cambios preconcebidos que persiguen el objetivo de lograr transformaciones relevantes en la primacía o el derecho a recibir ayuda (“entitlement”), en la diversidad de asistencia que ofrece el sector, en la forma como

se obtiene el presupuesto económico de las mismas, y la configuración estructural de las institucionales que componen el mencionado sector de salud. (Mendoza, 2018) La reforma del sector salud en el Perú está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario, acrecentando el acceso de la población a establecimientos que brindan atención desde I nivel e incrementar los recursos humanos especializados en los del II nivel (Salud, (Ministerio de Salud, 2011, Mendoza, 2018) haciendo que haya un orden para la atención y no se salten instancias que a posteriori congestionan servicios de mayor capacidad resolutive. En otras palabras, toda reforma en el campo de la salud implica una gestión centrada en la planificación. (Organizacion Mundial de la salud, 2011)

La Región Lambayeque, tiene dentro de su distribución geográfica a Ferreñafe, provincia ubicada a 16 km de la ciudad de Chiclayo con una población de 109,000 habitantes.

El Hospital Referencial Ferreñafe nace como un Centro de salud por los años 90, como una Unidad Tratamiento del Cólera y por la demanda se atendían partos normales; para el año 1995 adopta el nombre de Centro Referencial de Salud Ferreñafe ostentado una categorización I-4 según norma técnica del Ministerio de Salud (2011). Para el año 2011 al establecimiento, se le otorga la categoría de Hospital nivel II-1 ofreciendo a la población especialidades médicas como: pediatría, cirugía, gineco-obstetricia oftalmología, odontología entre otras. El hospital depende orgánicamente de la Red de Servicios de Salud Ferreñafe que pertenece a la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, al ser Hospital Referencial recibe población de los 31 establecimientos de la periferie de esta provincia.

En la institución hospitalaria se puede observar stress laboral, cuyas posibles causas están en la falta de identificación de líderes y la verticalidad e improvisación de la gestión; escasa atención a propuestas o proyectos innovativos, escaso reconocimiento al buen trabajo realizado; infraestructura muy deteriorada que expone a riesgos laborales, desconocimiento de documentos de gestión, verticalidad en la toma de decisiones, deficiente comunicación organizacional, personal con regímenes laborales distintos que origina diferencias salariales, inestabilidad de trabajo por lo tanto inestabilidad en su salud mental, nula o escasa identificación con

la institución, falta de trabajo integrado, personal carente de motivación, indiferente en su gran mayoría; entre otras causas que generan gran discomfort laboral afectando el clima corporativo.

Para el abordaje del tema y que éste se torne de fácil entendimiento se expone de forma sintética estudios elaborados en los esferas internacional, nacional y local que tienen analogía con las variables propuestas aquí: clima organizacional y desempeño y conducta laboral.

Así por ejemplo, Rodríguez (2018) en su ensayo sobre clima organizacional hace mención que los instrumentos que evalúan el clima de una organización deben ser constantemente rediseñados y validados con el propósito de continuar explorando las dimensiones comprometidas; el autor en mención concluye y recomienda que se integren aspectos relacionados con el aprendizaje y aquellos que dependen del clima organizacional dando relevancia a la interacción entre los miembros de la institución y su impacto en la obtención de los ideales institucionales.

Meza (2018) identificó relacion significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de una institución de educación universitaria; estudio de enfoque empírico, cuantitativo y transversal. Dicho esto, si mejora el clima corporativo mejorará el desempeño de sus trabajadores; asimismo Zans (2017) en su investigación; concluye que el mejoramiento del clima corporativo influiría indudablemente en el desempeño de los trabajadores; cabe mencionar que en estudios realizados por Montoya et al. , Garcia, Hernández, Gonzáles y Polo (2017) y Manosalvas, Manosalvas y Nieves en el 2015; dejan clara la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional, concluyendo que estos conceptos se relacionan y pudiendo ser usados como mecanismo para implementar estrategias que conduzcan a una administración más competente y efectiva del factor productivo. Por su parte Peña et al. (2015) buscaron reconocer la conexión entre el clima organizacional de los equipos directivos y el desempeño de los servicios de salud; sus conclusiones reflejan que la atención que brindan los equipos directivos se ve influenciada por el clima organizacional.

En los estudios nacionales, al relacionar Clima organizacional y desempeño laboral autores como Burga (2018), Mancha (2018) y Espinoza (2018) así como Chinga y Terrazas (2017), Mamani (2017), Gallegos (2016), encuentran relaciones significativas e importantes entre el entorno organizacional y el desempeño laboral; siendo el clima corporativo el que ejerce su dominio sobre el ejercicio laboral de los empleados de las empresas o corporaciones.

Autores como Avalo (2019), Ventura (2018), Chamán (2017), Umasi (2017), Castro (2016), plantean en sus estudios solo una de las variables consideradas en esta investigación o han relacionado una de las variables con otra distinta a las involucradas aquí, sin embargo se ha creído conveniente mencionarlas por la relevancia de sus resultados.

Estudios de maestría locales, como el de Scipión (2018) tuvo como propósito identificar qué factores del Clima Organizacional determinan la Calidad de Servicio; sus resultados concluyen que el clima organizacional es saludable, debiendo encaminarse a la mejora, no encontrando relación entre sus variables sometidas a estudio.

Clima Organizacional. Weber afirma que la sociedad laboral es un "grupo corporativo", Mooney menciona que el término organización tiene que ver con la coordinación y confluencia de una serie de circunstancias que intervienen para el logro de fin común. (Melendez, 2015)

Grant, Barney, Ketchen & Wright aseveran “que la organización ha sido concebida como un conjunto de recursos asequibles e inasequibles, que pueden ser utilizados para ayudar a seleccionar y aplicar estrategias” (Sánchez Bañuelos, 2017, p 62). Es entonces que la organización asume el rol del cambio y desarrollo, como muestra, los trabajadores son vistos como personas con propósitos y voluntad, capaces de pensar, innovar y reinventar más allá de su conocimiento y experiencias previas. Las instituciones son espacios sociales donde sus miembros respetan normas de

convivencia, valores, principios éticos, semejantes a los cánones de la sociedad en general; es por ello que la relación de clima corporativo e institución está muy ligada con el bagaje comportamental de los individuos. (Segredo, García, López, León & Perdomo, 2015)

Ahondando en el concepto de clima o atmosfera organizacional, la presente investigación se apoya en los conceptos emitidos por algunos autores.

Medio o ambiente laboral son dos de los diversos vocablos con que se conoce al Clima organizacional y que está formado por particularidades relativamente constantes dentro de una organización o área de la misma institución. El término toma especial relevancia hace más de medio siglo, sin embargo a partir de los 80's los estudios se hacen más frecuentes al punto que las empresas necesitan conocer sobre el clima organizacional para fortalecerlo o direccionar acciones con el fin de caminar a la vanguardia del desarrollo.

Guillén del Campo (2013) cita a Katz y Kahn, quienes definen el clima corporativo como la resultante de un número de circunstancias de la asociación y que se expresan en su cultura; Forehand y Gilmer refieren que son un total de peculiaridades que detallan a una organización, de otro lado, también menciona a Joyse, Slocum, James y Sells, se enfocan en los factores individuales, vinculando clima organizacional con las necesidades de la persona trabajadora. La naturaleza multidimensional del clima institucional, es observada por Gonçalves cuando dice que el entorno organizacional interactúa con las circunstancias y singularidades de la atmósfera de trabajo, las cuales causan apreciaciones que afectan el comportamiento de los empleados (Segredo, et al. 2015), autores como Robbins, Gibson, Ivancevich y Donnelly nos dicen que cultura y clima de una organización significan lo mismo, al definir la personalidad y el carácter de ésta, mientras que Ouchi nos dice que el clima es parte de la cultura y juntamente con la tradición conforman la cultura organizacional de una institución (Segredo et al., 2015).

Según Chiavenato, citado en Rodríguez, et al. (2010) las características de la atmósfera institucional son aspectos difícilmente tocados o visualizados, intangibles, por sus miembros sin embargo, se pueden percibir y susceptibles de cambiar o mejorar.

Por lo mencionado, la atmósfera corporativa, la definimos como la consolidación de experiencias y aprehensiones que los seres humanos tienen sobre su institución y que repercuten sobre sus funciones y actividades, en su comportamiento y, en el entorno psicológico y social en el que se desenvuelven (Segredo et al., 2015), por consiguiente, el clima organizacional incide notoriamente en las actividades productivas de una organización. (Peña, 2018), estando fusionado con la motivación, desempeño, comportamiento y satisfacción de los miembros de la organización (Rivera, et al., 2019, p 1; Rodríguez, et al., 2010). Las percepciones, pueden ser captadas de forma directa o indirecta e interpretadas de manera diferente por cada servidor.

Al referirme sobre las dimensiones del clima corporativo diversas propuestas nos permiten comprender el clima organizacional y cuantificar una multiplicidad de dimensiones, contribuyendo desde variadas perspectivas profundizar los estudios de clima organizacional (Bustamante, Lapo, Tello y Nuñez 2018).

En su artículo de debate, Segredo (2013) cita a Litwin y Stinger como los pioneros exponiendo que el clima organizacional debía considerar nueve elementos: estructura, libertad de poder decidir o responsabilidad, premio recibido, las interrelaciones y cooperación entre sus integrantes, el desafío de las metas, los patrones de calidad productividad, la correcta utilización de equipos, el manejo adecuado de conflictos y sentido de pertenencia con la organización, la Consultora GESTAR propuso elementos como: transparencia organizacional, apoyo empresarial, prosperidad y expansión, relaciones interpersonales, asignaciones económicas, colaboración entre áreas, utilidades, liderazgo, infraestructura y seguridad, forma organizada de realizar el trabajo, identificación y participación con la empresa; las dimensiones a considerar por la OPS/OMS en su instrumento “Inventario del Clima Organizacional” comprenden liderazgo, motivación, retribución y participación; la Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba, (Segredo, 2013) procura incluir la dimensión de la comunicación basada en que la comunicación es una categoría socio-psicológica reconocida, que expresa la forma de comportamiento de las relaciones interpersonales, el compromiso e involucramiento frente a tareas y buen manejo de la información.

Este instrumento (Segredo et al., 2015) recoge dimensiones básicas como son: comportamiento y estructura corporativa y estilo de dirección.

Comportamiento Organizacional: representan actos y actitudes que las personas exhiben en sus instituciones, aquí se exploran la: motivación, comunicación y relaciones interpersonales.

Estructura Organizacional: se refiere pautas y medios que ordenan el progreso del trabajo. Es una secuencia ágil, evolutiva, que involucra correlaciones entre medios, procesos y el factor humano, para cerciorarse de que logre sus objetivos en común, aquí se agrupan por niveles: funcionamiento, naturaleza de trabajo, incentivo al desarrollo corporativo.

Estilo de Dirección: tiene que ver con la forma cómo el nivel jerárquico de la institución guía u orienta su accionar para el logro y alcance de sus objetivos, incluye: liderazgo, participación, resolución de conflictos, trabajo conjunto (Segredo et al., 2015).

Para tener en claro las dimensiones o características del clima organizacional uregaremos los estudios de algunos autores como Alcalá quien incluye las dimensiones de identidad, relaciones, conflicto, estructura, cooperación, recompensas, riesgo, responsabilidad; Mercado & Toro considera como dimensiones del clima organizacional el sentido de pertinencia, trato interpersonal, claridad en la organización, apoyo del jefe, retribución, trabajo en equipo, valores colectivos, estabilidad, disponibilidad de recursos y coherencia y Chiang, et. al., se apoya en las categorías de autonomía, coherencia, presión, confianza, apoyo, reconocimiento, imparcialidad e innovación, citado en Rivera, et al (2019).

El instrumento de esta investigación fue tomado del Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional - V.02. Ministerio de Salud, el cual considera once dimensiones agrupadas en tres subvariables:

Potencial Humano

Es el componente más relevante sobre la que descansa la empresa, su personal y existe para alcanzar objetivos propios de la empresa y objetivos intrínsecos. (Salud, Documento Técnico, 2011). Las dimensiones que se incluyen son:

Liderazgo: poder que se ejerce en el comportamiento de otros para alcanzar resultados, dicha influencia es ejercida, especialmente los jefes.

Innovación: disposición de la institución para modificar procesos con el afán de mejorarlos o implementar nuevos elementos.

Recompensa: premio al buen accionar del trabajador.

Confort: preocupación por parte de los ejecutivos por brindar ambientes físicos saludables y armónicos.

Diseño organizacional:

Está en relación con la estructura organizacional e involucra las siguientes dimensiones:

Estructura: realacionada con la apreciación que establecen los miembros de la sociedad sobre de las normatividad, procesos, diligencias y otras limitaciones que obstaculiza la faena diaria.

Toma de decisiones: evalua el rol que ejercen los trabajadores en este proceso, asi como la información tomada en cuenta y que influyen en dicho proceso.

Comunicación organizacional: está en función de la forma cómo se da la comunicación al interior de la institución y de la simplicidad con que sus miembros pueden expresarse y ser escuchados.

Remuneración: manera en que se abona el sueldo a los asalariados.

Cultura de la organización

Referida a la atmósfera en la que se van a ejecutar la totalidad de las interacciones, las reglas o normas y los modelos de comportamiento, incluye:

Identidad: relacionado con el sentido de pertenencia a la organización.

Conflicto y cooperación: nivel de ayuda y apoyo existente entre compañeros de trabajo para cumplir con su trabajo y el soporte material y humanitario que recibe de su corporación.

Motivación: estado intrínseco, ímpetu que moviliza al ser humano a realizar y persistir en acciones que lo lleven a culminarlas.

Desempeño Laboral. La valoración del desempeño laboral de los seres humanos inmersos en la atención de la salud ha estado en la mira de los investigadores desde muchos años antes. La organización Mundial de la Salud con sus investigadores,

Katz MT y Snow R, observaron que para lograr acrecentar la calidad de los servicios había que tener en cuenta la primordial acción de la tasación del rendimiento de los empleados de la salud, señalando sus ideales en cuanto a la competencia y desempeño profesionales. Países latinoamericanos como Uruguay y México tienen a las dos más importantes instituciones comprometidas con el estudio de la competencia y desempeño laboral a nivel internacional. (Salas Perea, 2012)

En el Perú, a través de la Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA se aprueba la Directiva Administrativa N° 142 – MINSA/OGGRH V.01 sobre “Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral”, fundamentada en la Resolución Ministerial N° 386-91-SA/DM del 7 de mayo de 1991 en donde se aprueba la Directiva Administrativa N° 002-91-DGP/SA que determina las normas, procedimientos e instrumentos para la evaluación del desempeño laboral del personal del Ministerio de Salud.

El capital humano de una organización está representado por las personas, conocer las prioridades y necesidades que influyen en su desenvolvimiento laboral constituyen un punto de partida que fortalecerían acciones que brinden a los trabajadores elementos que aporten en la satisfacción del desempeño de sus tareas, lo cual se vería reflejado en la productividad y el clima laboral, por consiguiente, involucraría también la calidad de atención. (Arboleda y Cardoma, 2018)

Espinoza (2018) cita la definición de desempeño laboral de Campbell, Mc Cloy, La OMS (2006) en su informe sobre la salud en el orbe detalla:

Se comprende el desempeño de un trabajador la manera sensible frente a las necesidades, equitativos basados en la justicia y la eficiencia con la finalidad de lograr las metas sanitarias. (p 67).

Salas Perea (2012) cita su investigación del 2005 y define el desempeño laboral como:

Conducta o comportamiento del trabajador a nivel personal, profesional y técnico bajo un contexto de salud y enfermedades de la población y sobre el cual existe un factor ambiental. (p 612).

Medina (2017) cita a Chiavenato, quien define el desempeño laboral como:

“...el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados” (p28).

Por su magnitud, actualmente se reconocen tres factores que influyen en el desenvolvimiento de las tareas o quehaceres del personal de salud y la consiguiente obtención de los objetivos de la organización a la que pertenecen; características de la población atendida, características del personal que brinda la atención en salud (origen sociocultural, conocimientos, experiencia, motivaciones y rasgos distintivos del sistema de salud) y características del ambiente en general que recoge información sobre el estado en que trabaja el personal, recursos con los que cuenta para realizar sus tareas, estructura de la organización, remuneraciones, seguridad del personal para realizar su trabajo y la gestión y administración del recurso humano. (OMS, 2006)

Es, por tanto, que toda organización proactiva supervise y observe el desempeño de sus empleados a través de un proceso ágil, dinámico; la evaluación debe ser vista como un suceso estimulante o crítico del valor, la eficiencia y las cualidades de una persona con el fin de buscar mejoras en los procesos y en las personas y no como un proceso negativo que genere rechazo o stress laboral.

Por su parte la OMS señala como dimensiones a tener en cuenta para evaluar desempeño: descripción, disposición espacial y temporal relacionada con el ordenamiento de los recursos personales y su presencia en el lugar de trabajo; competencia que enmarca los conocimientos técnicos, capacidades, actitudes y comportamientos dentro del trabajo; sensibilidad a las necesidades en alusión al trato correcto que le debemos a las personas; productividad relacionada con servicios eficaces e indicadores sanitarios óptimos y la racionalización el uso del tiempo. La revista Conexión ESAN (ESAN, 2019) puntualiza que las dimensiones del desempeño están en función a las prioridades de cada institución debiendo tener en cuenta: el conocimiento del trabajo que lleva al empleador a estar capacitado, actualizado y manejar correctamente las herramientas o instrumentos que lo lleven a cumplir con sus actividades para lo cual debe mantenerse en constante asistencia

a talleres, cursos que lo ayuden a mejorar. Otro aspecto a evaluar es el de las relaciones interpersonales que considera el trabajo en equipo. La calidad en los resultados es también sujeto de evaluar a través del grado de cumplimiento de las obligaciones y la productividad. La estabilidad emocional y las habilidades blandas y analíticas también forman parte de las dimensiones según ESAN y que tienen mucho que ver con el clima y cultura organizacional. Para aquellas personas inmersas en cargos directivos es importante considerar dentro de la evaluación del desempeño las acciones que se requieren para alcanzar con éxito los objetivos (planificación), forma de cómo ejecutar las acciones para lograr estos objetivos (organización), guía y conducción de las acciones para el alcance de metas (dirección) y el control que ejerce sobre sus indicadores o parámetros de medición. (ESAN, 2017) Los estudios de Tarazona Reyes en el 2018, revelan que el clima organizacional representa significativamente una variación en el comportamiento de los trabajadores de una empresa o institución. Mabekoje en el 2017 y Berberoglu en el 2018 opinan que las actitudes de los usuarios internos de una institución de salud pueden influir en la forma en que prestan el servicio lo que evidencia la percepción de la calidad y la satisfacción por parte del cliente externo.

Otro aspecto a considerar en esta investigación es el tema de los Stakeholders, término acuñado por R. Edward Freeman (1984) y lo definió:

“Como todas aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectados por la consecución de los objetivos de la empresa” (Rivera y Malayer, 2011, p 22).

La Teoría de la Organización (Management Theory) dice que los grupos de interés se pueden tipificar en internos, generan cambios en la organización, redefiniendo objetivos y políticas, y se establecen relaciones relativamente cómodas gestionables (propietarios y accionistas, clientes, empleados y proveedores). Los grupos de interés externos (entorno), generan cambios menos controlables y de mayor vacilación (Gobiernos, competidores, asociaciones de consumidores, grupos ecologistas, medios de comunicación y otros grupos de especial interés). (González Masip, 2018) Clarkson (1995), explica otro tipo de clasificación: los grupos de

interés pueden ser primarios o secundarios. (Fernandez Lorenzo, Arias Piedmang, Padilla Oyos, Calero Morales, & Parra Cárdenas, 2017)

Es imprescindible que las organizaciones de hoy identifiquen a sus stakeholders, redefiniendo que no solo los dueños son actores clave, y que las decisiones que pudieran tomarse afectan en grado distinto (beneficio o perjuicio) a los grupos de interés; por lo que procurar confianza es fortalecer y consolidar vínculos para el progreso de la organización. (Acuña, 2012, p 2; Rodriguez, 2014; Gonzáles, 2007)

Las actividades de la empresa impactan ambiental, social y económicamente, este fenómeno se comenzó a observar entre los siglos XVIII y XIX donde se sucedieron importantes acontecimientos como la revolución industrial, explotación de los trabajadores y sueldos míseros, incremento de casos de infecciones como tuberculosis, malaria, cólera por falta de condiciones inadecuadas de salubridad y que influyeron para que los estados emergentes comprendieran la relevancia de estos factores en la salud. (Villar, 2011); el informe LALONE citado en Villar nos habla de los determinantes de la salud como:

Son aquellos factores en sus dimensión personal, ambiental, social los cuales determinan el estado de salud de persona o de la población (p. 238).

Villar (2011) hace referencia a los determinantes de la salud, los cuales se dividen en dos grupos: 1. los de responsabilidad multisectorial del estado (determinantes económicos, sociales y políticos) y 2. Los de responsabilidad del sector salud (determinantes ambientales, de estilos de vida, genéticos y biológicos y los servicios de salud).

Para efectos de esta investigación se define a los stakeholders primarios o internos como los grupos de interés esencial para el funcionar de la institución, el grupo incluye a los accionistas, clientes, proveedores y a los trabajadores. (ESAN, 2019)

El trabajo de investigación formula el siguiente problema:

¿Cuál es la relación entre Clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe?

El estudio planteó la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe y permitió plantear una hipótesis nula: No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe.

El presente estudio permite evidenciar el clima organizacional de forma científica y sistemática e identificar las ideas del potencial humano del Hospital Referencial Ferreñafe acerca de su contexto interno laboral y condiciones de trabajo, con el afán de que los gestores tengan en sus manos una herramienta que les permita elaborar planes que permitan el logro en el compromiso e involucramiento de los trabajadores en los objetivos de la institución; siendo el clima corporativo temporal y adaptable su identificación influye en el rendimiento y talento humano. Esta justificación empata con la relevancia social e institucional (Hurtado, 2000). Frente a la no evidencia de investigaciones anteriores locales; los aportes de la presente investigación, pueden ser tomados en cuenta por investigadores, para voltear la mirada hacia otros problemas como por ejemplo en las consecuencias positivas y negativas para la institución del clima corporativo, cumpliendo con uno de los principios de la investigación que permite continuar con estudios de interés científico. La justificación teórica y metodológica halló sustento porque recogió conocimientos válidos y confiables partiendo de la aplicación de instrumentos debida y ampliamente validados como los que figuran en el Documento Técnico del Ministerio de Salud; (Salud, Ficha de evaluación del desempeño y conducta laboral, 2008) y que permiten adoptar acciones que vayan en pro de encontrar mayor eficiencia en la gestión e insertar a la institución con una visión amplia, moderna competente y no utópica, sin perder el horizonte al desarrollo y avance de la misma. (Peña , 2018)

El estudio planteó como **objetivo** general establecer la relación entre Clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. Así como los objetivos específicos: determinar el

clima organizacional de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, identificar el desempeño laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe y establecer la conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Fue correlacional en la medida que se determinó el grado de relación entre una y otra variable; de corte transversal ya que la información se obtuvo por única vez y en un momento dado; la investigación se ajustó a una investigación descriptiva porque registró, analizó e interpretó los datos tal y como se presentan, es decir tomó datos basados a la realidad. La presente investigación estuvo bajo un enfoque cuantitativo, enfoque científico considerado como paradigma por ser un proceso cuidadoso, sistemático y empírico en su esfuerzo por generar conocimiento; el control riguroso que se establece de sus unidades de análisis, estudio objetivo, puesto que los fenómenos no fueron afectados por el investigador (Tamayo, 2002, Rodríguez, 2011).

2.2. Operacionalización de variables

Sabino (citado por Chavez, 2015) describe a la variable como una propiedad que puede estar sujeta al cambio o adoptar un valor fijo, definir variables es importante porque nos permite obtener información de ellas, contrastarlas con estudios similares y que nos sitúen en el contexto referenciado. Para Kerlinger y Rojas, en Hernández (2010, p 110) cuando las variables describen la esencia o las características se les denomina reales (Bernal, 2010), ajustándose ésta a la adecuación de la definición conceptual de las exigencias del estudio (Hernández, 2010).

En esta investigación la variable 1 identificada como clima organizacional, definiéndola como las propiedades del ambiente interno organizacional tal y como lo aprecian los sentidos y que influyen y se exteriorizan en un comportamiento diferenciando (Chamán, 2017, p 10).

La variable 2 comprendida por el desempeño y conducta laboral, la misma que es definida conceptualmente como “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, necesaria para la organización, y estará en función al comportamiento y a los logros” (Medina, 2017).

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS
<u>VARIABLE 1</u>	Liderazgo Innovación Confort Recompensa	4, 5, 7, 11, 12, 16, 19, 21, 25,	
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura Toma de decisiones, Comunicación organizacional Remuneraciones.	ENCUESTA CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
<u>VARIABLE 2</u>	Identidad Conflicto y cooperación Motivación	1, 8, 20, 23, 24, 26, 31, 33.	
	DESEMPEÑO LABORAL CONDUCTA LABORAL	Calidad de trabajo Confiabilidad y discreción Cumplimiento de normas (Conocimiento del cargo) Iniciativa (Colaboración) Oportunidad (Cumplimiento de metas) Planificación (Dirección y organización, Supervisión y control, Toma de decisiones) Relaciones interpersonales Responsabilidad Buen uso y manejo de equipos.	ENCUESTA FICHA DE EVALUACION DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL PARA PROFESIONALES, TECNICOS y AUXILIARES.
	Tardanzas	9	
	Numero de inasistencias injustificadas	10	
	Capacitación	11	

Fuente: elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

La población son todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, con la finalidad de ir delimitando cuáles serán los parámetros para la muestra. La población en estudio estuvo constituida por 152 stakeholders internos (usuarios internos) hombres y mujeres del Hospital Referencial Ferreñafe. De aquí se desprende la muestra, grupo representativo de ésta. Para los efectos de la investigación se usó el muestreo probabilístico estratificado proporcional puesto que el estudio se realizó en 3 grupos (estratos) del personal del hospital. (Hernández (2010, p 173, 174)

1. Para el diseño del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula del muestreo para poblaciones finitas

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N = tamaño de la población Z = nivel de confianza (1.96)

p = probabilidad de éxito q = probabilidad de fracaso

e = error muestra (0.05)

2. Para tamaño de la muestra se consideró la fórmula del muestreo para poblaciones finitas

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N = tamaño de la población Z = nivel de confianza (1.96)

p = probabilidad de éxito q = probabilidad de fracaso

e = error muestral 5%(0.05)

Entonces la muestra es:

$$n = \frac{152 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(152 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 109$$

Tabla 2

Muestra según estratos de grupos ocupacionales

ESTRATOS	N°	MUESTRA
PROFESIONALES	90	65
TECNICOS EN SALUD	38	27
AUXILIARES EN SALUD	24	17
TOTAL	152	109

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del Hospital Referencial Ferreñafe.

3. Para la muestra por estratos:

Se planteó el muestreo aleatorio simple sin repetición para elegir al personal a quienes se le aplicó el cuestionario a través del Excel con la función:

$fx = \text{ALEATORIO.ENTRE}(n1, nx)$, donde $n1$ y nx son el primer y último personal de salud en la lista nominal respectivamente y donde el número sombreado indicará al personal al cual se le incluirá en la muestra.

$$n_i = n \times N_i / N$$

Dónde: n = muestra, N_i =población del estrato i N = población (anexo Tabla 14).

Criterios de inclusión

Personal de salud del Hospital Referencial Ferreñafe con una permanencia en la institución mayor a tres meses.

Personal que labore en el área administrativa y asistencial.

Personal de salud dispuesto a participar de la investigación.

Criterios de exclusión

Personal que no esté presente en la institución en el momento de la aplicación del cuestionario.

Trabajador con una permanencia en la institución menor a los tres meses.

Personal que no desee tomar parte de la investigación.

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

La técnica para la recolección de datos en esta investigación es la entrevista-cuestionario; al referirnos al muestreo mencionaremos que se ha utilizado el muestreo por azar y muestreo estratificado. Hurtado de Barrera (2000, Bernal, 2010, Hernández, 2010)

Se convocó a los usuarios internos de acuerdo a la programación de sus turnos sin afectar la atención de los servicios de salud, procediendo a orientarlos sobre el llenado del instrumento y absolver sus dudas. Ambas variables se aplicaron cuestionarios (Hernández, 2010), elaborados por Comités Técnicos del Ministerio de Salud (Salud 2011, Salud 2008).

El cuestionario que evaluó clima organizacional fue anónimo, confidencial, auto aplicable y de entrega inmediata, recogida la información fue procesada y analizada.

Para evaluar Desempeño y conducta laboral, se aplicó la ficha de evaluación de Desempeño y Conducta laboral. (Salud 2008) Esta ficha diferenció a los profesionales, técnicos y auxiliares de salud, puesto que la Directiva reconoce 3 a tres grupos con distintas fichas; fue aplicada por el jefe inmediato de cada grupo ocupacional, para este proceso se otorgaron 7 días, devuelta la información, los datos fueron digitados a la base de datos para su procesamiento y posterior análisis. Ambos instrumentos reconocidos y validados por los documentos técnicos del Ministerio de Salud del Perú. (Hernández, 2010, p 201).

2.5. Procedimiento

El proceso se desarrolló de la siguiente manera:

Se aplicó los dos cuestionarios a los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, revisando los datos generados por la aplicación de los cuestionarios; se clasificaron los datos según variables, se codificaron los datos según variable para que puedan ser procesados en el software estadístico SPSS 19 y se usó la prueba de chi-cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia del 95% para el procesamiento estadístico, se hizo uso de la descripción estadística mediante la representación de tablas y gráficos para la presentación de los resultados.

2.6. Método de análisis de datos

Los resultados se analizaron e interpretaron teniendo en cuenta los objetivos y la hipótesis (Bernal, 2010).

Para determinar si existe relación entre las variables en estudio se empleó la prueba estadística ji-cuadrado (χ^2) de Pearson, la técnica estadística más usadas en la evaluación de datos de conteo o frecuencias, principalmente en los análisis de tablas de contingencia ($r \times c$) donde se resumen datos categóricos. (Mendivelso, 2018)

En el análisis estadístico si el p valor calculado es:

- Mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0),
- Menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Para determinar los niveles del clima organizacional y el desempeño laboral se empleará el método de la baremación.

2.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos estuvieron basados en principios que fundamentan la ética en la realización de investigaciones clínicas, se tuvo respeto por la dignidad humana, respeto por la libertad de elegir si deseaban participar del estudio, respeto a la veracidad de los datos, se ha tenido en cuenta las normas APA y respeto a las normas emitidas por la Universidad Cesar Vallejo y su escuela de posgrado.

III. RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados del clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019, acorde a los objetivos del estudio.

Tabla 3

Edad y años de servicio de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019

	N	Mínimo	Máximo	Media
EDAD	109	24	70	44.69
AÑOS DE SERVICIO	109	1.0	40.0	12.266
N válido (por lista)	109			

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 3 se determina que los que participaron en el estudio, tuvieron una edad media de 44.69 años con una edad mínima de 24 y edad máxima de 70 años. Así mismo se determinó una media en años de servicio de 12.266 años, con 1 año de servicio como mínimo y 40 años como máximo.

Tabla 4

Género de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019.

Género	N	%
Femenino	69	63.3
Masculino	40	36.7
Total	109	100.0

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 4 se determina que los que participaron en el estudio el 63.3% fueron del género femenino y el 36.7% del género masculino.

Tabla 5

Condición laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019.

Condición laboral	N	%
Nombrado	84	77.1
Contratado	25	22.9
Total	109	100.0

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 5 se determina que los que participaron en el estudio el 77.1% tuvieron condición laboral de nombrados y el 22.9% condición laboral de contratados.

Tabla 6

Nivel del clima organizacional del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019

Clima Organizacional	f	%
No adecuado	68	62.4
Adecuado	41	37.6
total	109	100

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6 Se observa que el nivel de la variable 1, aplicado a los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, tenemos en la categoría no adecuado con un 62.4%, seguido de la categoría adecuado con un 37.6%, indicando que con estos resultados hay una problemática en la cual debe ser mejorada.

Tabla 7

Desempeño laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019

Desempeño Laboral	f	%
Bajo	0	0.00
Medio	27	24.77
Alto	82	75.23
Total	109	100.00

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 7 observamos que en el nivel de desempeño aplicado a los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, muestra un alto nivel con un 75.23%, seguido del nivel medio con un 24.77%, por último, el nivel bajo con 0%.

Tabla 8

Conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019

Conducta Laboral	f	%
Mala	1	0.92
Regular	98	89.91
Bueno	10	9.17
Total	109	100.00

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 8 muestran que el nivel de conducta laboral aplicado a los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, sobresale la categoría regular con un 89.91%, seguido de la categoría bueno con un 9.17%, y última la categoría bajo con un 0.92%.

Tabla 9

Desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019

Desempeño y conducta laboral	f	%
Desaprobado	3	2.8
Aprobado	106	97.2
total	109	100

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9 se evidencia que en el nivel de Desempeño y conducta laboral aplicado a los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe el 97.2% está aprobado y el 2.8% está desaprobado por la cual el nivel de esta variable debe mantener su nivel o seguir mejorando para no tener una problemática.

Tabla 10

Relación entre las variables clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019

		Correlaciones	
		Clima organizacional	Desempeño y conducta laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,156
	Sig. (bilateral)		,106
	N	109	109
Desempeño y conducta laboral	Correlación de Pearson	,156	1
	Sig. (bilateral)	,106	
	N	109	109

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 10 muestra la correlación de Pearson, siendo esta positiva baja (0.156); y además no significativa, puesto que el Sig. (Bilateral) es mayor que 0,05.

IV. DISCUSIÓN

En nuestros días, las instituciones proactivas, que buscan crecimiento y sostenibilidad deben internalizar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la misma que compromete a la empresa a cumplir con sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo a través de una actuación consiente e internalizando los procesos de mejora continua, haciendo a la empresa ser más competitiva, dignificando y fortaleciendo el desarrollo pleno de los involucrados, de las sociedades en las que opera y del espacio, atendiendo las aspiraciones de todos los involucrados: accionistas, colaboradores, ejecutivos, los que proveen, los usuarios, el gobierno central, regional y local, entidades sociales y comunidad. (Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) MÉXICO) citada en Acuña, 2012; aquello permite encaminarse a la utilización de instrumentos de análisis de su “público interesado”, “satkeholders” internos y externos, examinando si están considerando sus intereses y expectativas, con el propósito de mejorar la gestión de éstos. Es de suma relevancia para el éxito de la corporación, avizorar el acertado manejo de las relaciones con sus actores clave para que no afecten los objetivos trazados por la organización.

La asignación de la estructura de la organización debe servir a un entorno que aliente a las personas a trabajar eficientemente y puedan coordinar sus esfuerzos para garantizar los niveles más altos de desempeño. Este desempeño está ligado al recurso humano, a la persona, y aunque el avance de la tecnología ha producido un gran impacto en el desempeño laboral siguen siendo las personas necesarias para prosperar en la misión, visión y estrategias de la institución. (Berberoglu, 2018)

La muestra estuvo constituida por 109 stakeholders internos del Hospital referencial Ferreñafe, los datos demográficos indican que los entrevistados mostraron una edad media de 44.69 años, los años de servicio evidenciaron una la media de 12.2 años; las féminas fueron en número de 69 (63.3%) y los varones 40 (36.7%), la condición laboral de nombrados fue 84 (77.1%) y contratados 25 (22.9%). (anexo 3). Estos datos son similares a los que presenta **Meza (2016)** quien reporta como edad promedio de sus encuestados 42.5 años, 14.10 años de servicio como promedio y la distribución por género: 54% damas, 45% varones y 1% no lo reportó. **Scipión**

(2018) reporta también datos interesantes y muy similares: edad promedio 44.5 años, damas 75.9% y 24.1% varones y el total de sus encuestados fueron nombrados. **Chamán (2017)** encuentra trabajadores con edades que oscilan entre los 36-50 años 60%; con tiempo de servicio entre los 5-10 años 54.3%; fueron mujeres en 40% y varones 60% y su condición laboral habla de contratados 57.1% y nombrados 42.9%

Resulta relevante observar como el género femenino aporta en tres de los estudios el mayor porcentaje debido al rol preponderante que ha tomado la mujer en la sociedad y de su aporte en el campo económico familiar. La edad promedio en que se encuentran los encuestados los ubica entre el grupo de los adultos.

El clima organizacional identifica las características de las organizaciones desde la percepción de sus trabajadores, que no siempre son percibidas de igual forma y adquiere relevancia cuando se define como un sistema de valores, propios de la cultura, consiguiendo la figura interviniente que media entre la organización y los individuos, se trata de una relación dinámica y evolutiva entre el entorno, la organización y las personas y que incide sobre el desempeño de las mismas. (Lapo-Maza & Bustamante-Ubilla, 2018)

En la tabla 6. Se observa que el nivel de la variable clima organizacional aplicado a los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, tenemos en la categoría no adecuado con un 62.4%, seguido de la categoría adecuado con un 37.6%, Los datos son similares a los trabajos de **Scipión (2018)** y **Mamani (2017)** evidencian un clima por mejorar 55.2%, por su parte **Burga (2017)** muestra un clima organizacional no adecuado (54 %) y **Castro (2016)** considera un ambiente laboral no agradable en un 90.7%.

Estos resultados son distintos a los reportados por **Espinoza (2018)** quien evidencia un clima organizacional bueno 67.6% y muy bueno 10,5%, **Mancha (2018)** refiere un clima organizacional medio 40% y alto en un 20%; **Chamán (2017)** afirma que el clima organizacional está en un nivel medio 68.6% y alto 5.7%; **Zans (2017)** y **Guillen (2013)** encuentran un clima organizacional medianamente favorable; **Gallegos (2016)** presenta un clima organizacional de 93.3% promedio; **Chinga y Terrazas (2014)** afirman encontrar un clima corporativo adecuado 35%, aceptable 56%.

El ambiente de una organización se erige como una de las piezas sustanciales a considerar en los caminos hacia la evolución de una organización y de gestión (Segredo Pérez, 2015) dado

que se constituye en una herramienta estratégica diagnóstica. El papel mediador del clima organizacional hace que su conocimiento contribuya a mejorar políticas y prácticas relacionadas con el comportamiento, conducta y gestión del capital humano. (Moslehpour, Altantsetseg, Mou, & Wong, 2019) Por consiguiente, la gestión debe apuntar al logro de un clima organizacional positivo, adecuado, favorable. (Lapo-Maza & Bustamante-Ubilla, 2018)

Dicho esto, para llegar a niveles óptimos o ideales de clima organizacional en entornos de establecimientos que brindan atención en salud, es trascendental que quienes toman decisiones mejoren los componentes del clima organizacional, fomenten el uso de la gestión participativa, que los gestores compartan las responsabilidades con sus actores clave. (Berberoglu, 2018)

Tabla 7. Atiende al nivel de desempeño aplicado a los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, tenemos en la categoría alto con un 75.23%, seguido de la categoría medio con un 24.77%, por último categoría bajo con ningún resultado; los resultados son similares a los que presentan **Espinoza (2018)** que reporta un desempeño laboral eficiente (52.4%) y muy eficiente (21.06%); **Mancha (2018)** refiere un desempeño laboral regular 36%, adecuado 24%; por su parte **Mamani (2017)** manifiesta que el desempeño laboral es bueno en un 41.7%; **Gallegos (2016)** opina que el desempeño laboral es bueno en un 20%, muy bueno en un 58.3% y excelente en un 20%; asimismo **Chinga y Terrazas (2014)** presenta un desempeño laboral moderado (28%) y alto (56%). Sin embargo, los resultados de **Medina (2017)** evidencian un desempeño laboral bajo en un 81.8%. Por ello, la evaluación de las personas comprometidas con la atención en salud no solo se basa en los conocimientos, saberes o habilidades, sino que pone la mirada en la capacidad de actuar, de decidir o mediar en situaciones fortuitas (Salas Perea & Diaz Hernández, 2012), aquí se reconoce que el desempeño laboral constituye punto de apoyo para el avance de la institución y sostener su ventaja competitiva.

Tabla 9. Se observa que en el nivel de Desempeño y conducta laboral aplicado a los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, tenemos que el 97.2% esta aprobados y el 2.8% están desaprobados, donde este resultado podemos comparar con el trabajo de investigación. Los resultados son similares a los que presentan **Espinoza (2018)** reporta un desempeño laboral eficiente (52.4%) y muy eficiente (21.06%); **Mancha (2018)** refiere un desempeño laboral regular 36%, adecuado 24%; por su parte **Mamani (2017)** manifiesta que el desempeño laboral

es bueno en un 41.7%; **Gallegos (2016)** opina que el desempeño laboral es bueno en un 20%, muy bueno en un 58.3% y excelente en un 20%; asimismo **Chinga y Terrazas (2014)** presenta un desempeño laboral moderado (28%) y alto (56%). Sin embargo, los resultados de **Medina (2017)** y **Zans (2017)** evidencian un desempeño laboral bajo.

La capacidad del ser humano de responder a situaciones extremas y sobresalir de ellas, se le conoce como el factor *resiliencia* que, según la Real Academia de la Lengua Española (Diccionario RAE, 2019), es asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas, respondiendo así a su instinto de supervivencia y adaptación; esta condición dispone que en el análisis de los resultados el clima laboral no adecuado esté actuando como “situación límite” y el desempeño y conducta aprobatoria sea la “capacidad para sobreponerse” al mismo; visto desde otro ángulo: con una atmósfera institucional no deseable se observa adecuado desempeño y conducta laboral, por lo tanto, mejoremos el clima organizacional llevándolo a un clima óptimo y agradable tendríamos stakeholders con un desempeño más eficiente y de un nivel superior.

Tabla 10. Como se observa en la correlación de Pearson es positiva baja, este resultado permite ser comparado con trabajos de investigación de **Espinoza (2018)**, **Zans (2017)**, **Mamani (2017)**, **Burga (2017)**, **Montoya et al. (2017)**, **Meza (2016)** y **Chinga y Terrazas (2014)** quienes encuentran fuertes relaciones entre los dos constructos, asimismo consideran diversos componentes o dimensiones para sus variables, los que han sido estudiados según propio criterio y según la orientación de sus trabajos, dejando en evidencia que tanto el clima como el desempeño organizacional son elementos clave que permiten dosis de innovación para una buena imagen de proyección de la institución los que no deben ser perdidos de vista por los gestores ni actores internos, esto conllevará a la organización a la sostenibilidad y por el camino de la proactividad.

Consecuentemente comprender la importancia del clima organizacional, propiciando un clima innovador y cooperativo mejorará el desempeño de los trabajadores. Por consiguiente, si buscamos un rendimiento eficiente de parte de los empleados debemos brindar un clima agradable y saludable para su desenvolvimiento personal y laboral.

Por lo tanto, los gestores del Hospital Referencial Ferreñafe, aplicando la flexibilidad y descentralización, deben considerar a sus actores clave: “stakeholders internos” en los procesos

de planificación, dirección, control (monitoreo, supervisión y evaluación), hacerlos partícipes, ya que se demuestra que el desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos es aprobatorio, propiciando estructuras orgánicas abiertas al cambio y alentando a los empleados a ser creativos e innovadores.

V. CONCLUSIONES

1. Este trabajo de investigación establece que la relación entre las variables clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, según la prueba estadística aplicada (Pearson), es positiva baja ya que es igual a 0.156; no significativa, puesto que el sig. (bilateral) es mayor que 0,05.
2. Los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, consideran que el clima organizacional del Hospital Referencial Ferreñafe es no adecuado en un 62.4%.
3. El desempeño y la conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe determina que el 97.2% tiene un buen desempeño y conducta laboral mientras que el 2.8% no tiene un buen desempeño y conducta laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Al Hospital Referencial Ferreñafe

- Considerar los resultados para diseñar y aplicar un plan de mejora continua con el fin de elevar el nivel del clima corporativo.
- Difundir los resultados entre los stakeholders internos para su conocimiento y motivación al cambio del clima organizacional.
- Hacer partícipe de la toma de decisiones a los stakeholders internos canalizando perfil y grado de involucramiento para conseguir objetivos comunes institucionales.
- Implementar un software en la oficina de recursos humanos que acopie y actualice los expedientes de cada stakeholders de la institución.

A la Dirección de Salud

- Determinar el Clima organizacional en otros establecimientos de salud para obtener una evaluación basal que permita comparar y a través del benchmarking aplicar las experiencias positivas en aquellos que las deseen implementar para mejorar su clima corporativo.
- Retomar la evaluación periódica del desempeño y conducta laboral a los stakeholders internos según normativa institucional del MINSA, con el propósito de abordar los ítems a mejorar.

A Ministerio de Salud

- Considerar la puntuación y evaluación de los ítems en su Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional - V.02 ; a fin de contar con una categorización referente al clima organizacional.

REFERENCIAS

- Acuña, A. P. (2012). *La Gestión de los Stakeholders. Análisis de los diferentes modelos*. Universidad Nacional del Sur. doi:123456789/4441
- Arboleda Posada, G. y. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de la instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del Valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 17-35. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.pslld>
- Berberoglu, A. (2018). *Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals*. doi:10.1186/s12913-018-3149-z
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Burga, S. (2018). *Relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de salud de la microrred Umari-Pachitea-Huánuco, 2017*. Tesis Maestría, Huánuco.
- Bustamante, M. L. (2018). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. *Revista Empresarial*, 46, 12-23. doi:10.23878/empr.v12i46.122
- Castro, L. (2016). *La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración*. Tesis Maestría, Lima.
- Chamán, Q. (2017). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la división médico legal II Piura (Tesis de Maestría)*. Tesis Maestría, Lambayeque-Perú.
- Chavez Abad, R. (2015). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Machala - Ecuador: UTMACH.
- Chinga, L. y. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud "Leonor Saavedra-Villa San Luis" 2014*. Tesis Maestría, Lima.
- ESAN. (17 de Octubre de 2017). *ConexiónESAN*. Recuperado el 16 de octubre de 2019, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/10/>
- ESAN. (05 de Febrero de 2019). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?* Recuperado el 16 de octubre de 2019, de ConexiónESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02>

- española, D. d. (2019). *dle.rae.es*. Recuperado el 11 de enero de 2020, de dle.rae.es:dle.rae.es/resiliencia
- Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral - 2016*. Tesis Maestría, Huaral.
- Fernandez Lorenzo, A., Arias Piedmang, D., Padilla Oyos, C., Calero Morales, S., & Parra Cárdenas, H. (enero-marzo de 2017). Alianzas y conflictos entre grupos de interés de un hospital militar. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1), 1-14. Recuperado el 13 de enero de 2020, de <http://scielo.sld.cu>
- García, M. H. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48.
- Gonzales Esteban, E. (2007). La teoría de los stakeholders. *VERITAS*, II(17), 205-224.
- González Masip, J. (1-28 de febrero de 2018). Los grupos de interés y su importancia en la propuesta de valor de las empresas. *Boletín Económico de ICE* 3096, 47-57. Recuperado el 13 de enero de 2020, de <http://www.researchgate.net/publication/324413057>
- Guillén del Campo, M. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 242-252. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>
- Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana Editores. S.A.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación*. Caracas: Quirón editores.
- Lapo-Maza, M. d., & Bustamante-Ubilla, M. (Octubre de 2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento prosocial de los Profesionales de la Salud de Guayas Ecuador. *Información Tecnológica*, 29(5), 245-258. doi:10.4067/S0718-07642018000500245
- Mabekoje, S. O. (2017). Effects of Organizational Climate and Health on Teachers 'Organizational Citizenship Behavior'. *Research on Humanities and Social Sciences*, 7(12).
- Mamani, D. (2017). *Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal de salud que trabaja en la Microred Quelluno-2017*. Tesis Maestría, Cusco.
- Mancha, C. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la enfermeras del servicio de hematología del Instituto Nacional de Salud de Niño. Lima 2017*. Tesis Maestría, Lima.

- Manosalvas Vaca, C. M. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 26, 5-15.
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote (Tesis de Maestría)*. Tesis Maestría, Chimbote - Perú.
- Melendez Narváez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*. Tesis Maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.
- Mendivelso, F. y. (2018). Prueba Chi-Cuadrado de independencia aplicada a tablas 2xN. *Médica Sanitas*, 21(2), 92-95. doi:10.26852/0123450.6
- Mendoza-AranaPJ, R.-D. R.-V.-M. (2018). *El proceso de reforma del sector salud en Perú*. Rev Panam Salud Pública.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, de Chiapas*. Tesis Maestría, Universidad de Montemorelos, Chiapas.
- Ministerio de Salud. (2011). Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA NTS N° 021-MINSA/dgsp-V.03. *Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud"*. Lima, Lima, Perú.
- Montoya, P. B. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*(58), 7-13. Recuperado el 14 de julio de 2019, de <http://www.cienciaytrabajo.cl>
- Moslehpour, M., Altantsetseg, P., Mou, W., & Wong, W.-K. (11 de 2019). Organizational Climate and Work Style: The missing links for sustainability of leadership and satisfied employees. *Sustainability*, 125. doi:10.3390
- Organización Mundial de la Salud. (2006). *Informe sobre la salud en el mundo 2006*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de https://www.who.int/whr/2006/06_chap4_es.pdf?ua=1
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Reformas de la Organización Mundial de la Salud para un futuro saludable*. Ginebra.
- Peña, C. U. (2018). *Diagnóstico de Cultura y Clima Organizacional para la Elaboración de un Plan de Fortalecimiento en el Servicio de Diagnóstico por Imágenes del Complejo Hospitalario Alberto Barton Thompson*. Tesis Maestría, Universidad ESAN, Lima.
- Peña, R. H. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Salud Pública de México*, 57(6), 528-536.

- Rivera, D. R. (2019). Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los macroprocesos de una E.S.E. *Espacios*, 39(19), 5.
- Rivera, H. y. (2011). *La organización: los stakeholders y la responsabilidad social*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario. Recuperado el 17 de Octubre de 2019
- Rodriguez Araínga, W. (2011). *Guía de investigació científica*. Lima - Perú: Fondo Editorial.
- Rodriguez, A. (27 de Enero de 2014). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 17 de octubre de 2019, de RSE: <https://www.guioteca.com/rse/>
- Rodríguez, A. (Setiembre de 2018). Reflexiones sobre la evaluación del clima organizacional en hospitales escuela y unidades de Medicina Familiar en America Latina. *Cuadernos de Atención Primaria*, 24(1), 57-58.
- Rodríguez, A. Á. (2010). Inventario del clima organizacional como herramienta necesaria para evaluar la calidad de trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196. Recuperado el 2019, de <http://scielo.sld.cu>
- Salas Perea, R. D. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>
- Salud, M. d. (11 de Setiembre de 2008). Ficha de evaluacion del desempeño y conducta laboral. *Directiva Administrativa N° 142 . MINSA/DGGRH.V01 DIRECTIVA ADMINISTRATIVA NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL*. Lima, Lima, Perú.
- Salud, M. d. (2009). Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. *RM N° 623-2008/MINSA*. Lima, Lima, Perú: MINSA.
- Salud, M. d. (14 de Junio de 2011). Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional - V.02. Lima, Lima, Perú.
- Sánchez Bañuelos, M. N. (2017). Análisis sobre las diferencias de percepción de la cultura organizacional en instituciones de Educación Superior del Su de Sonora. *COMUNI@CCIÓN*, 8(1), 61-71.
- Scipión, R. (2018). *Factores del clima organizacional que determinan la calidad de servicio en el Centro de Salud Santa Rosa, Red de Salud Chiclayo*. Tesis Maestría, Lambayeque.
- Segredo Pérez, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de salud Pública*, 39(2), 385-393. Recuperado el 18 de octubre de 2019

- Segredo Pérez, A. G. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 115-129. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>
- Semper, A. M. (Ene-Feb. de 2019). Clima organizacional y competencias no técnicas. Enfoque sistémico y propuesta de acciones para emergencias obstétricas. *Revista Médica Electrónica*, 41(1), 211-220.
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). La investigación científica. En M. Tamayo y Tamayo, *El proceso de la investigación científica*. Mexico: LIMUSA, Grupo Noriega Editores.
- Tarazona Reyes, M. (2018). *Evaluación del desempeño y conducta laboral en enfermeras del Hospital Cayetano Heredia 2017*. Tesis Maestría, Lima. Recuperado el 24 de octubre de 2019
- Ventura Cuipal, S. M. (2018). *Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017*. Tesis Maestría, Lima, Lima.
- Villar Aguirre, M. (2011). Factores determinantes de la salud: Importancia de la prevención. *Acta Médica Peruana*, 28(4), 237 - 241.
- Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua*. Tesis Maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, Managua-Nicaragua.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL DE LOS STAKEHOLDERS INTERNOS DEL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFAE. 2019

FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL	HIPOTESIS 1	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE 1	1. Clima Organizacional 1.1 Fundamento teórico 1.2 Teorías sobre CO 1.3 Dimensiones del CO	Potencial Humano Diseño organizacional Cultura Organizacional	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional.
¿Existe relación entre Clima organizacional y Desempeño y conducta laboral en los Stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe?	Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe.	Establecer la relación entre Clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 2019	Clima Organizacional			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS 0	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE 2	2. Desempeño 2.1. Definición de desempeño 2.2. Administración del Desempeño 2.3. Métodos de Evaluación del desempeño 2.4. Criterios de Evaluación del Desempeño 2.5. Nuevas tendencias de la Evaluación del desempeño 3. Conducta Laboral 3.1. Definición de Conducta Laboral 3.2. El individuo y las organizaciones 3.3. Fundamentos del comportamiento grupal y Equipos de trabajo	Planificación. Responsabilidad. Iniciativa. Buen uso y manejo de equipos. Oportunidad. Colaboración. Calidad de trabajo. Confiabilidad y discreción. Relaciones interpersonales. Cumplimiento de normas.	POBLACIÓN 152 Stakeholders internos hombres y mujeres que laboran en el Hospital Referencial Ferreñafe MUESTRA 109 Stakeholders internos hombres y mujeres TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Encuesta Revisión Documental INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionario de Clima Organizacional Ficha Evaluación de Desempeño y Conducta laboral para profesionales técnicos y auxiliares. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN Estadística descriptiva e inferencial; y el paquete estadístico SPSS.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cuál es el clima organizacional del Hospital Referencial Ferreñafe? ❖ ¿Cuál es el desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe? ❖ ¿Existe correlación entre la variable potencial humano del clima organizacional y el desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. ❖ ¿Existe analogía entre la variable diseño organizacional del clima organizacional y el desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. ❖ ¿Existe correspondencia entre la variable cultura organizacional del clima organizacional y el desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 	No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Determinar el clima organizacional del Hospital Referencial Ferreñafe. ❖ Identificar el desempeño laboral de los stakeholders del Hospital Referencial Ferreñafe. ❖ Determinar la conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. ❖ Determinar la correlación que existe entre la variable potencial humano del clima organizacional y el desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. ❖ Identificar la analogía que existe entre la variable diseño organizacional del clima organizacional y el desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. ❖ Establecer la correspondencia que existe entre la variable cultura organizacional del clima organizacional y el desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe. 	Desempeño y Conducta Laboral			

Anexo 2

Constancia de Aplicación de Instrumentos



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
RED DE SALUD FERREÑAFA
Hospital Referencial de Ferreñafe



“ Año de la Universalización de la Salud ”

Constancia

La Directora del Hospital Referencial de Ferreñafe, consta por el presente documento:

Que:

RINA DEL PILAR GUZMAN LA MADRID

Alumna de la escuela de la Escuela Postgrado del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública; ejecutó la aplicación del proyecto de tesis en este hospital denominado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL EN STAKEHOLDERS INTERNOS DEL HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFA.2019”.

Se expide la presente constancia, careciendo de valor oficial para asuntos judiciales en contra del Estado Peruano.

Ferreñafe, 14 de Enero del 2020.



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFA

Ara B. Uchayana López
MEDICO ASSESIOLOGA
C.M.P. 20170 - R.N.E. 025908
DIRECTORA H.R.F.

“Nuestra Prioridad... Tu Bienestar”

Av. Augusto B. Leguía N° 630 – Ferreñafe Teléfono: 500297 RPM: # 978593462
email: hospitalreferencial-ferre@hotmail.es

Anexo 3

Instrumentos

Clima organizacional y desempeño y conducta laboral de los stakeholders internos del Hospital Referencial Ferreñafe, 2019

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de la organización en la que trabajamos.

Antes de responder, considere:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Responda de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la institución. (Dentro de los 3 últimos meses)
- Llenar el cuestionario con lapicero azul o negro.
- Solo podrá dar como respuesta una sola alternativa.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa el número de la escala que mejor describa su situación.

DATOS GENERALES

ORGANIZACIÓN: MINSA GERESA: Lambayeque RED: Ferreñafe

NOMBRE DE SU ORGANIZACIÓN: Hospital Referencial Ferreñafe

SEXO: (1) Femenino (2) Masculino EDAD: _____

PROFESIÓN: _____

CONDICIÓN: (1) Nombrado (2) Contratado

GRUPO OCUPACIONAL: (1) Administrativo (2) Asistencial

TIEMPO TRABAJANDO EN LA INSTITUCION: _____

1: NUNCA 2: A VECES 3: FRECUENTEMENTE 4: SIEMPRE

ITEMS		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer	1	2	3	4
2	Me río de bromas	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra institución.	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9	Las cosas me salen perfectas	1		3	4
10	Conozco la tareas o funciones que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
15	Estoy sonriente.	1	2	3	4
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización.	1	2	3	4
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22	Cometo errores.	1	2	3	4
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4

ITEMS		Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	4
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32	He mentido	1	2	3	4
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Gracias, apreciamos su colaboración!!!!!!!!!!!!!!!

BAREMACIÓN

Variable	Puntaje	Nivel
CLIMA ORGANIZACIONAL	34-85	NO ADECUADO
	86-136	ADECUADO
Dimensiones	Puntaje	Nivel
POTENCIAL	11-27.5	BAJO
	28-44	ALTO
DISEÑO ORGANIZACIONAL	9-22.5	NO ADECUADO
	23-36	ADECUADO
CULTURA ORGANIZACIONAL	8-20	DÉBIL
	21-32	FUERTE

FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (PROFESIONALES)

PERÍODO		FECHA DE EVALUACIÓN	
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO			
DIRECCION/ OFICINA			

FACTORES ÚNICOS	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
Planificación: califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de sus recursos	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.
Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso
Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.	Carece de iniciativa, necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.
Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido
Calidad de Trabajo: califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
Confiable y discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.	En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Sabe Diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.	Indiscreto nada confiable

Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la disposición al trabajo en equipo	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	Es habitualmente descortés en el trato ocasiona quejas y conflictos constantemente.
Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros)	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	Casi siempre cumple con las normas de la institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	No cumple con las normas.

NOMBRE DEL EVALUADOR

CARGO DEL EVALUADOR

Tardanzas	
Inasistencias Injustificadas (Puntualidad)	
Capacitaciones (N° de horas invertidas)	

Puntaje de desempeño para profesionales de la salud

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	V	IV	III	II	I
Planificación	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Calidad de Trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Confiabilidad y discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Relaciones interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Cumplimiento de Normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75

FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (TÉCNICOS)

PERÍODO		FECHA DE EVALUACIÓN	
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO			
DIRECCION/ OFICINA			

FACTORES ÚNICOS	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso
Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.	Carece de iniciativa, necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.
Colaboración: califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional con tareas y acciones fuera de su competencia.	Se distingue por su disposición a ayudar en la realización del trabajo. Colabora siempre de manera espontánea..	Tiene buena disposición para ayudar en la realización del trabajo, cuando se le solicita	Manifiesta disposición a prestar ayuda en la realización del trabajo siempre que se ordene.	Presta ayuda en virtud a la orden impartida.	Siempre objeta la colaboración en el trabajo aun cuando se le ordene.
Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido
Calidad de Trabajo: califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
Confiabilidad y discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.	En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Sabe Diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.	Indiscreto nada confiable
Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la disposición al trabajo en equipo.	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación,	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las	Es habitualmente descortés en el trato ocasiona quejas y

	permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.		no tienen mayor trascendencia	necesidades de sus compañeros de trabajo.	conflictos constantemente.
Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros)	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	Casi siempre cumple con las normas de la institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	No cumple con las normas.

NOMBRE DEL EVALUADOR

CARGO DEL EVALUADOR

Tardanzas	
Inasistencias Injustificadas (Puntualidad)	
Capacitaciones (N° de horas invertidas)	

Puntaje de desempeño para técnicos de la salud

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	V	IV	III	II	I
Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Colaboración	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Calidad de Trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Confiabilidad y discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Relaciones interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Cumplimiento de Normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75

FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL (Auxiliares)

PERÍODO		FECHA DE EVALUACIÓN	
APELLIDOS Y NOMBRES			
CARGO			
DIRECCIÓN/ OFICINA			

FACTORES ÚNICOS	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso
Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.	Carece de iniciativa, necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.
Buen Uso y manejo de los equipos: Califica el cuidado y uso adecuado de las máquinas y herramientas que le son confiadas al trabajador para la realización de su trabajo.	Siempre atento y cuidadoso con las máquinas y herramientas que utiliza. Se esmera en su mantenimiento y además alarga la vida útil de las mismas.	Cuida las máquinas y herramientas dándole el uso adecuado y se preocupa por su mantenimiento.	Generalmente hace buen uso de las máquinas y herramientas. Cumple con cuidado y mantenimiento: pocas veces se reportan fallas.	importancia al cuidado, buen uso y mantenimiento del material encomendado	Descuido en el uso y mantenimiento de las máquinas y herramientas, constantemente se reportan fallas.
Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido
Calidad de Trabajo: califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
Confiabilidad y discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la	En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de	Sabe Diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete	Indiscreto nada confiable

	institución y a los compañeros.	trabajo como confidencial.	provocando conflictos.	indiscreciones involuntarias.	
Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la disposición al trabajo en equipo.	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	Es habitualmente descortés en el trato ocasiona quejas y conflictos constantemente.
Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros)	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	Casi siempre cumple con las normas de la institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	No cumple con las normas.

NOMBRE DEL EVALUADOR

CARGO DEL EVALUADOR

Tardanzas	
Inasistencias Injustificadas (Puntualidad)	
Capacitaciones (N° de horas invertidas)	

Puntaje de desempeño para auxiliares de la salud

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	V	IV	III	II	I
Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Buen uso y manejo de equipos	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Calidad de Trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Confiabilidad y discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Relaciones interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Cumplimiento de Normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75

Puntajes para la asistencia, puntualidad y capacitación

ITEM	PUNTAJE TOTAL	OBSERVACIÓN	
Asistencia	10	Por cada inasistencia injustificada se le restará 2 puntos.	
Puntualidad	10	Frecuencia	Puntaje
		0	10
		1-2	9
		3-4	8
		5-6	7
		7-8	6
		9-10	5
		11-12	4
		13-14	3
		15	2
		16 a +	1
Capacitación	10	Horas	Puntaje
		17 a más	10
		13-16	8
		9-12	6
		5-8	4
		4-3	2
		Menos de 3	0