



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Relación entre el clima organizacional y el desempeño
laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red
Putumayo 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Evelyn Carolina Ruíz Sunción

ASESOR:

Mg. Santana Sifuentes, Jorge Luis

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2017

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. LOZANO ARANA HUMBETO

Presidente

Mg. AREVALO TORRES CARLOS

Secretario

Mg. SANTANA SIFUENTES, JORGE LUIS

Vocal

DEDICATORIA

En primer lugar agradecer a Dios por encaminar mi vida a su servicio en bien de la sociedad, y de mí querido Estrecho.

Y en especial agradecer a mis padres Mario y Manuela, a mis hermanos y a mi cuñada, por sus paciencia, motivación y apoyo incondicional en esta etapa de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento sincero a las siguientes personas e instituciones:

- Al Gerente, profesionales y personal técnico que laboran en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, que pertenecieron a la muestra por su valiosa participación en este Proyecto.
- A mi familia y amigos, por su comprensión a lo largo de la Maestría.
- A los miembros del jurado calificador por la dedicación prestada al revisar mi proyecto de investigación.
- A la Coordinadora y profesores de la Maestría en Gestión Pública, por sus sabias enseñanzas y por la entrega incondicional de su amistad y buen ejemplo.
- A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de culminar mis estudios de Maestría en Gestión Pública y seguir superándome.
- A todas las personas que de una u otra manera hicieron posible la realización del presente trabajo de investigación.

MUCHAS GRACIAS

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Evelyn Carolina Ruíz Sunción, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42568055, con la Tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirá, en aportes a la realidad investigada.
- De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, someténdome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Junio del 2017

Evelyn Carolina Ruíz Sunción

DNI N° 42568055

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: **“Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017”**, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Evelyn Carolina Ruíz Sunción

ÍNDICE

MIEMBROS DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE GRAFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática	3
1.2. Trabajos previos.	6
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.	9
1.4. Formulación del problema	45
1.5. Justificación	45
1.6. Hipótesis.....	46
1.7. Objetivo	47
II. METODO.	48
2.1. Diseño de Investigación	48
2.2. Identificación de variables	48
2.3. Población y muestra.....	49
2.4. Técnicas de recolección de datos.....	52
2.5. Validación y confiabilidad del instrumento.....	53
2.6. Métodos de análisis de datos.....	53
2.7. Aspectos éticos.....	53
III. RESULTADOS.....	54
IV. DISCUSION.....	65
V. CONCLUSION	68
VI. RECOMENDACIONES.....	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	73

Anexo N° 01 Artículo científico	74
Anexo N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO	85
Anexo N° 03: CUESTIONARIO.....	86
Anexo N° 04: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución del personal de la población que labora en el Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017	50
Tabla 2: Resultado global y por dimensiones del Clima Organizacional	54
Tabla 3: Promedio de la dimensión del potencial humano del Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017	56
Tabla 4: Promedio de la dimensión del potencial humano del Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017	57
Tabla 5: Cultura de la Organización	58
Tabla N° 6:: Resumen de la variable Clima Organizacional	59
Tabla 7: Desempeño laboral	60
Tabla 8: Clima Organizacional*Desempeño Laboral tabulación cruzada	63

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1: Promedio de la dimensión del potencial humano del Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017.....	56
Gráfico N° 2: Promedio de la dimensión del diseño organizacional del Centro de Salud I-3- El Estrecho 2017.....	57
Gráfico N° 3: Cultura de la organización	58
Gráfico N° 4: Resumen de la variable Clima Organizacional	59
Gráfico N° 5: Desempeño Laboral.....	61
Gráfico N° 6: Clima Organizacional*Desempeño Laboral tabulación cruzada	63

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017, para ello se usó el método descriptivo correlacional; el estudio es de tipo no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 37 trabajadores del referido centro de salud, seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica que se empleó para la recolección de los datos fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario de preguntas y para el análisis de los datos se empleó tablas de porcentaje y promedios, gráficos estadísticos y la prueba de hipótesis de “rho de spearman”.

Los resultados más relevantes fueron: El promedio de variables del Clima Organizacional del Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017, donde las dimensiones Cultura de la Organización tiene una relación de 43,24%.

Luego de aplicar el instrumento en la segunda variable se pudo determinar que el desempeño laboral existente en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, el 71,0% de los trabajadores afirmó que es regular.

El análisis estadístico fue mediante el rho de spearman nos indica que existe un grado de relación de 0,608 lo cual indica que es una correlación positiva considerable, aceptándose la hipótesis alterna. El clima organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between the organizational climate and work performance at the El Estrecho I-3 Health Center, Micro Red Putumayo 2017, for which the correlational descriptive method was used; the study is non-experimental, correlational and transversal. The sample consisted of 37 workers from the referred health center, selected through non-probabilistic convenience sampling. The technique used to collect the data was the survey, the instrument was the questionnaire and for the analysis of the data, tables of percentages and averages were used, statistical graphs and the hypothesis test of "rho de spearman".

The most relevant results were: The average of variables of the Organizational Climate of the Health Center I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017, where the dimensions Culture of the Organization has a relation of 43.24%.

After applying the instrument in the second variable, it was possible to determine that the existing work performance in the El Estrecho I-3 Health Center, 71.0% of the workers said that it is fair.

The statistical analysis was by the spearman rho indicates that there is a degree of relationship of 0.608 which indicates that it is a considerable positive correlation, accepting the alternative hypothesis. The organization climate is related to the work performance of the workers of the I-3 El Estrecho Health Center 2017.

Keywords: Organizational climate, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación que se presenta tiene por finalidad argumentar que un clima organizacional favorable intervendrá de forma efectiva en el desempeño laboral de los recursos humanos del Centro de Salud I-3 El Estrecho.

Las personas encargadas del Ministerio de Salud reflexionan mucho acerca de la salvaguardia de los peruanos se inicia con la salud, salvándola de las enfermedades y garantizando la atención exhaustiva en lo que se refiere a la salud de las personas desde su nacimiento; programando, gestionando en forma segura las directivas de política saludable, estableciendo alianzas con otros sectores gubernamentales y representantes sociales. El ciudadano viene a ser la razón principal de la labor del MINSA, que corresponde la defensa de la vida en todas sus formas, como uno de los derechos primordiales, iniciando en su fecundación, siguiendo todo su desarrollo natural, logrando de esa manera contribuir con la gran tarea de alcanzar el desarrollo de todas las personas. Las personas que trabajan en el Sector Salud son los responsables de lograr ese cambio favorable y por ello se hallan en permanente superación para alcanzar el bienestar general de la sociedad en su conjunto. Por ese motivo las Direcciones Regionales de Salud, mediante las Micro Redes, Hospitales, Centros de Salud y Postas, cuidan la salud de toda la población de manera descentralizada.

Hablar de Clima Organizacional, relacionándola con el desempeño laboral, es tratar la parte más importante de toda institución, sea del sector público o privado, se hace referencia del cliente interno (trabajadores), ellos vienen a ser los responsables de lograr que las metas y objetivos se plasmen en su integridad o sencillamente no se realicen.

Identificar el clima organizacional del centro de Salud I-3 El Estrecho, viene a ser de mucha importancia para la presente investigación, ya que, los resultados nos dará a conocer la realidad de los trabajadores y a partir de ello, se trabajará para lograr que se conviertan en recursos humanos íntegros, reconocidos, identificados con la labor que realizan y decididos a cumplir con sus responsabilidades con la

salud de la comunidad, tarea institucional y de esta forma darse a conocer como una de las organizaciones que dirigen la salud en Loreto.

En nuestro país brindar eficacia en el sector salud se ha convertido en un asunto de mucha jerarquía para las demás instituciones del sector público que son aliados de este sector y brindan servicios de asistencia; por ello se consolida como uno de los primordiales componentes influyentes, es el recurso humano, que al hallarse dentro de un espacio laboral favorable suscita que las demás instituciones alcancen sus objetivos trazados en cada área.

Las organizaciones estatales son influenciadas por diferentes situaciones que recaen en su eficiencia y eficacia, determinadas formas de liderar, la comunicación, permanente cambio del personal sin una planificación adecuada, las decisiones a tomar entre los valores institucionales y los personales, lo cual ocasiona inconvenientes y malestar en los trabajadores.

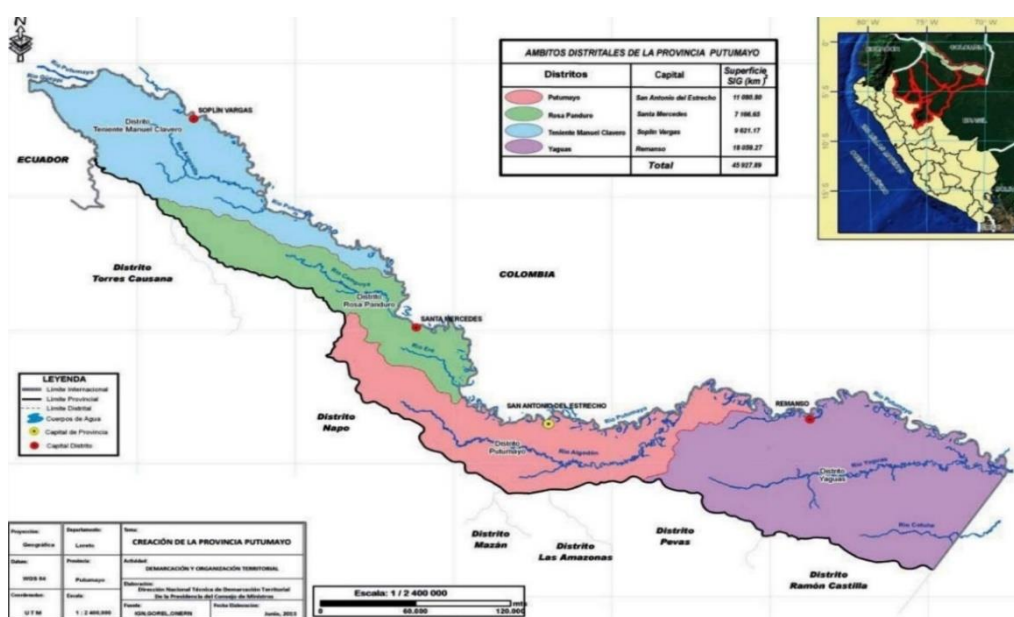
El clima de la organización influye en el desarrollo de la práctica laboral, pues admite una evaluación integral, como el personal analiza su situación laboral, en las dimensiones: potencial humano y cultura y diseño organizacional. Motivo por el cual se considera de mucha importancia la evidencia que el clima de la organización sea favorable para el desempeño del trabajador. Este desenvolvimiento entre el personal que percibe un clima organizacional dentro de las instancias de salud se manifiesta en la calidad que se brinda en la atención al público, lo cual demuestra que existe satisfacción laboral, eficiencia en la producción y eficacia en el trabajo.

1.1. Realidad Problemática

Este trabajo de investigación se desarrolla en la región Loreto, provincia que lleva por nombre Putumayo, la cual fue legitimada a través de la Ley N° 30186, decretada con fecha 05/05/2014, por el Presidente Constitucional de la República Ollanta Humala Tasso, la jurisdicción provincial está constituida por 4 distritos, siendo su capital distrital, **Putumayo**, (cuya capital es San Antonio del Estrecho), también tenemos a al distrito de **Rosa Panduro** (con su capital Santa Mercedes), **Yaguas** (con su capital Remanso) y **Teniente Manuel Clavero** (con su capital Soplín Vargas); las vías de acceso para ingresar a la provincia de Putumayo es por medio de transporte aéreo, a través de avionetas, tiene una duración de 40 minutos aproximadamente, sin embargo es costoso, actualmente cuesta s/. 400.00 nuevos soles ida y vuelta; otra vía de acceso es mediante el transporte fluvial, en embarcaciones conocidas como lanchas, cuyo viaje tiene una duración de 07 a 10 días y el costo es de 35,00 nuevos soles la tonelada; este medio es el de mayor uso por los comerciantes para el traslado de víveres y otros productos.

El Ministerio de Salud, por intermedio de la DIRESA tiene bajo su responsabilidad redes y microredes comprendidas dentro de la región Loreto, denominada la microred Putumayo, que la conforman 14 puestos y 01 centro de salud, tiene como sede el Centro de Salud I-3 El Estrecho, se ubica en la capital distrital que lleva por nombre Villa San Antonio del Estrecho.

Figura 01: Mapa de la provincia del Putumayo



Fuente: <https://www.google.com.pe/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fportal.andina.com.pe>

La DIRESA ha establecido algunas estrategias sanitarias y administrativas priorizadas a nivel regional, las cuales son de aplicación práctica en los centros de salud de la jurisdicción, las que serán aplicadas y a partir de allí evaluadas, estas estrategias son las siguientes:

- 1) **Sanitarias:** se encarga de las etapas de crecimiento de los niños, Salud sexual y reproductiva (gestantes), la prevención y control de Infecciones de Transmisión Sexual, Virus de Inmunodeficiencia Humana y la hepatitis B, asistencia del Servicio Integral de Salud, salud oral, prevención y control de tuberculosis y calidad del servicio de salud.
- 2) **Administrativas:** Servicio de salubridad, economía, rendición de cuentas, salud ambiental, medicamentos, insumos y drogas.

El Centro de Salud I-3 El Estrecho, se ubica en la intersección de las Calles Santa Rosa y María Parado de Bellido, cuya infraestructura presenta áreas de Medicina General, triaje, Esterilización, Área Niño/Niña, Área Mujer, Salud Bucal, Emergencia, Salud Ambiental, Farmacia, TBC, Laboratorio, Metaxénica y Sistema Integral de Salud (SIS).

Al hacer referencia acerca de los recursos humanos que trabajan en una organización, es necesario conocer la distribución de la misma, lo cual permitirá tener claro las necesidades y expectativas de cada persona. El Centro de Salud I-3 El Estrecho, tiene 37 empleados, entre profesionales y técnicos, quienes están nombrados bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, Tesoro Público y Locación de Servicio.

Personal que labora en el Centro de Salud

Condición laboral	Personal		Cantidad de trabajadores
	Profesional	Técnico	
Personal nombrado	04	24	28
Personal bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios	03	02	05
Personal por locación	01	02	03
Personal por Tesoro público	01	00	01
Total	09	28	37

Fuente: archivo del Centro de Salud I-3 El Estrecho

En los últimos dos años la Micro Red Putumayo, se ubicó en último lugar a nivel de la región, en referencia al cumplimiento de metas, situación que no preocupó en gran medida a las personas que trabajan allí en relación al desempeño de sus propósitos.

De igual manera, hay un inconveniente que perjudica grandemente a los centros de salud a nivel regional, que consiste en el depósito mensual a destiempo del SIS, lo cual está predestinado al pago de los servicios de energía, compra de materiales de escritorio, limpieza, aseo y tocador, combustible y otros recursos de necesidad, según lo establecido en el clasificador de gasto; otro problema que afecta la atención es la falta de profesional en medicina, pues al ser el único centro de salud que brinda los servicios mencionados anteriormente dentro de la provincia del Putumayo, existe una gran demanda de pacientes; carencia que se acrecienta en gran magnitud por la nueva disposición del Ministerio de Salud, la cual precisa que cada médico atiende diariamente 20 pacientes.

Tratar el tema de clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud es necesario para las metas trazadas por la institución, se evidencia una falta de trabajo en equipo, cada trabajador está ensimismado en sus labores cotidianas, sin preocuparse por el compañero y sus necesidades. Debido a ello se plantea interrogantes como: ¿Qué está pasando con el Centro de Salud I-3 El Estrecho? ¿El Personal se identifica con las metas programadas? ¿el personal cómo percibe el Clima Organizacional?

1.2. Trabajos previos.

Zapana C, Cutisaca A, (2017) en el trabajo de investigación que trata sobre la Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción de la región Puno en el año 2015, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores; la muestra estuvo constituida por 140 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario de 33 preguntas; las

conclusiones destacan que existe influencia significativa del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

Dávila K., (2010), en la investigación sobre el Clima organizacional y su relación con la satisfacción del personal de salud de la microred de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010, refiere que el clima organizacional es significativo para los dirigentes organizacionales, ya que influye sobre la calidad de vida y la calidad del servicio que brinda; motivo por el cual es necesario medir la satisfacción laboral como indicador de la producción y desempeño en el trabajo, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; la metodología empleada fue la cuantitativa, transeccional y transversal; la muestra estuvo conformada por 64 empleados. La técnica utilizada fue la encuesta, mediante el cuestionario como instrumento, los resultados indican que ante un mejor clima organizacional, más alto es la satisfacción laboral; razón por la cual se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , lo cual indica que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal que labora en el centro de salud.

Pérez N. Y Rivera P., (2013) en la investigación acerca del Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del IIAP-2013, refiere que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables primordiales en la gestión organizacional, no obstante, no hay claridad sobre las consecuencias concretas de las variables sobre el desempeño laboral, se utilizaron como instrumentos el cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y el cuestionario de Satisfacción Laboral de Price, que fue aplicada por Alarcón (2010), la muestra estuvo conformada por 107 trabajadores, los resultados indican que existe relación entre la causa y efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Williams L., (2013), en la indagación sobre la diagnosis del clima laboral en una institución pública, donde refiere que el objetivo es saber la apreciación del talento humano acerca del clima laboral en la municipalidad; motivo por el cual se empleó como herramienta un interrogatorio a 20 trabajadores, que fue dividido en 5 dimensiones, como son: liderazgo, comunicación, motivación, ambiente y trabajo en equipo; es necesario precisar que términos fueron considerados en función a los requerimientos organizacionales. Las conclusiones destacan que el clima laboral se ubica en un 46% dentro de un proceso de aceptación, el trabajo en equipo un 74% la motivación fue dimensión que tuvo menor puntuación, con 17%.

Toala S., (2014) en la investigación Diseño de clima organizacional perfecto como componente de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los trabajadores públicos de la Municipalidad de Jipijapa-2013, refiere que las organizaciones la desarrollan personas y las relaciones interpersonales se realizan con la finalidad de ejecutar actividades que ayuden a lograr los objetivos; comprender el impacto que los recursos humanos, equipos e infraestructura tienen sobre el comportamiento organizacional, lo cual permite que sea eficaz y esté al alcance de los objetivos, de acuerdo a la cultura de la organización que predomina allí, razón por la cual que para identificar las apreciaciones de los servidores que laboran allí es fundamental obtener el análisis de clima organizacional.

Quispe V, Edgar, (2015) en la investigación que realiza sobre el clima de la organización y el desempeño de los trabajadores en el municipio de Pacucha, Andahuaylas, 2015, refiere que la indagación es cuantitativa, correlacional, de tipo no experimental cuya finalidad es establecer la relación existente entre el clima de la organización y el desempeño de los trabajadores; lo cual hizo posible que se conozca el nivel de desempeño de acuerdo a las dimensiones: producción laboral, eficacia y eficiencia, el instrumento que se utilizó fue un interrogatorio aplicado a 64 servidores de esta organización en el año 2015. El cuestionario sobre clima organizacional estuvo constituido por 15 preguntas con alternativas en base

a la escala de Likert. Para calcular la correlación existente entre ambas variables, se usó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo una correlación de 0.743, lo cual significa que existe una relación directa; positiva moderada; de acuerdo al incremento relacional en ambas variables, se acepta la hipótesis alterna, con un p-valor <0.05 , con un nivel de confianza de 95%, lo cual significa relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, los resultados demuestran que los servidores de esa institución algunas veces presentan desempeño regular.

Vázquez J., (2015) en una investigación denominada análisis de la influencia del clima organizacional en la productividad empresarial, hace referencia que el comportamiento de la organización establece la seguridad de los mecanismos de trabajo, en algunas oportunidades se atribuye a los obreros de no llegar a los objetivos trazados, responsabilizándolos de los resultados alcanzados sin examinar los elementos que indujeron el incumplimiento de los propósitos; como resultado se tenemos que el clima laboral es producto de la labor de los trabajadores de la organización, siendo los jefes los responsables de modificar los resultados, tanto en la planificación, organización, toma de decisiones y otros aspectos de responsabilidad de los trabajadores para que se sientan estimados e valorados en la empresa, ocasionando un clima favorable interviniendo positivamente en el cumplimiento de las metas de la organización.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

La Dirección de Recursos Humanos

Chiavenato, I (2007), afirma que la dirección de recursos humanos es un ambiente considerado sensible a la competencias que predominan en las instituciones, motivo por la cual es circunstancial y situacional, de acuerdo a la cultura existente y a la que asume cada organización, de la misma manera obedece a la caracterización contextual, de las peculiaridades del interior, ocupaciones y métodos de una diversidad de variables

trascendentales; la administración de personal presenta novedades y modificaciones trascendentales; cuando las innovaciones logran la calidad, producción y competitividad, se supone que los trabajadores no son una traba, al contrario son una solución a las dificultades. Los recursos humanos constituyen una fortaleza potencial para las empresas que saben operarlas, pues constituyen el elemento fundamental de la organización, manifiesta laboriosidad, energía e inteligencia.

Lo cual se desenvuelve en un espacio conformado por organizaciones y personas, siendo indispensable el trabajo organizado, gestionando de forma óptima los recursos, siendo la base primordial el uso adecuado de los recursos humanos.

En el MINSA (2009), cuando se hace relación a los recursos humanos, se está refiriendo a las capacidades, habilidades y actitudes que desarrollan los trabajadores en un determinado puesto, es decir las actividades que realizan las personas para lograr las metas previstas, considerando los conocimientos y valores éticos y morales que poseen.

Administrar personas es tener la capacidad de desarrollar talentos y gestionar actividades efectivas que permitan lograr el cumplimiento de las funciones de los trabajadores como personas y servidores públicos, como es el caso de los que trabajan en el sector salud de esta institución, despliegan capacidades y competencias, toman decisiones que van a beneficiar a la gestión hospitalaria.

El proceso que permite el desarrollo de capacidades, ya que la administración y gestión de los recursos humanos considera los conocimientos, habilidades y actitudes que manifiesta el personal, logrando así la transformación de estos, permitiendo que el hospital evolucione su cultura, convirtiéndose en una institución que permita mostrar un eficiente desempeño y desenvolvimiento óptimo de las personas que allí se desenvuelven.

Organización

Chiavenato I. (2007), precisa que el individuo es un sujeto que se desenvuelve dentro de la sociedad, que vive en armonía con los compañeros y personas de su entorno, que siente la necesidad de relacionarse en forma permanente para lograr las metas a nivel personal y de equipos de trabajo, que sin el soporte de los demás no lo podría lograr.

Barnard (1971), afirma que una organización es tal cuando existen personas que se comunican, que trabajan en forma conjunta para alcanzar las metas propuestas; pues, dependen de las personas para que las direccionen, dirijan y controlen para que sean operativas y funcionen de forma óptima, ya que ellas son el ente primordial en las organizaciones.

Las diversas épocas organizacionales:

Permanentemente las organizaciones sufren cambios, algunas veces por el avance tecnológico, transformando sus servicios, lo cual hace que varíe el procedimiento, cambios internos o producto que se entrega al usuario.

A mediados del siglo XX, las organizaciones presentan tres periodos diferenciados: la industrialización clásica, neoclásica y de la información.

- **Periodo de la industrialización clásica:**

Esta comprendido entre los años 1900 y 1959, la característica que identifica esta época es el formato en forma de pirámide y centralizada, donde las decisiones se toman en la alta dirección, así como el establecimiento de reglas y reglamentaciones internas para regir y normalizar la actuación de los trabajadores, (...) quienes fueron considerados instrumentos de producción, (...), de acuerdo a esta forma de trabajo, las personas eran considerados solo un complemento de la empresa, al servicio de la tecnología, al servicio de la organización y su trato era de consideración netamente útil, es decir, el trabajador a disponibilidad de la organización, como mano de obra y no como persona.

- **La época de la industrializa neoclásica:**

Comprende entre los años 1950 -1990, se inicia a fines de la 2da guerra mundial, el mundo cambio repentinamente (...), nació la organización del matriarcado, para situar y reaparecer la tradicional y trascendental organización práctica (...), los trabajadores eran considerados como sustancias o recursos con vida, mas no solo como instrumentos de producción.

- **La época de la información:**

Se inicia a partir de los años 1990, (...) Draker pronosticó esta transformación universal (...), se extingue la organización matriarcal, suministrando practicidad e innovación a las organizaciones, y la evolución obligatoria para brindar a estas la fortaleza de enfrentar las oportunidades de innovar frente a un ambiente de movimientos y cambios permanentes (...) El instrumento primordial ya no lo constituye el ente financiero, ahora lo es el raciocinio (...), donde las personas con sus preparaciones, y habilidades se constituyen en el elemento fundamental de esta nueva evolución organizacional. El ente responsable de recursos humanos orienta su labor a una nueva dirección, denominada gestión del talento humano, donde los trabajadores dejan de ser considerados solo elementos de la organización, y se convierten en personas dotadas de sapiencia, discernimiento, habilidades percepciones, y otras cualidades dignas de tomar en cuenta.

Chiavenato I. (2009), en su obra denominada Comportamiento Organizacional, precisa que la organización viene a ser el conjunto de personas que trabajan en equipo y comparten las labores de manera proporcionada con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales; por tal razón las empresas vienen a constituirse como instrumentos sociales, que van a permitir transformar la labor de los trabajadores y así de esa manera lograr en forma conjunta propósitos que son imposibles de alcanzarlos en forma individual.

Comportamiento Organizacional

Chiavenato I. (2009), afirma que es el compromiso con el que las personas en forma independiente y en equipo trabajan en las organizaciones, lo cual se traduce en el conocimiento, la predisposición y dirección del comportamiento de las personas dentro de la organización, también se puede afirmar que es el tratado del comportamiento de las personas dentro de las mismas y su grado de concentración dentro de la labor que realiza.

Un administrador que percibe el comportamiento organizacional es más efectivo estando informado de las acciones laborales, para hacer frente a las dificultades que se presente dentro de la organización y para ayudar a los empleados y equipos a lograr las metas propuestas. El comportamiento organizacional se caracteriza por:

- La aplicación de una metodología que permite medir permanentemente el comportamiento de las personas y los equipos que realizan sus labores en forma organizada.
- Ofrece una relación de cláusulas y definiciones para discernir, debatir e identificar con exactitud las funciones laborales.
- Brinda un sinnúmero de estrategias para enfrentar las dificultades y oportunidades que se presentan en los espacios laborales.
- Examina metodologías que permiten mejorar la calidad de vida en el trabajo y en las organizaciones.
- Innova medios para que las organizaciones sean más eficientes, eficaces y competitivas de modo sostenible.

Robbins, S. (2013), afirma que la organización es un espacio de estudio que indaga el resultado que tienen las personas, equipos y la organización acerca del comportamiento dentro de las organizaciones, con la finalidad de emplear esa sapiencia para mejorar la función de las organizaciones.

El Comportamiento Organizacional, se sustenta de los aportes de las demás especialidades disciplinares, destacando: la psicología que evalúa, manifiesta y, transforma el comportamiento de las personas, también se hace referencia a la psicología social, que es aquella que se encarga de la

perspectiva psicológica y sociológica, para relacionar a las personas entre sí; la Sociología, que analiza a la persona en interrelación con su espacio social y/o cultural; y la antropología, que trata las sociedades con la finalidad de integrar a las personas y sus labores.

Clima Organizacional

Rodríguez L. (2014), precisa que es aquella que surge de la mente de la persona que se desenvuelve en espacios complejos y eficientes, ya que estas se encuentran constituidas por personas, equipos y comunidades que admiten comportamientos heterogéneos y que alteran ese contexto.

De igual forma, Acosta & Venegas hacen referencia en su trabajo que la definición de clima organizacional se concibe también como el ambiente o el aire, y que fue articulado en la psicología organizacional por Gellerman (1960), sin embargo, se le incluye con otras concepciones como: instrucción, bienestar o calidad de vida; también Forehand y Gilmer lo definen como un complemento de particularidades permanentes que precisa una organización, la distinguen de otra e interceden en el comportamiento de las personas que la conforman.

Halpin y Crofts, le brindan una alineación intrínseca, atendiendo al sentir de los involucrados, (...) el clima viene a ser el sentir del trabajador en la organización, conforme a lo que precisan Litwin y Stringer, referenciados por Vega y otros colaboradores, conciben el clima como factores específicos, medidos dentro del sistema reflexivo, desde la condición inestable de la dirección y de otros elementos ambientales significativos sobre las condiciones, reconocimientos, bienes y estimulación de las personas que trabajan en la organización; por una parte la amplia escala de valores organizacionales como son: estilos de supervisión, estructura, comunicación, estilos de liderazgo y estilos de comunicación; y por otra parte el resultado conclusivo al final de la producción o la complacencia.

Gonçalves, referido por Arencibia, precisa que la perspicacia del clima organizacional brinda información sobre los procesos que evidencian los comportamientos organizacionales, aceptando al mismo tiempo, establecer

cambios admitidos, tanto en los comportamientos y cualidades, así como en la distribución organizacional o en algunos de los subsistemas que la constituyen.

Noboa refiere que es la evaluación de los integrantes de una organización, de lo que sucede dentro de ella; donde el clima organizacional lo mismo que el climático que se inhala, lo constituyen los comportamientos y disposiciones que orientan la convivencia dentro de la organización.

Peculiaridades del clima organizacional

Los tipos de sistema organizacional que distinguen un determinado Clima Organizacional precisan que este repercute sobre las motivaciones de los elementos dentro de la organización y de su adecuada conducta que hace comprensible una variedad de efectos para la organización.

Los elementos que orientan hacia una sobresaliente perspicacia del clima, según Martínez hacen referencia a las particularidades ambientales dentro del trabajo, precisando que:

- Son evidenciadas de manera directa e indirecta por las personas que transitan en ese espacio.
- Tiene efectos en la conducta en el trabajo.
- Intermedia entre los elementos del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas incompatibilidades dentro de la organización son racionalmente indisolubles en el tiempo.
- Varían de una organización a otra y de un departamento a otro dentro de una misma compañía.
- El ambiente colindante con la empresa y departamentos organizacionales y las personas que la conforman, constituyen un régimen interdependiente soberanamente eficiente.

El clima organizacional permanentemente es uno de los acápites administrativos más estudiados por diferentes profesionales en las diferentes épocas, por lo que se evidencia su evolución continua.

Teorías de la Administración

Chiavenato, I. (2009), hace referencia a las hipótesis y experiencias directrices que trasladaron al clima organizacional actual, se dieron inicio al término del siglo XIX y perduraron por todo el siglo XX. Las primeras hipótesis sobre las organizaciones ampararon la forma de alfabetos administrativos, cuya particularidad era revelar a los administradores como conducir las empresas. Así surgieron las siguientes teorías:

Administración Científica

La expectación principal era encontrar la mejor manera de realizar las labores, el titulado *the best way*, **de acuerdo a** Taylos, los resúmenes de la régimen científico son:

- **Organizar las tareas**, el administrador debe proyectar el método de trabajo de modo que aumente la eficiencia en su ejecución.
- **Preferir a las personas** más adecuadas para ejecutar las tareas.
- **Capacitar a las personas** para que ejecuten el trabajo de acuerdo con el método establecido.
- **Monitorear el ejercicio en el trabajador** con el propósito de avalar que lo planeado reamente se ejecute.

Asentados en esta teoría, el compromiso de la organización del trabajo pertenece únicamente a los gerentes, quienes deben recapacitar y planear, los trabajadores ejecutan las tareas.

Teoría Clásica de la Administración

Mientras la gerencia científica de Taylor se centralizaba en las tareas y reducción de costos de las diligencias productivas; Henri Fayol investigaba la partición del trabajo. Para Fayol, dirigir es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Fayol insistió en que todas las empresas debían estar constituidas de una sola forma de alcanzar la eficacia, para lo cual adoptó los siguientes principios:

- **Partición del trabajo**, el compromiso de una empresa se debe fraccionar en tareas especializadas y simples.

- **Autoridad**, la mando es el derecho a dar órdenes. Admitir los resultados del uso de la autoridad implica responsabilidad.
- **Disciplina**, representa rescatar una tarea con obediencia y dedicación.
- **Unidad de mando**, cada elemento debe recibir órdenes de un superior jerárquico.
- **Unidad de dirección**, cada conjunto de actividades encaminado a un objetivo debe tener un gerente y un plan.
- **Interés general**, el interés de los individuos y el de la organización deben ser tratados con el mismo respeto.
- **Remuneraciones**, el pago debe ser proporcional al desempeño personal.
- **Centralización**, significa el grado de autoridad que conservan los gerentes.
- **Cadena de mando**, representa a la línea subordinada que va del gerente al subordinado del nivel más bajo.
- **Orden**, el orden siempre debe estar presente a efecto de reducir desperdicios de materiales y trabajo.

Modelo Burocrático

Frente a un universo de permutas graduales, las estructuras exitosas intentaron alcanzar tamaños que los principios tradicionales se volvieron exigüos para administrarlas. Max Weber, descubrió las principales disconformidades de las grandes compañías y las llamó burguesía, es decir, el régimen de los burócratas. La burocracia es una organización racional por honorable, no considera a las personas ni sus motivaciones, solo las metas colectivas de la organización. Las principales características de este modelo son:

- **Fraccionamiento del trabajo**, la labor de la estructura se divide y se separa en trabajos especializados.
- **Jerarquía**, las relaciones de poderío y compromiso están visiblemente definidas. Predomina el principio de unidad de mando.
- **Reglas y reglamentos**, la organización concreta los criterios y reglas de proceder de las personas para realizar sus concernientes tareas.

- **Formalización de la comunicación**, todas las formas de comunicarse deben ser escritas y estar documentadas.
- **Capacidad técnica**, los elementos son seleccionados y escalan con base en sus méritos profesionales.
- **Procedimientos técnicos**, la organización se basa en los cargos y no en las personas.

La burguesía se inmoviliza a ciertas incoherencias del comportamiento que afecta la eficacia de las organizaciones, donde tenemos: Excesivo apego a las ordenanzas, abundancia de formalismos, demasía de papeleo, firmeza en los cambios, despersonalización de las relaciones humanas, clasificación de las relaciones, conciliación excesiva a las instrucciones y los procedimientos, exposición de señales de potestad y problemas con los clientes.

Teoría Neoclásica de la Administración:

El canje empezó en os años 1950, cuando surgió la teoría neoclásica de la administración, que retoma los principios clásicos, actualizó y adaptó a la época. También llamada escuela del proceso administrativo ya que imagina la administración de las estructuras como un sumario cíclico y continuo que consta de cuatro principios:

- **Planeación** (define metas y objetivos, crea habilidades para alcanzarlos, desarrollar planes de acción).
- **Organización** (fragmentar trabajo, destinar personas, determinar recursos y sistematizar esfuerzos).
- **Dirección** (Notificar objetivos, inculcar compromiso, gobernar esfuerzos y liderar a las personas).
- **Control** (alertar el desempeño, valorar resultados, amonestar distorsiones y ofrecer refuerzo positivo).

En todos los niveles de la organización, el administrador debe proyectar, constituir, gobernar y controlar los recursos para lograr los objetivos de la organización. Así mismo, examina la organización en términos de eficacia

(es la disposición en que se manejan los recursos favorables) y validez (mide el éxito de la estructura en la obtención de sus objetivos).

Cultura Organizacional:

De acuerdo al Según el MINISTERIO DE SALUD (2011), la cultura es el conglomerado de bienes, servicios, declaraciones y avances trascendentales que las unidades de una organización tienen en común. Es un método de significados simultáneos por una gran parte de los órganos de una organización que distinguen a una de otras. Es la dirección convenida de una sociedad, que interviene en las diferentes acciones a pesar de que esta situación penetra en sus corrientes consecuentes, estas definiciones están identificadas con los regímenes dinámicos de la ordenación ya que los servicios pueden ser transformados, como efecto de la enseñanza continua de los individuos; también le dan jerarquía a los métodos de sensibilización al cambio como parte de la cultura organizacional. Que viene a ser un conjunto de creencias o normas que conllevan sus miembros, también crea el ambiente en que los practicantes realizan su trabajo. De esta manera, una instrucción puede existir en una organización entera o bien describir al ambiente de una segmentación, filial, planta o jurisdicción.

Según Shepherd (2012), cita a Barney (1986) y Peters y Waterman (1982) definen la ciencia organizacional como un acumulado de valores, dogmas, condicionales y lemas que precisan la forma en que una compañía dirige su negocio. Por su parte, Schein (1990) relata la ilustración organizacional como los productos y los supuestos compartidos que mandan el proceder de la organización.

Kotter y Heskett (1992) precisan a la cultura como los productos que acompañan a los individuos en un grupo, que permanece con el tiempo aun y cuando haya permutas en la constitución de sus órganos iniciales. Hofstede (1997) lo concreta como la categorización agrupada de la mente, que diferencia a los órganos de una estructura de otras.

Características de la cultura organizacional:

Trice y Breyer (1993) equilibran las primordiales tipologías de la cultura organizacional, con las cuales coinciden la mayor parte de investigadores.

- **Es colectiva:** Las sabidurías no surgen de sujetos aislados; son repositorios de aquellos en que los órganos coinciden.
- **Está basada en la historia:** La ciencia de una compañía se basa en la leyenda única y personal de grupo, al afrontar un acumulado de contextos físico, político, social y económico.
- **Es inherentemente simbólica:** El simbolismo retoza un documento importante en la noticia y enunciado de la cultura.
- **Es dinámica:** Las sapiencias crean continuación y perseveran de una generación a otra. A pesar de ello, no son estacionarias, cambian con el pasar del tiempo.
- **Está cargada de emociones:** Ya que los estudios ayudan a maniobrar la angustia, la médula de la cultura y sus formas comunican conmoción y significado.
- **Es ambigua (fuzzy):** Las erudiciones no son una sucesión de ideas únicas y compactas; están llenas de argumentaciones, extravagancias, equívocos y conmociones.

La Motivación Humana

Para comprender la conducta humana, *Según I. Chiavenato (2007)*, es necesario un mínimo conocimiento de la estimulación. (...) De forma general, motivación es todo lo que induce al individuo a proceder de una manera definitiva o que da origen, a una concluyente tendencia, o comportamiento. (...) Krech, Crutchfield y Ballachey exponen que los hechos del ser humano están gobernados por su conocimiento, por lo que cree, piensa y prevé. Al consultarle el por qué actúa de esa forma, se traza la cuestión de la motivación, la cual actúa en cláusulas de potencias activas e promotoras, que se convierten en palabras como aspiración y desconfianza (recelo, suspicacia y duda). El individuo desea poder y status, teme la exclusión social y amenazas a su autoestima, busca alcanzar un fin determinado, el individuo gasta energía para lograrlo.

La complacencia de algunas necesidades es temporal y pasajera, es decir la motivación humana es cíclica. La administración es un proceso continuo de resolución de dificultades y deleite de necesidades a medida que estas brotan.

Teorías Motivacionales

Las teorías de las insuficiencias nacen del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse provienen de fuerzas que existen dentro de él.

a) Jerarquía de las Necesidades de Maslow:

Las insuficiencias humanas se organizan en una pirámide de arreglo con su jerarquía respecto a la conducta humana. Se agrupan de la siguiente manera:

Necesidades Primarias:

- **Necesidades fisiológicas:** Son necesidades congénitas como la escasez de alimentación, sueño y reposo, abrigo o deseo sexual.
- **Necesidades de seguridad:** Transportan a las personas a protegerse de cualquier peligro sea real o imaginario, físico o abstracto.

Necesidades Secundarias:

- **Necesidades sociales:** Son las de corporación, colaboración, aprobación por parte de sus camaradas, reciprocidad de amistad, afecto y amor.
- **Necesidades de estima/aprecio:** Comprende la autoestima, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, etc.
- **Necesidades de autorrealización:** Afines con la independencia, autonomía, capacidad y plena realización.

b) Teoría de los dos factores de Herzberg:

Herzberg, fundamenta su teoría en el ambiente externo, para lo cual la estimulación para trabajar depende de dos factores:

- **Factores higiénicos:** Alcanza las condiciones de compromiso y prosperidad, habilidades de la ordenación y dirección, relaciones con el funcionario, mensualidad y retribución, seguridad en el sitio, relaciones con los condiscípulos.
- **Factores motivacionales:** Consigue la representación de compromiso, independencia para disponer cómo ejecutar un trabajo, posibilidades de ascensión, manejo pleno de las destrezas particulares, enunciación de objetivos y evaluación, etc.

En esencia, la hipótesis de los dos componentes afirma que: La complacencia es función del adjunto de las diligencias retadoras y apremiantes del espacio (factores motivacionales) y la insatisfacción es puesto del ambiente, de la inspección, de los consocios y del contexto habitual del puesto (factores higiénicos).

c) Teorías de las Necesidades Adquiridas de McClelland:

Chiavenato I. (2009), sustenta que la eficiente de la conducta humana parte de tres motivaciones o insuficiencias básicas:

- **Necesidades de realización:** Es la carestía de éxito profesional, indagación de la perfección, disputa por el triunfo y la ejecución con explícitas normas.
- **Necesidades de poder:** Es la propulsión que lleva a inspeccionar a otros individuos o influir en ellas. Estos prefieren escenarios profesionales y de estatus y se inquietan más por la autoridad y el dominio que por el desempeño eficaz.
- **Necesidades de afiliación:** Los sujetos que tienen esta escasez, buscan la simpatía, distinguen escenarios de colaboración en lugar de competiciones.

Estas escaseces son asimiladas y logradas a lo largo de la vida, resultado de las prácticas de cada sujeto. Las indagaciones sobre estimulación llegaron a la conclusión que los promotores son individuos que logran el éxito en prontitudes corporativas o propias y que la necesidad de práctica no avala un buen ejercicio en vista que el promotor se sesga hacer más y más los sucesos en persona que por influencia de los demás.

d) Teoría de la Equidad:

Según Edwin Locke (s/f), la primordial partida de incitación es el propósito de luchar por conseguir un objetivo, lo cual muestra lo que el individuo debe hacer y cuánta energía tendrá que invertir para conseguirlo. Según esta teoría de intrepidez de objetivos, existen cuatro técnicas primordiales para motivar a los sujetos:

- El Capital, no debe ser el único motivo, se debe emplear con los otros tres métodos.
- Axioma de objetivos
- Intervención en la toma de medidas y de objetivos.

- Reproducción de los lugares y las ocupaciones, de modo que simbolicen un reto mayor y levanten más compromiso a las personas.

e) Teoría de las Expectativas:

Conocida como proposición de la curiosidad, y parte del apócrifo de que las necesidades de las personas se satisfacen observando indiscutibles procedimientos. Esta suposición demanda que los elementos se sientan determinadas cuando reflexionan que consiguen efectuar la tarea (consecuencia intermedio) y que las distinciones (derivación final) procedentes de ello serán mayores que la energía que realicen.

Según Vroom, impulsor de la hipótesis afirma que ésta se fundamenta en tres conceptos:

- **La valencia**, es el importe que se le otorga a una distinción. Cada persona tiene aspectos por determinados consecuencias finales.
- **La expectativa**, es la afirmación de que el atrevimiento llevará a la ocupación deseada. Existen objetivos intermedios y progresivos (medios) que transportan a un resultado final.
- **La instrumentalidad**, es la aseveración de que el ejercicio está concerniente con las distinciones ansiadas. Se instituye una correspondencia impensada entre la consecuencia intermedia y la final.

Si el resultado de última etapa que el individuo intenta alcanzar es más que el dinero, la afirmación del gerente o la aprobación del grupo, primero debe conseguir los efectos intermedios que lo trasladarán hasta el resultado final.

1.1.1. Liderazgo:

Según Robbins (2013), viene a ser la destreza para intervenir en un grupo y gobernarlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. El origen de este dominio puede ser serio, como la que suministra una escala funcionaria en una ordenación. Sin embargo, no todos los dirigentes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son guías, los líderes pueden surgir desde el interior de un grupo, o bien, por una asignación formal.

Presentamos dos teorías coetáneas del liderazgo, el carismático y el transformador, con un tema en común: considerar a los líderes como sujetos que inspiran a sus discípulos mediante palabras, ideas y conductas.

a) Liderazgo carismático: Max Weber (s/f) precisó el carisma como una manera en el temperamento de un individuo, la cual lo aparta de los demás y hace que se le trate como si fuera proporcionado de poderes o cualidades supernormales. Destaca cuatro peculiaridades:

- **Visión y articulación:** Tiene una visión que se conoce como una meta ideal que presenta un futuro mejor en el statu quo; y es capaz de aclarar la jerarquía de la visión en términos que los demás son capaces de concebir.
- **Riesgo personal:** Preparado para andar en riesgos particulares, a incidir en coste excelso y a aceptar la inmolación propia para hacer realidad la visión.
- **Sensibilidad ante las necesidades de los seguidores:** Descubre las destrezas de los demás, y reconoce sus necesidades y sentimientos.
- **Comportamiento no convencional:** Patrocina conductas que se imaginan novedosas e inversas a las normas.

b) Liderazgo transaccional: Gobiernan a sus partidarios hacia fines determinadas al explicar las obligaciones del rol y de la tarea. Tiene las siguientes características:

- **Recompensa contingente:** Reside en la compensación de recompensas por esfuerzo; da la palabra de recompensar por un buen desempeño, reconoce los logros.
- **Administración por excepción (activa):** Observa e investiga desorientaciones de las reglas y estándares, emprende acciones corregidoras.
- **Administración por excepción (pasiva):** Media sólo si los estándares no se cumplen.
- **Laissez faire:** Renuncia a sus compromisos, evita tomar decisiones.

c) Liderazgo transformacional: Infunde a sus discípulos para que trasciendan sus intereses propios por el bien de la estructura y pueden tener un efecto asombroso sobre ellos. Tiene las subsiguientes características:

- **Influencia idealizada:** Suministra una visión y sentido de misión, infunde orgullo, gana respeto y confianza.
- **Motivación inspiradora:** Notifica altas perspectivas, usa insignias para agrupar los esfuerzos, enuncia intenciones importantes en forma sencilla.
- **Estimulación intelectual:** Excita la razón, la coherencia y el procedimiento cuidadoso de los problemas.
- **Consideración individualizada:** Otorga cuidado personal, trata a cada practicante en forma particular, dirige, asesora.

Las organizaciones precisan un liderazgo firme y una dirección sólida para lograr una eficacia óptima. También se requieren administradores para transformar planes detallados, crear organizaciones eficientes y controlar las sistematizaciones cotidianas. Si es un buen líder transaccional pero carece de caracteres transformacionales, lo más indudable es que sea un líder a medias. Los excelentes líderes son transaccionales y transformacionales.

1.1.2. **Dimensiones para la Evaluación del Clima Organización**

MINSA (2011), tiene el compromiso de renovar en forma periódica y progresiva los lineamientos y patrones que constituyen parte de los mecanismos del Procedimiento de Gestión de la Calidad en Salud, de acuerdo con el desarrollo del país, los adelantos del sector y con las consecuencias de valoraciones de la percepción de los beneficiarios.

Para lograr esto es ineludible el diseño, progreso y la diligencia de una herramienta que permita valorar el clima organizacional; de igual forma el monitoreo y valoración de los planes de perfeccionamiento asentados en los resultados encontrados, Se plantea que estas comprobaciones sean

anuales para hacerlas confrontables en el período y accedan evaluar los consecuencias descubiertas, instituyendo medidas correctivas para conseguir perfeccionar la calidad en las estructuras de salud, fundada en un excelente diseño organizacional, potencial humano y cultura.

Características del clima organizacional:

Son fachadas que almacenan correspondencia con el ambiente de la organización en que se desenvuelven y despliegan sus miembros.

- Tiene una innegable permanencia, a pesar de apreciar canjes por circunstancias coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre las actuaciones y el ejercicio de los miembros de la organización.
- Impresiona el grado de encargo e caracterización de los órganos de la organización es afectado por otras variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.)

Dimensiones del Clima Organizacional:

a) Potencial Humano: Establece el sistema general interno de la estructura, constituido por subordinados y conjuntos grandes y pequeños, los sujetos son seres vivos, con emociones que toleran la organización y ésta existe para alcanzar sus metas.

b) Diseño Organizacional (Estructura): Las distribuciones según Chester Bernard, son una manera de que las actividades o fuerzas bien ejecutadas estén regularizadas entre dos o más personas. En el aspecto de coherencia consecuente de ésta definición están asociados cuatro calificativos comunes a todas las distribuciones: la combinación de esfuerzos, un objetivo común, la partición del trabajo y una Jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización.

c) Cultura organizacional: Una ordenación no es tal si no cuenta con la aglomeración de individuos rodeados con los objetivos, para lo cual es preciso considerar el ambiente en el cual se van a desplegar todas las relaciones, normas y patrones de comportamiento convirtiéndose en una cultura de esa disposición, logrando convertirse en una distribución fructífera, eficiente o infructífera e ineficaz colgando de las relaciones que entre los elementos de la disposición se instituyan desde una iniciación.

Indicadores del Clima Organizacional:

Los indicadores vienen a ser las peculiaridades capaces de ser medidas en una ordenación y que influyen en el proceder de los individuos, por tal razón, para realizar el estudio es beneficioso conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

1) Comunicación: Esta dimensión se fundamenta en las redes de comunicación que concurren dentro de la organización así como la habilidad que tienen los practicantes de hacer que se atiendan sus lamentos en la dirección.

2) Conflicto y cooperación: Esta dimensión representa al nivel de asistencia que se observa entre los disponibles en el ejercicio de su labor y en los soportes materiales directos y humanos que reciben de su organización.

3) Confort: Representa los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

4) Estructura: Representa la percepción que tienen los órganos de la organización acerca de la cuantía de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven encontrados en el desarrollo de su labor. La disposición en que la ordenación pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis colocado en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

5) Identidad: Es la emoción de pertenencia a la ordenación y que es un dispositivo importante y meritorio adentro del grupo de trabajo. En general, la impresión de colaborar con los objetivos personales con los de la organización.

6) Innovación: Esta dimensión envuelve el carácter de una organización que experimenta cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

7) Liderazgo: Es la influencia ejercida por algunas personas fundamentalmente los jefes, en el procedimiento de otros para lograr resultados. No tiene un modelo definido, va a depender de muchas situaciones que coexisten en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

8) Motivación: Hace referencia a las circunstancias que llevan a los practicantes a trabajar más o menos enérgicamente dentro de la organización, es el conjunto de propósitos y expectativas de las personas en su medio organizacional, conjunto de reacciones y cualidades naturales propias de las personas que se declaran cuando definitivos estímulos del medio próximo se hacen presentes,

9) Recompensa: Es la disposición en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta extensión puede crear un clima apropiado en la estructura, siempre y cuando no se sancione sino se estimule al empleado

a hacer bien su trabajo y si no es así se le induzca a mejorar en el mediano plazo

10. Remuneración: Este aspecto se descansa en la forma en que se remunera a los trabajadores.

11. Toma de decisiones: Evalúa la averiguación disponible y manejada en las providencias que se toman en el interior de la organización así como el papel de los practicantes en este proceso. Concentración de la toma de decisiones, Examina de qué manera encomienda la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Gestión en Salud

Según MINSA (2002), La dirección de la gestión y administración en salud solicita del examen recóndito del contexto sanitario, de sus condicionantes y de la contestación del sector y la corporación para verificar los cambios que optimicen las situaciones de vida y salud de la población.

La gestión en salud es un proceso hacendoso que se concierne a las insuficiencias de abastecimiento y financiamiento de servicios por parte del emporio. Debido que el estado de salud está cambiando asiduamente, y varían las escaseces y peticiones en los productos de salud, una buena gestión solicita ser invariablemente nutrida de estos canjes.

La salud es resultado de la interacción de variados factores sociales, económicos, políticos, culturales, biológicos, psicológicos y ambientales. La forma en que interactúan establece supremamente el estado de salud que es susceptible de calcular. Esta relación se resume a través de una representación matemática, donde la salud es entendida como la función consecuencia de un conjunto de direcciones, si alguno de estos factores alcanza niveles adecuados, la salud tendrá valores favorables y viceversa.

Metas e Indicadores:

De la Fuente (2004), muestra que las metas se refieren a representaciones cognitivas potencialmente, potencialmente accesibles y conscientes, que

representan una unidad de conocimiento estructurada o concepción subjetiva, personal o teoría sobre las intenciones de una faena de logro, así como a otros compendios concernientes a como se precisa el éxito y la capacidad, el papel del atrevimiento, errores y normas de evolución.

Desempeño laboral

Chiavenato, (2000), lo precisa como los ejercicios o actuaciones observados en los trabajadores que son notables en el logro de los objetivos de la ordenación, asevera que un buen desempeño laboral es la fortificación más relevante con la que cuenta una organización.

Bittel, (2000), esboza que el ejercicio es influenciado en gran parte por las expectativas del practicante sobre el compromiso, sus cualidades hacia las ganancias y su aspiración de conformidad. Por tanto, el cometido se atañe o sujeta con las destrezas e instrucciones que apoyan los trabajos del empleado, en pro de fortalecer los objetivos de la empresa.

Ghiselli, (1998), señala como el desempeño está afectado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

La calidad de este enfoque habita en el hecho que el cometido del afanoso va de la mano con las cualidades y capacidades que estos tengan en función a los objetivos que se ambicionen alcanzar, continuados por políticas normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen hipótesis que mantienen acerca del cometido laboral, las conveniencias y de cómo se originan ellas de acuerdo a los otros enfoques y contextos. Estas teorías son las siguientes:

Teorías de satisfacción laboral

Wehrich, (2004) imprime que la complacencia se refiere al satisfacción que se aprecia una vez que se ha considerado un deseo o una meta, en otras

palabras la complacencia es un derivación ya experimentada, mantenido con las diferentes teorías, Según diferentes autores:

a) Teoría del ajuste en el trabajo:

Esta teoría fue calificada como una de las más completas del desempeño de necesidades y valores, hipótesis centrada en la interacción entre el sujeto y el ambiente; la base de la cual es la concepción de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el sustento de esta correspondencia es un proceso perenne y dinámico designado conciliación en el trabajo. La complacencia no deriva solamente del valor en que se cubren las necesidades de los obreros, sino del valor en que el argumento laboral atiende, además de las necesidades, los valores de los trabajadores.

b) Teoría del grupo de referencia social:

Se fundamenta en que los acomodados toman como marco de referencia para valorar su trabajo las reglas y productos de un grupo de referencia y las tipologías socio económicas de la corporaciones en que trabajan, son estos dominios en las que se ejecutarán evaluaciones profesionales que establecerán el grado de complacencia.

c) Teoría de la discrepancia:

Esta teoría es parte del proyecto en el cual la satisfacción laboral está en función de los productos profesionales más significativos para los elementos que logran ser derivados a través del conveniente trabajo y las necesidades de ésta. Los productos de una persona están sistemáticos en función de su importancia, de modo que cada individuo mantiene un escalafón de valores. Las conmociones son respetadas como la forma con que se advierte la producción o infortunio de un valor dado.

d) Teoría de los eventos situacionales:

Esta teoría afirma que el bienestar laboral está explícito por dos factores denominados características y eventos situacionales:

Características situacionales, vienen a ser las circunstancias laborales que el individuo tiende a valorar antes de admitir el espacio, tales como el sueldo, las circunstancias de desarrollo, las situaciones de trabajo, la habilidad de la corporación y la inspección, esta averiguación es notificada antes de ocupar el puesto. Programas situacionales, son facetas profesionales que no extienden a ser pre evaluadas, sino que suceden una vez que el solícito ocupa el puesto, a menudo no son deseadas por él y consiguen causar asombro al individuo. Las peculiaridades situacionales pueden ser expeditamente categorizadas.

Particularidades de los programas situacionales, son determinados de cada contexto. Esta hipótesis toma que el agrado profesional es consecuencia de las réplicas apasionadas ante la escena con la que se halla la persona en su organización.

Factores del desempeño laboral

Bain, (2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

a) Factores internos:

Cualesquiera de los elementos intrínsecos son idóneos de cambiar más cómodamente que otros, por lo que se les cataloga en dos grupos, rígidos y blandos. Los componentes duros contienen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los blandos envuelven el potencia de débito, los métodos y manera de distribución, las cualidades de orientación y las sistemáticas de trabajo.

- **Factores duros**, la producción de este elemento simboliza el valor en el que el beneficio indemniza las pretensiones del comprador; y se le consigue

perfeccionar mediante un retoque del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La producción de este componente se logra optimar el facilitar el cuidado al manejo, la experiencia, la renovación, el costo, la inversión, el equipo emanado interiormente, el sostenimiento y la distracción de la capacidad, el control de los catálogos, la organización y inspección de la fabricación, entre otros.

- **Factores blandos**, se logra optimar la producción de este elemento para lograr la colaboración e intervención de los trabajadores, a través de una buena estimulación, de la complejidad de un acumulado de valores propicios a la ampliación de la fabricación, de un apropiado programa de salarios y honorarios, de una buena alineación y formación, y de presentaciones de seguridad.

Gestión de recursos humanos

La dirección de RR. HH. constituye un procedimiento, cuya proposición esencial es imaginar al hombre como el componente esencial de toda distribución, el único capacitado de modificar y sublevar los métodos del trabajo en salud, a partir de una visión representativa, para revolve con creatividad y naturalismo los primordiales retos de la humanidad. La potencia de trabajo en salud pública es diversa, multiprofesional y multisectorial.

Tiene como objetivo constituir a los obreros de una entidad, para lograr los objetivos y metas de la ordenación. Está encaminado a conseguir mayores resultados en cláusulas de ganancia, la explotación del período de trabajo, la salud del trabajador y a almacenar los principales valores, tradiciones, costumbres y prácticas de los órganos de la ordenación, en favor del país, el establecimiento y de sí mismos. La dirección de recursos humanos recluta, escoge, sitúa, conserva y despliega en los elementos la estimulación y capacidades convenientes para el lugar e instante precisos.

La gestión de recursos humanos contiene la proposición, las disposiciones e interposiciones sobre los métodos inherentes al ejercicio del recurso

humano de salud, en su impuesta con el esmero de la salud de la población, en el establecimiento especializado (servicio de salud), que es el lugar donde el trabajador de la salud actúa técnica y profesionalmente, y hace efectivo su convenio de trabajo. Ello indica la estrecha vinculación entre el desarrollo personal y social, así como los otros desarrollos tradicionalmente asociados a una buena educación formal y la preparación general para el trabajo. Cualitativamente hablando, ha surgido un elemento de alta valoración en el trabajo: el conocimiento. Este ha pasado a ser la base del trabajo humano, a tal punto que la actual ha sido llamada la "sociedad del conocimiento".

Justamente este hecho ha cambiado cualitativamente la reflexión sobre el trabajo, que actualmente está centrando su definición en torno a factores asociados al conocimiento y a la capacidad de aplicarlo ante situaciones imprevistas que se presentan día a día. Son estos cambios los que anteceden a la aparición del concepto de competencia laboral y de trabajador competente.

La persona viene a ser el elemento fundamental de todas las organizaciones, por tal razón la definición moderna de recursos humanos, no solo alcanza a la actividad como persona sino se consideran también otros elementos como son: los saberes, destrezas, prácticas, motivaciones, utilidades, aptitud, servicios, cualidades, potencialidades, salud, etc.). La gestión de recursos se encarga de la planeación, organización, desarrollo y coordinación y control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

La cualificación competitiva ya no es admitida solo como un cúmulo de conocimientos y habilidades, sino también como la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas, así, el foco de atención se ha desplazado de las calificaciones a las competencias laborales. El desempeño y la productividad global dependen mucho de su capacidad y agilidad para resolver problemas. Por tanto, se establece una

nueva relación entre competencia y formación profesional, y se van creando nuevas dimensiones en el desarrollo del capital humano.

COMPETENCIA LABORAL

La importancia por las competitividades laborales en salud florece como resultado del complejo mundo laboral, el escenario de las reformas y cambios repentinos tecnológicos y del mercado, actualmente las organizaciones encargadas de la salud necesitan personal competente para desenvolverse en espacios y situaciones variables, que requieren no solo la aplicación de lo que conocen, sino también la destreza de otras competencias para ocasionar resultados significativos que superen los aspectos estrictamente mecánicos.

Las capacidades permiten unificar todos los sistemas de la dirección de recursos humanos a consecuencias integrales, guardando cada uno de sus dispositivos sus eficientes y tipologías internas como son: selección, formación, evaluación, ascenso, reconocimiento y certificación. Es trascendental saber que estas competencias no son propiedad de un espacio de trabajo, sino de particularidades del trabajador y concentran elementos personales y sociales en un itinerario que en cada caso es único.

Un desempeño laboral eficiente necesita de un enfoque por competencias. Es una novedosa visión de las afinidades entre el conocimiento y la labor que se desempeña, actualmente, las competencias laborales vienen a ser los elementos necesarios para la comunicación y la transacción entre la formación y la labor, de allí la necesidad de relacionar el adiestramiento con la práctica, de tal manera que oriente a que las personas localicen en ella una alineación propicia para su formación integral y que se transforme en una posibilidad efectivo de alistamiento a la compañía moderna donde se desenvuelven.

Muchos conceptos sobre competencia laboral se han publicado, desde diversos horizontes se es posible que se identifiquen opiniones que se repliquen en concepciones como son:

- La composición de instrucciones, destrezas y cualidades.
- La idea de situar en juego, congregar, capacidades diferentes para desenvolverse obteniendo un desempeño.
- La percepción de que esta práctica puede realizarse en diferentes situaciones cuyos significados el individuo debe estar preparado para comprender para que el trabajo sea a propósito.

Si se tienen en cuenta los fundamentos elementales resultado de las diferentes publicaciones, así como de las nuevas razones reconocidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y por la Oficina Nacional de Normalización de Cuba y las prácticas realizadas por el MINSAP se define lo siguiente:

La competitividad laboral viene a ser la capacidad que tiene el trabajador para dar uso a los diferentes preparaciones, destrezas, prácticas, cualidades y valores, adquiridos mediante los diversos procedimientos educativos y la práctica de trabajo, para la caracterización y solución de los retos que se presentan en su labor en un área explícita de responsabilidad.

Las competitividades equilibran ante todo, consecuencias profesionales precisas que abarca las diversas labores que realiza el empleado, como son: de servicio, educativos, de investigación y de servicio, en un espacio determinado de trabajo; de tal forma, que tener capacidades no quiere decir que se es competente; pues, la competencia no se encuentra en las capacidades que tiene una persona, sino en su preparación para solucionar las diversas dificultades que se le presenta; conocer, no es invertir, sino que al desempeñar una práctica es que se logra ser competente. Visto de otra manera, el saber hacer no es emplear de forma rutinaria los conocimientos de la persona, sino es un saber actuar, que en conjunto es una serie de actividades, donde la actuación de cada uno depende del desempeño total. La competencia obliga saber relacionar y desligar diferentes desempeños y no solo practicarlas en forma aislada.

Las competencias van a ser logradas en el transcurso de las labores cotidianas, y no pueden comprenderse al margen de los contextos particulares donde se ponen en práctica, es decir, no pueden desprenderse de los contextos específicos del contexto laboral donde se demuestran. Las competencias van más allá de la neta especialización práctica, incluyendo dimensiones relacionales, sociales y políticas; el procedimiento experto y metodológico se completa con el desenvolvimiento individual, social y político. De igual manera, tal como se precisa, el conocimiento científico es temporal, por lo que, todo desempeño y calificación son también pasajeras en el espacio y tiempo.

Las competencias se conocen también como unidades de competencia, y tienen un concepto preciso y determinado en el trabajo, que tiene que ver con la práctica de sus actividades diarias, también incluye cualquier imposición relacionada con la seguridad, salud, relaciones y calidad de trabajo, entre otros, el conglomerado de diversos mecanismos de desenvolvimiento conforman las evaluaciones de trabajo. Las competencias se constituyen en elementos de competencia.

El elemento de competencia viene a ser la descripción de un desempeño que debe ser logrado por un individuo en el espacio laboral, se hace referencia a un desenvolvimiento, conducta o ejercicio que el empleado debe demostrar, estos elementos, vienen a ser la plataforma para la normativización. Es lo que un trabajador debe demostrar para el desempeño de sus labores, en otros espacios se denominan desempeños profesionales.

DESEMPEÑO LABORAL

Viene a ser el proceso por el cual se va a determinar qué tan efectiva es una organización en el cumplimiento de sus actividades y propósitos laborales, a nivel organizacional se puede afirmar que la demostración del desempeño laboral brinda una apreciación acerca del cumplimiento de las medidas estratégicas personales. (Robbins, Stephen, P. & Coulter, M. , (2013)

El desempeño laboral viene a ser el desenvolvimiento o comportamiento que presentan los trabajadores, tanto a nivel profesional y práctico, como a nivel de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la atención del servicio de salud o enfermedad de la comunidad; en el cual entra a tallar de manera trascendental el componente ambiental, de tal forma que existe una relación directa entre los elementos que identifican el desenvolvimiento profesional y los determinantes de calidad de los servicios de salud.

Esta definición de calidad en el desempeño, identificada e compuesta a la calidad de los servicios, traslada a plantear la evaluación del desempeño profesional como un procedimiento permanente de evaluación en la calidad de la atención en salud, que fracciona las molduras netamente académicas, y la relaciona con el compromiso institucional y social, en respuesta a las necesidades de la comunidad; viene a ser un procedimiento activo e interactivo de enfrentamiento permanente, que administra las actividades que se desarrollan en los procedimientos intactos de capacitación y progreso en salud.

Para establecer la calidad del desempeño laboral, es requisito fundamental conocer las condiciones laborales y personales, las que hay que profundizar al examinar los resultados de evaluación, con la finalidad de identificar los problemas más saltantes, los cuáles necesitan de la toma de decisiones a nivel de gestión.

Además se precisa que en las organizaciones, al evaluar la manera en que los recursos humanos realizan sus labores, donde se considera la descripción de la labor, sin embargo, las organizaciones actuales, con menos jerarquía y principalmente encargadas de la asistencia, necesitan mayor información; en la actualidad se identifican tres tipos de actividades que constituyen el desempeño laboral. Robbins y Judge (2013)

Desempeño de las labores. Hacen referencia al grado de desempeño en las responsabilidades y obligaciones que ayudan al cumplimiento del trabajo o servicio, al desarrollo de las labores funcionarias.

Civismo. Comprende las labores que ayudan al contexto anímico de la institución, como brindar apoyo a los compañeros aunque no lo soliciten, resguardar propósitos organizacionales, brindar un trato respetuoso a los demás, sugerir constructivamente, expresarse en forma positiva en el espacio laboral.

Falta de producción. Toma en cuenta las acciones que afectan a la organización, considerando el hurto, perjuicios a la posesión de la entidad, comportamiento agresivo con los demás y ausencias permanentes.

Factores que intervienen en el desempeño laboral

Motivación. Viene a ser estimulación por parte del empleador, del empleado y la economía. El capital es un elemento que estimula a los empleados, y hay que considerarlo si se trabaja por metas.

Adaptación al espacio laboral. Es necesario sentirse agradable en el centro laboral, lo cual brinda mayores oportunidades de cumplir nuestras responsabilidades en forma correcta, la adaptación del empleado a las responsabilidades radica en concentrar en el lugar de trabajo al individuo que precise de preparación, destrezas y práctica suficiente para cumplir con garantía las labores del puesto y que también, se encuentre animada e interesada a cumplir sus funciones.

Constitución de objetivos. Es una buena práctica para motivar a los trabajadores, ya que se precisan de metas que se deben cumplir en un determinado periodo, sobre los cuales el empleado debe sentirse contento de cumplir sus objetivos y metas, los cuales deben ser evaluables, que brinden desafíos al empleado pero también realizables.

Reconocimiento a la labor. Es una técnica muy importante, los trabajadores siempre se quejan cuando realizan un trabajo y el gerente no lo reconocen, en cambio los errores sí. Esta situación desmotiva incluso al más abnegado de los trabajadores, manifestar que un empleado no está cumpliendo bien sus responsabilidades o demostrarle satisfacción por el cumplimiento no cuesta nada, además lo motiva en sus funciones ya que se siente valorado y útil.

La colaboración del trabajador. Si el trabajador es partícipe en el control y planificación de sus funciones se sentirá con mayor confianza y como miembro activo de la organización, además es mejor que el empleado planifique ya que es él quien realiza esa función y por ende quien puede plantear alternativas o modificaciones más eficientes.

La preparación y desarrollo profesional. Los empleados se sienten orgullosos por su desarrollo personal y profesional, de tal manera que colaborar con la formación es favorable para su desempeño y es trascendental para comunicar peligros de índole psicosocial, las ventajas vienen a ser la autoestima, satisfacción en el trabajo, mejor desempeño y promoción laboral.

Equilibrio. Promover la equidad en el trato, evada resultados que influirían en la producción y eficiencia del trabajador ocasionadas por que este se sienta arbitrariamente maltratado, generando su descontento.

Evaluación del desempeño laboral

Este tipo de evaluación considera la evaluación de las competencias, el conglomerado de las condiciones de trabajo y las personales, necesarias para su desempeño en una determinada función laboral, para que un empleado brinde un desempeño laboral favorable se requiere que sea competente, pero esto por sí mismo, no garantiza un buen desempeño laboral, pues depende las otras condiciones que existen.

La evaluación del desempeño va a permitir realizar un diagnóstico práctico de las labores que necesitan mayor soporte para fortificar la organización, incluyendo las competencias humanas, los equipos y las infraestructuras.

Se necesita dejar de lado la forma punitiva de evaluación del desempeño, para encaminarla hacia la unificación ordenada y eficiente del binomio: evaluación del desempeño y formación permanente, buscando siempre la mejora de la calidad en forma precisa y oportuna del servicio que se ofrece a la comunidad, como fundamento para la búsqueda de la excelencia en los servicios de salud.

La evaluación del desempeño indefectiblemente tiene dos pendientes que se integran como son la autoevaluación que la realiza la misma institución lo cual es su principal motor promotor, y la evaluación externa, que realizan expertos, especialistas o funcionarios de diferentes escalas.

Objetivos de la evaluación de desempeño

Son numerosos, uno de ellos es ayudar a que la gerencia tome decisiones acerca de los recursos humanos, acerca de ascensos, rotaciones y despidos. Los exámenes también identifican las necesidades de formación continua y desarrollo, pues identifican las destrezas y competencias laborales, para los cuales se despliegan programas correctivos para un buen desempeño laboral (2012).

¿Qué se evalúa?

Los indicadores que se deben considerar para medir el desempeño de un trabajador tendrá muchas atribuciones en el comportamiento, el conglomerado de dimensiones más frecuentes son el resultado de las labores individuales.

Resultado de las labores individuales

El propósito es más importante que los medios, midiendo la dirección de los resultados de las acciones de los empleados, considerando la cuantía

producida por el trabajador, las secciones creadas y el costo de la producción, la composición de la eficacia y eficiencia al realizar las labores necesarias del puesto.

Conducta

Muchas veces es dificultoso conferir deducciones específicas a las labores y conductas de los empleados que tienen puestos de asesoramiento y apoyo, o que están encargados de funciones docente as labores forman parte de la motivación grupal, hay situaciones en las que es dificultoso identificar la capacidad de cada trabajador, entonces se mide la eficiencia de las responsabilidades del empleado, donde algunas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están relacionadas en forma directa con la productividad de cada individuo.

Rasgos

Son las que menos se relaciona con el desempeño laboral, corrientemente mostrar buena actitud demuestra a los trabajadores confianza en sí mismos y que pueden ser confiables dentro de una determinada área de trabajo, demostrando dentro de la organización, experticia ya que podría relacionarse con los efectos favorables en las funciones que le compete, pero sería desatinado desconocer que las organizaciones aun usan este tipo de conflictos para evaluar el desempeño laboral.

Características de la evaluación del desempeño:

- Viene a ser un procedimiento mediante el cual se mide el rendimiento total del empleado.
- Se puede organizar con fin netamente de medición, retroalimentación o con fines certificativos del nivel de competencia laboral logrado.
- El régimen debe ser aprobado, confiado, seguro, elástico y aceptado por todos.
- Sirve de base para organizar los procesos de intervención, ya sean capacitados o de gestión en salud, entre otros, así como adoptar

habilidades sobre la estabilidad, transferencias, avance y disgregación del puesto de trabajo.

- Viabiliza afinar el diseño de los lugares de trabajo.
- Accede la aplicación de estrategias de indemnización y de estímulos honestos y materiales.
- En fin, en la mejora del desempeño laboral, lo que ayuda al engrandecimiento de la calidad de los servicios que se brindan a la comunidad.

Las evaluaciones del desempeño necesitan que el empleado demuestre sus competencias, cualidades y servicios de forma directa: practicando actividades y ejecutando labores que solucionen dificultades concretas o creando productos en un espacio laboral determinado.

Al realizar la evaluación del desempeño es fundamental examinar la integridad de las ocupaciones que el empleado tiene en el ejercicio de sus funciones; es decir asistenciales, educativas, investigativas y de gerencia o administrativas, siempre hay que considerar que ninguna evaluación es capaz de evaluar todo, por lo que tiene que ser muestral y su éxito depende de la calidad de las actividades y acciones compendiadas, que considera acciones inseparables de las funciones de su desempeño laboral.

La evaluación de competencias es un procedimiento de comprobación de realidades del desempeño laboral, frente a un estándar determinado como normativa, para establecer si es conveniente o no, al ejecutar una ocupación profesional explícita.

Siempre se debe dispensar la observancia directa del desempeño laboral, ya que la razón principal de las evidencias viene a ser el desempeño de la persona en situaciones de trabajo o lo más semejante a ellas. Hay que garantizar que las estrategias y procedimientos usados en la legitimación de competitividades, se realicen conforme a los lineamientos administrativos, técnicos y metodológicos delineados con esta finalidad y

siempre se debe considerar las apreciaciones de satisfacción de los que reciben el servicio y otros efectos positivos impalpables.

Medir las competencias es trascendental de manera cualitativa, se centra en instituir demostraciones de que el desempeño fue logrado en base a la normativa, son evaluaciones con pleno conocimiento de los empleados y en gran parte, sobre la plataforma de la observancia de su labor y de los efectos de este desempeño. También comprende demostraciones de orden teórico y práctico desempeñado en el desarrollo de las acciones laborales.

Certificación de la competencia laboral

Viene a ser el término del procedimiento de declaración formal de las competencias de un empleado en su labor ocupacional, una certificación de competencia laboral hace referencia a un desempeño determinado en el que el empleado ha demostrado ser competente, mediante una evaluación de competencias en su desempeño laboral. Se plantea clasificar la calificación en: Competente o aún no competente.

1.4. Formulación del problema

Por lo expuesto anteriormente, se puede plantear el siguiente problema de investigación: ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo, 2017?

1.5. Justificación

En el marco del proceso de descentralización, Aseguramiento Universal y la Política Nacional de Calidad, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

El clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho

trabajo. Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio de clima organizacional, cuyo objetivo principal es identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos.

Cuando hablamos del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, no nos olvidemos que estamos tocando la parte más sensible de toda organización, sea pública o privada, nos estamos refiriendo al Cliente Interno (personal), ya que son ellos los encargados de hacer posible que los objetivos y metas se cumplan en su totalidad o simplemente no se lleven a cabo.

Conocer el clima organizacional del establecimiento de Salud I-3 El Estrecho, resulta de vital importancia para esta investigación, toda vez que, el resultado nos ayudará en la búsqueda de tener trabajadores identificados, motivados, a gusto con su trabajo y dispuestos a mejorar la productividad laboral con eficiencia y eficacia y de esta manera lograr diferenciarse por su buen desempeño entre las Micro Redes de la Región Loreto.

1.6. Hipótesis

H_a: El clima organizacional del Centro de Salud I-3 El Estrecho tiene influencia significativa en el desempeño laboral, 2017.

H_o: El clima organizacional del Centro de Salud I-3 El Estrecho no tiene influencia significativa en el desempeño laboral, 2017.

1.7. Objetivo

Objetivo General

Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo, 2017.

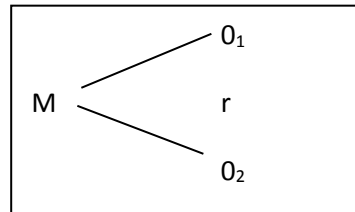
Objetivos Específicos

- Determinar el clima organizacional existente en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo.
- Evaluar el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo.
- Determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo.

II. METODO.

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación será Correlacional, cuyo esquema es:



Leyenda:

M: Muestra

O₁: Clima Organizacional

O₂: Desempeño laboral

r: Relación de las variables

Tipo de Estudio: El tipo de la investigación es No experimental

2.2. Identificación de variables

Variable Independiente (X): Clima Organizacional

Variable Dependiente (Y): Desempeño Laboral

2.1.1. Operacionalización de Variables:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Índices
Variable Independiente (X): Clima Organizacional	<p>Nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.</p> <p>Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista Álvarez, G. (1992).</p>	<p>Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo</p>	<p>Potencial Humano -Liderazgo -Innovación -Recompensa -Confort</p> <p>Diseño Organizacional -Estructura -Toma Decisiones -Comunicación Organizacional -Remuneración</p> <p>Cultura de la Organización -Identidad -Conflicto y Cooperación -Motivación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente • Regular • Bueno • excelente
Variable Dependiente (Y): desempeño laboral	<p>Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad.</p> <p>Robbins, Stephen, (1998).</p>	<p>Es la realización de sus tareas y el cumplimiento de sus metas, esto se determinará principalmente por el esfuerzo aplicado, pero también tiene una gran influencia sobre el mismo la capacidad individual (conocimientos y habilidades) para hacer el trabajo y por su percepción de cuál es la acción requerida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Adecuación a ambiente de trabajo • Establecimiento de objetivos • Reconocimiento del trabajo • Participación del empleado • Formación y desarrollo profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo

2.3. Población y muestra

Población

La población, objeto de estudio está constituido por los 37 trabajadores, entre profesionales y técnicos que laboran en el Centro de Salud I-3.

El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017, teniendo en cuenta las áreas en las que laboran, ver el siguiente cuadro:

Tabla 1: Distribución del personal de la población que labora en el Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017

Área	Trabajadores		N°
	Profesional	Técnico	
Gerencia	01	00	01
Medicina general	01	00	01
Área niñ@	03	02	05
Área mujer	02	01	03
Salud bucal	01	00	01
Salud ambiental	01	02	03

Emergencia	00	08	08
Digitación	00	01	01
TBC	00	01	01
Laboratorio	00	02	02
Metaxénica	00	01	01
Admisión	00	03	03
Triaje	00	02	02
Farmacia	00	02	02
Esterilización	00	01	01
Secretaria	00	01	01
Limpieza	00	01	01
Total	09	28	37

Archivo del Centro de Salud I-3 El Estrecho

Muestra

La muestra fue seleccionada a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, la misma que está conformada por el 100% de la población, por ser un número pequeño de personas que laboran en el establecimiento, siendo esta un total de 37 trabajadores.

Técnicas de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizará en el estudio para la recolección de datos será la encuesta y el análisis documental de los indicadores de gestión sanitaria.

Instrumentos

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario (*MINISTERIO DE SALUD 2011*) y el cuestionario (Villarini, 1996), aplicados al clima organizacional y desempeño laboral, respectivamente; con la finalidad de obtener información útil para el presente estudio de investigación.

Para la primera variable se procederá a la recolección de datos a través de la encuesta de los usuarios internos aprobada por el MINSa (R.M. N° 468-2011/MINSa), con este cuestionario se pretende conocer las percepciones del personal que viene laborando respecto al Clima Organizacional existente en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017.

En tal sentido, se convocará a los usuarios internos de acuerdo a la programación y cronograma establecido, debiendo conformar varios grupos y establecer diferentes horarios, dependiendo del tamaño y complejidad de la organización, sin alterar la atención de los servicios de salud.

Del mismo modo, antes de aplicar el instrumento se procederá a sensibilizar y orientar sobre el llenado así como absolver las dudas del participante. El cuestionario es anónimo y confidencial; y es auto aplicable y de entrega inmediata.

Respecto la segunda variable, la encuesta será llenada por el Gerente del establecimiento de salud, quién evaluará el desempeño de sus trabajadores.

2.5. Validación y confiabilidad del instrumento

La validación de instrumento de recolección de datos se realizó por la técnica de juicio de expertos y se aplicará la matriz de validación de instrumentos que se muestra en el anexo.

2.6. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de la información se realizará a través de la estadística descriptiva e inferencial, aplicando construcción de tablas de distribución de frecuencias, elaboración de figuras estadísticas, estadística inferencial; para el procesamiento y obtención de los resultados de los estadísticos descriptivos y la contrastación de las hipótesis, se utilizó el software de estadística para ciencias sociales (SPSS V21). Se usa el programa SPSS y la X^2 (Chi cuadrado) estadístico de Pearson, que obtiene la comparación entre dos frecuencias comparadas.

2.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se solicitó a la jefatura del establecimiento el permiso correspondiente para la realización de las encuestas al personal que labora en el Centro de Salud I-3 El Estrecho. Del mismo modo, se dialogó con dicho personal indicándoles que los cuestionarios serán anónimos para resguardar la libertad de expresión del personal y no perjudicar el resultado.

III. RESULTADOS

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se presentan los resultados del estudio realizado en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017. Para su desarrollo se utilizó la encuesta de los usuarios internos aprobada por el MINSA (R.M. N° 468-2011/MINSA) y la Encuesta validada por el autor Villarini, Angel (1996), Manual para la elaboración del currículo orientado al desarrollo humano integral.

Tabla 2: Resultado global y por dimensiones del Clima Organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL	rango de puntuación	evaluación de la puntuación			puntuación	evaluación del clima organizacional
		No saludable	Por mejorar	Mejorable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112				86,48	
POTENCIAL HUMANO	11 a 14	menos de 56	57 a 84	más de 84	29,1	por mejorar
Liderazgo	2 a 8	menos de 4	4 a 6	7 a 8	5,8	por mejorar
Innovación	4 a 16	menos de 8	8 a 12	13 a 16	11,5	por mejorar
Recompensa	3 a 12	menos de 6	6 a 9	10 a 12	5,9	no saludable
Confort	2 a 8	menos de 4	4 a 6	7 a 8	5,9	por mejorar
DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	menos de 18	18 a 27	más de 27	28,4	por mejorar
Estructura	2 a 8	menos de 4	4 a 6	7 a 8	5,8	por mejorar
Toma de decisiones	2 a 8	menos de 4	4 a 6	7 a 8	7,4	mejorable
Comunicación organizacional	3 a 12	menos de 6	6 a 9	10 a 12	11,5	mejorable
Remuneración	2 a 8	menos de 4	4 a 6	7 a 8	3,7	no saludable
CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	menos de 16	16 a 24	más de 24	28,9	mejorable
Identidad	3 a 12	menos de 6	6 a 9	10 a 12	7,2	por mejorar
Conflicto y cooperación	2 a 8	menos de 4	4 a 6	7 a 8	9,8	mejorable
Motivación	3 a 12	menos de 6	6 a 9	10 a 12	11,9	por mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional

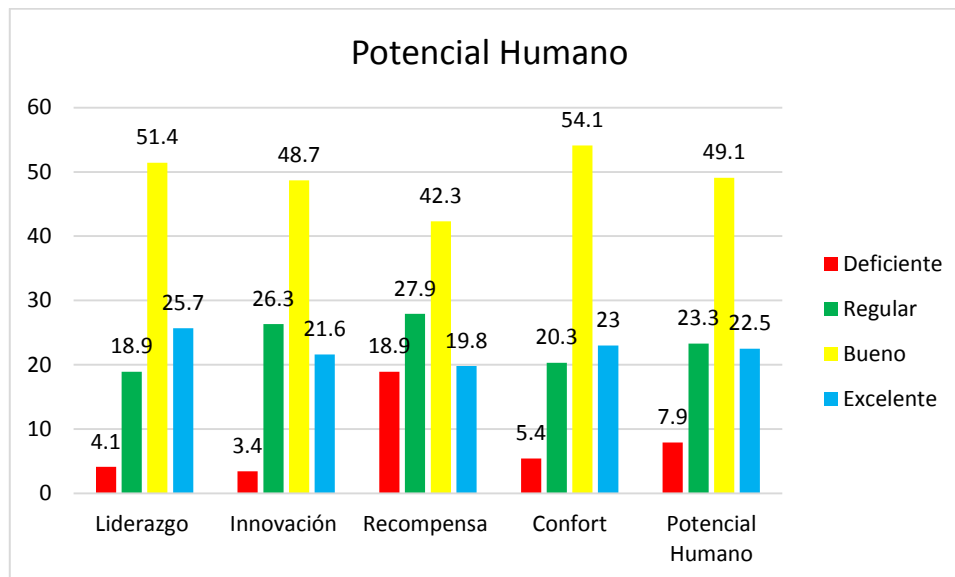
La primera tabla nos muestra los resultados generales por dimensiones respecto al Clima Organizacional existente en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, obteniendo una evaluación “MEJORABLE” con 86.48 puntos; sin embargo, los siguientes indicadores tales como Identidad, Estructura, Confort, Innovación y Liderazgo obtuvieron una evaluación “POR MEJORAR”, y los indicadores Remuneración y Recompensa una evaluación “NO SALUDABLE”.

Al respecto, si bien es cierto la evaluación general nos arroja un resultado “MEJORABLE”, cuando se desagrega los resultados para Remuneraciones y Recompensas se encuentran en un punto crítico toda vez que el personal en su mayoría cree que su trabajo no está siendo valorado en su totalidad. Asimismo, un punto clave que determina el buen funcionamiento en una organización es contar con personal identificado, capaz de dar todo por su institución al considerarla su segundo hogar por el tiempo que permanece en ella.

Tabla 3: Promedio de la dimensión del potencial humano del Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017

POTENCIAL HUMANO	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Liderazgo	1,5	4,1	7,0	18,9	19,0	51,4	9,5	25,7	37,0	100,0
Innovación	1,3	3,4	9,8	26,3	18,0	48,7	8,0	21,6	37,0	100,0
Recompensa	7,0	18,9	10,3	27,9	15,7	42,3	7,3	19,8	37,0	100,0
Confort	1,0	5,4	7,5	20,3	20,0	54,1	8,5	23,0	37,0	100,0
promedio	2,7	7,9	8,6	23,3	18,2	49,1	8,3	22,5	37,0	100,0

Gráfico N° 1: Promedio de la dimensión del potencial humano del Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017



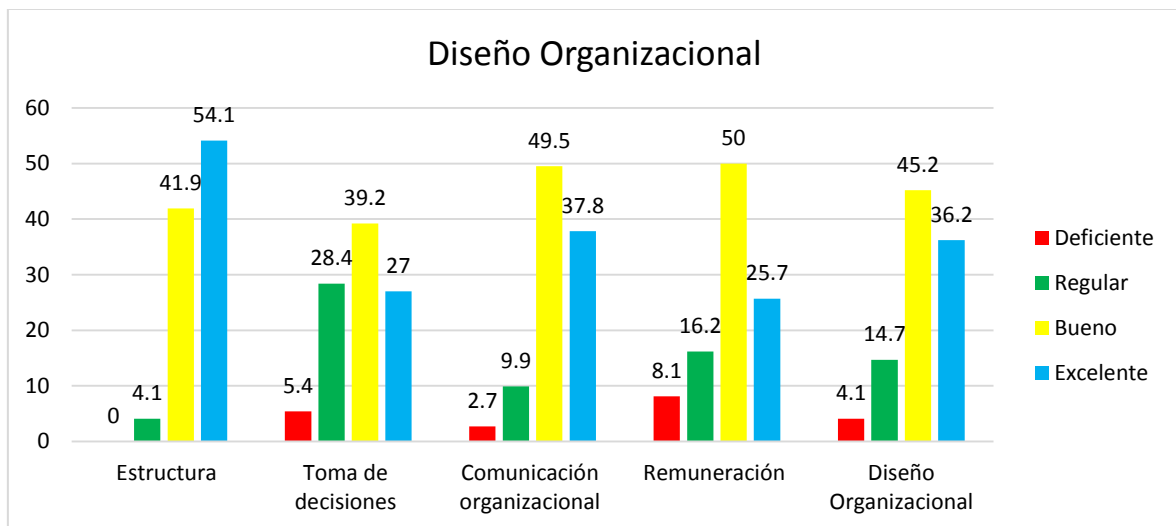
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

Para la evaluación del Potencial Humano se consideró cuatro indicadores, donde se observa que en el liderazgo existe el 51,5% de afirmación que es bueno; referente a la innovación el 48,7% dijeron que es bueno, en recompensa el 42,3% dijeron que es bueno y el 54,1% manifestaron que es bueno. Haciendo un promedio de 49,1% que afirmaron que esta dimensión es buena.

Tabla 4: Promedio de la dimensión del potencial humano del Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017

DISEÑO ORGANIZACIONAL	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Estructura	0	0,0	2	4,1	16	41,9	20	54,1	37	100,0
Toma de decisiones	2	5,4	11	28,4	15	39,2	10	27,0	37	100,0
Comunicación organizacional	1	2,7	4	9,9	18	49,5	14	37,8	37	100,0
Remuneración	3	8,1	6	16,2	19	50,0	10	25,7	37	100,0
Promedio	2	4,1	5	14,7	17	45,2	13	36,2	37	100,0

Gráfico N° 2: Promedio de la dimensión del diseño organizacional del Centro de Salud I-3- El Estrecho 2017



En la tabla y gráfico N° 02 se observa que del 100%, el 54,1% manifestaron que es excelente la estructura del diseño organizacional, el 39,2% dijeron que es buena la toma de decisiones; el 49,5% afirmaron que es buena la comunicación organizacional, el 50% respondieron que es bueno la remuneración; haciendo un total de 45,2% de aceptación como bueno los indicadores del diseño organizacional.

Tabla 5: Cultura de la Organización

CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Identidad	0	0	1	4,1	8	22,5	28	74,8	37	100
Conflicto y cooperación	0	0	9	24,3	19	50	10	25,7	37	100
Motivación	1	1,8	7	19,8	13	34,2	16	44,1	37	100
Cultura de organización	0	0,6	6	16,1	13	35,6	18	48,2	37	100

Gráfico N° 3: Cultura de la organización

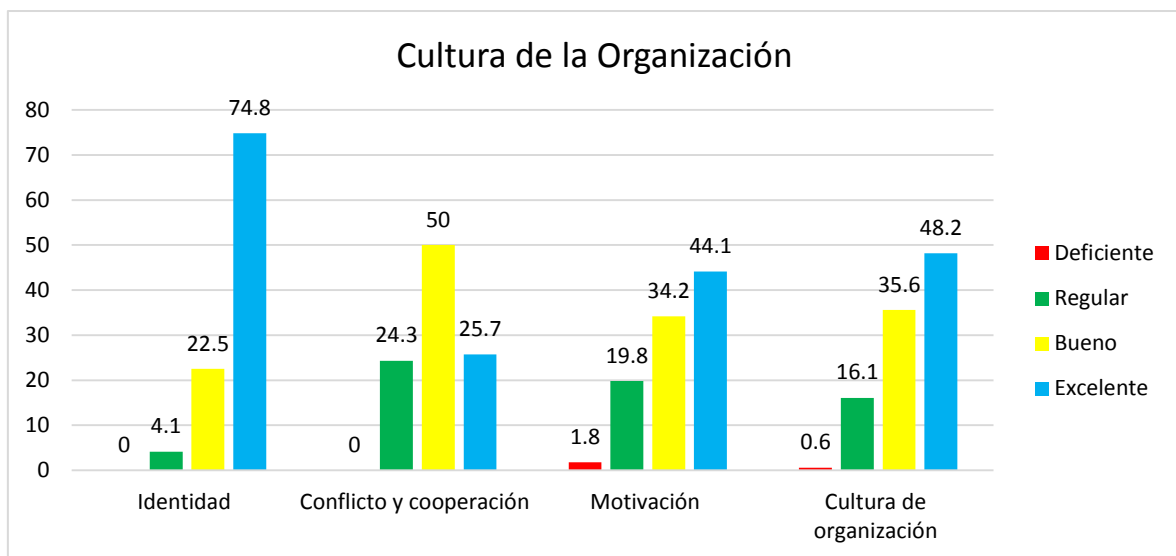
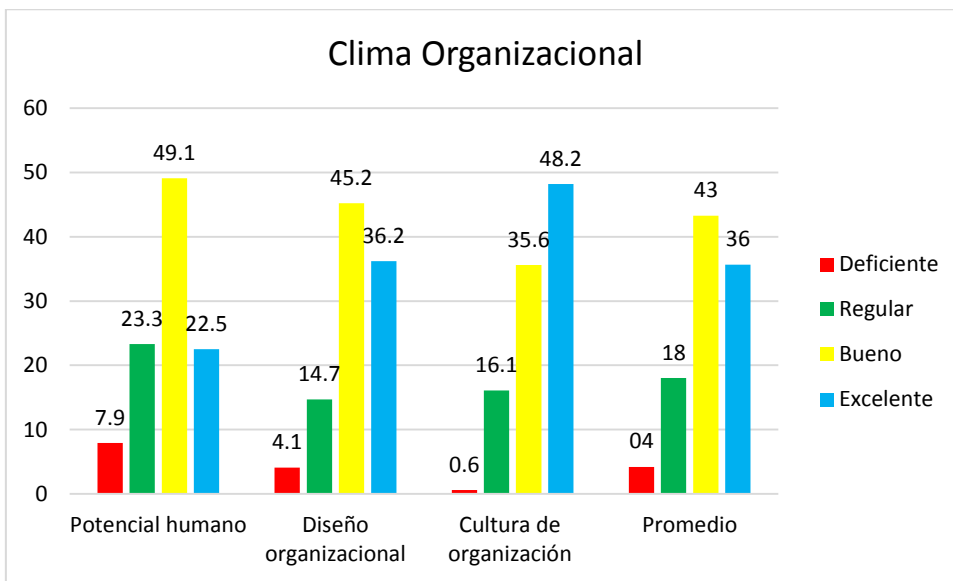


Tabla N° 6:: Resumen de la variable Clima Organizacional

Clima Organizacional	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	3	7,9	9	23,3	18	49,1	8	22,5
Potencial humano	3	7,9	9	23,3	18	49,1	8	22,5
Diseño organizacional	2	4,1	5	14,7	17	45,2	13	36,2
Cultura de organización	0	0,6	6	16,1	13	35,6	18	48,2
Promedio	2	4,2	6	18,0	16	43,3	13	35,6

Gráfico N° 4: Resumen de la variable Clima Organizacional

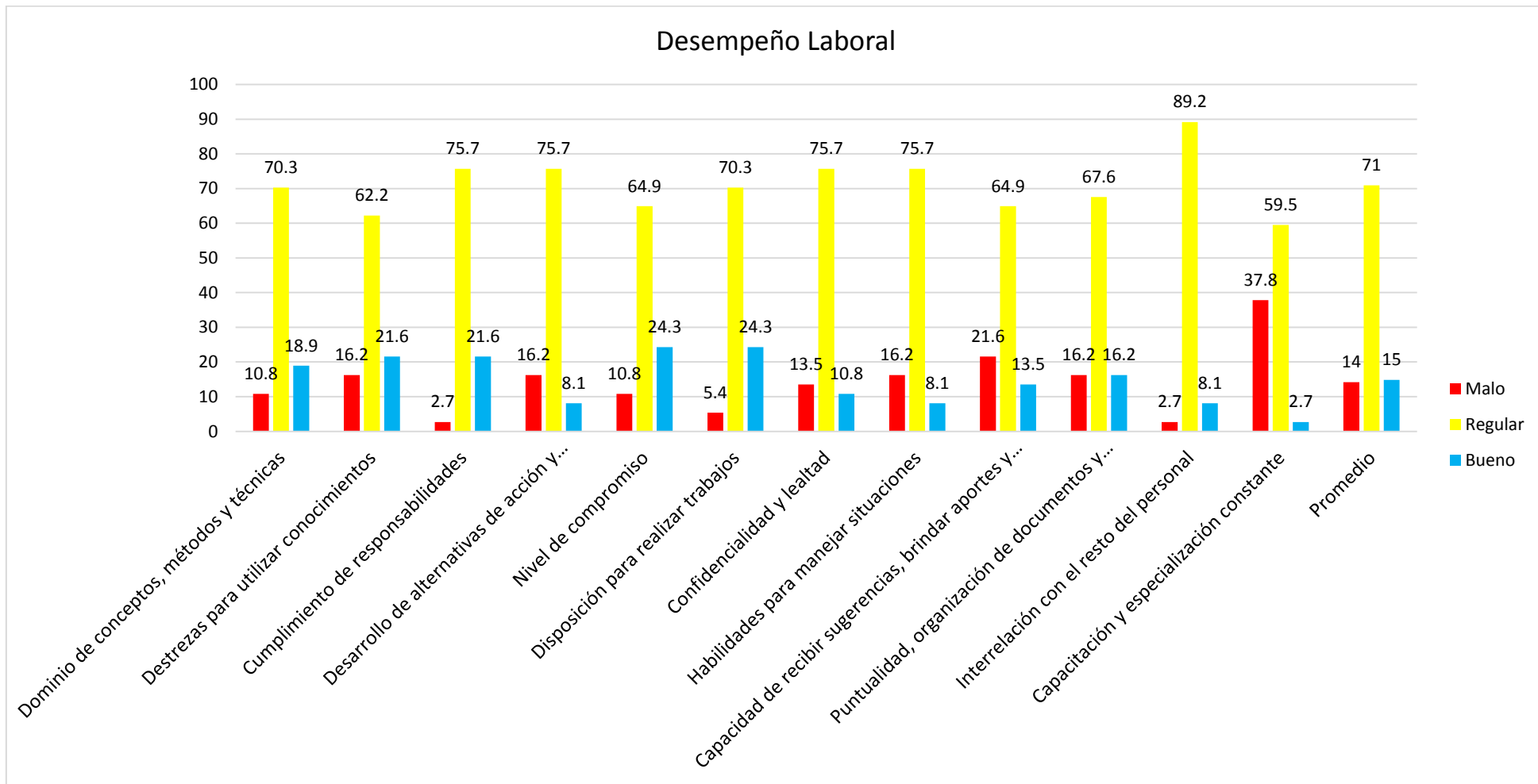


En la tabla y gráfico se observa que el 43,0% afirma que es buena la cultura organizacional, el 36,0% excelente, el 18,0% regular y el 4% deficiente.

Tabla 7: Desempeño laboral

Desempeño Laboral	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Formación y desarrollo profesional								
Dominio de conceptos, métodos y técnicas	4	10,8	26	70,3	7	18,9	37	100,0
Reconocimiento del trabajo								
Destrezas para utilizar conocimientos	6	16,2	23	62,2	8	21,6	37	100,0
Cumplimiento de responsabilidades	1	2,7	28	75,7	8	21,6	37	100,0
Participación del empleado								
Desarrollo de alternativas de acción y aprovechamiento de recursos	6	16,2	28	75,7	3	8,1	37	100,0
Motivación								
Nivel de compromiso	4	10,8	24	64,9	9	24,3	37	100,0
Disposición para realizar trabajos	2	5,4	26	70,3	9	24,3	37	100,0
Confidencialidad y lealtad	5	13,5	28	75,7	4	10,8	37	100,0
Establecimiento de objetivos								
Habilidades para manejar situaciones	6	16,2	28	75,7	3	8,1	37	100,0
Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones	8	21,6	24	64,9	5	13,5	37	100,0
Adecuación a ambiente de trabajo								
Puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos	6	16,2	25	67,6	6	16,2	37	100,0
Interrelación con el resto del personal	1	2,7	33	89,2	3	8,1	37	100,0
Capacitación y especialización constante	14	37,8	22	59,5	1	2,7	37	100,0
Promedio	5	14,2	26	71,0	6	14,9	37	100

Gráfico N° 5: Desempeño Laboral



VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.

Para determinar el Desempeño Laboral existente en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, se trabajó con la encuesta del autor Villarini, Angel (1996), la misma que trata de conocer el desempeño laboral de cada trabajador con respecto al dominio de conceptos, métodos y técnicas, nivel de compromiso, confidencialidad, puntualidad, capacitación, etc., para lo cual se cuenta con una escala de tres calificaciones: BUENO, REGULAR Y MALO.

En este sentido, el personal que viene laborando en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, ha obtenido una evaluación "REGULAR" respecto al Desempeño Laboral.

En la tabla y grafico se observa que del 100% de los encuestados, el 89,2% manifestaron que es regular la interrelación con el resto del personal; el 70,3% afirma que es regular el dominio de conceptos, métodos y técnicas; el 62,2% dijeron que es regular el dominio de las destrezas para utilizar conocimientos; el 75,7% respondieron que es regular el cumplimiento de responsabilidades y desarrollo de alternativas de acción; además de confidencialidad y lealtad, habilidades para manejar situaciones; haciendo un promedio de 71% de aceptación regular de la variable desempeño laboral.

3.4. Hipótesis

RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

PRUEBA DE HIPÓTESIS

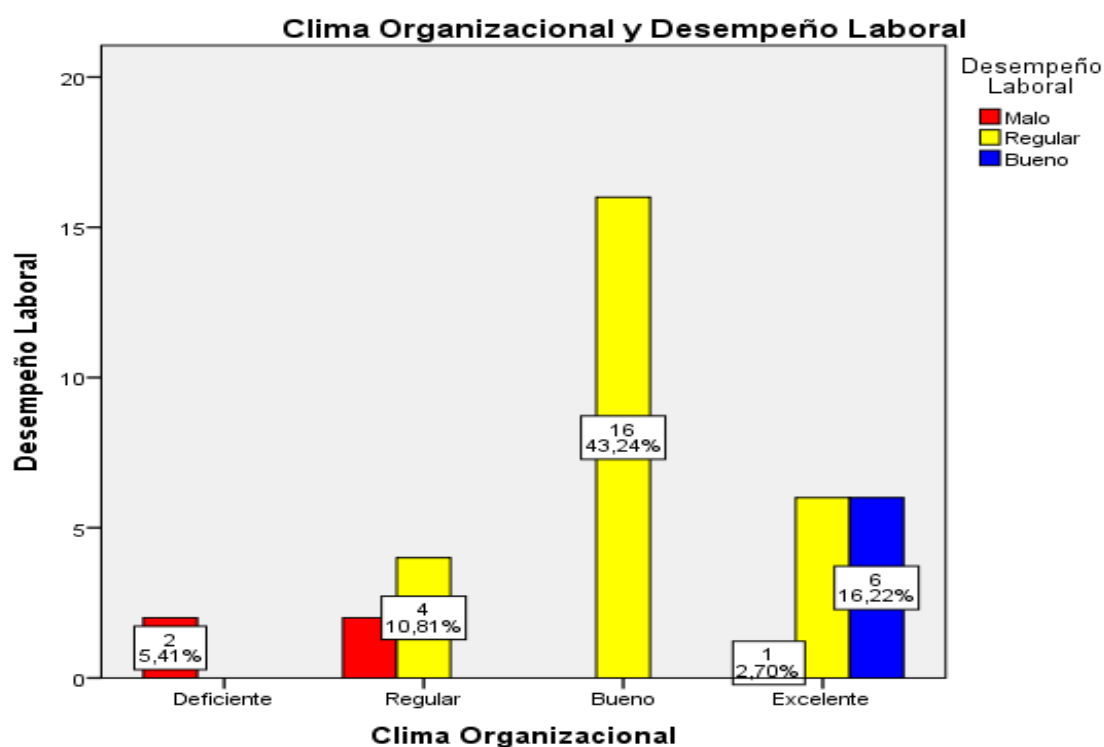
Está referida a la prueba de rho de spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud I-3 Estrecho Micro Red Putumayo 2017

Tabla 8: Clima Organizacional*Desempeño Laboral tabulación cruzada

% del total

		Desempeño Laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima Organizacional	Deficiente	5,4%			5,4%
	Regular	5,4%	10,8%		16,2%
	Bueno		43,2%		43,2%
	Excelente	2,7%	16,2%	16,2%	35,1%
Total		13,5%	70,3%	16,2%	100,0%

Gráfico N° 6: Clima Organizacional*Desempeño Laboral tabulación cruzada



Correlaciones

El resultado de R de Pearson es 0,637 al aplicar en el resultado obtenido del Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo - 2017; el IBMSPSS 21 dio el siguiente resultado:

Correlaciones

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación. En la prueba de hipótesis: como el nivel de significancia es 0,00 aceptamos la hipótesis de la investigación y rechazamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00 el clima organizacional se

relaciona con el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo – 2017. El coeficiente de rho de spearman nos indica que existe un grado de relación de 0,608 lo cual indica que es una correlación positiva considerable. .Hernandez Sampieri & Fernandez Collado (1998)

Metodología de comprobación de hipótesis estadísticas

Hipótesis nula (Ho): El clima Organizacional del Centro de Salud I-3 El Estrecho no tiene influencia en el desempeño laboral, 2017.

Hipótesis alterna (Ha): El clima Organizacional del Centro de Salud I-3 El Estrecho tiene alta influencia en el desempeño laboral, 2017.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Se usa el programa SPSS y la rho de spearman, que obtiene la comparación entre dos frecuencias comparadas.

IV. DISCUSION

La presente investigación busca determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral existe en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo - 2017”.

Pineda (2004) declara que los aspectos del clima organizacional son muy importantes para el trabajador, puesto que depende del lugar, el ambiente, mobiliario y del equipo adecuado para las funciones que desempeñan, la iluminación, el aire, la comunicación, la motivación y las recompensas son esenciales para el buen funcionamiento, contribuyendo a un desempeño laboral más eficaz.

En el resultado global y por dimensiones el clima organización del Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017, este obtuvo un puntaje de 43,0% con una evaluación buena, y cuando se evalúa las tres dimensiones con sus respectivos indicadores, la cultura de la organización obtuvo una puntuación de 49,1% bueno en potencial humano; en diseño organizacional 45,2%; en cultura de organización es 48,2% excelente.

Algo semejante en el estudio de Del Rio-Mendoza, J; Munares-A; Montalvan H (2013), sobre el Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, Sin embargo cuando se analizó la identidad según grupos ocupacionales se observó que en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos el clima fue por mejorar. La identidad es una de las variables fundamentales, debido a que, en estos tiempos es necesario que las instituciones de salud compitan y tengan altos niveles de calidad, pero para llegar a ello es necesario un recurso humano altamente comprometido e identificado con su organización. La identidad define quienes son los integrantes en un grupo y quien o que pueden llegar a ser como miembros de grupos.

Con respecto a la segunda variable desempeño laboral, se trabajó con el Instrumento de investigación: CUESTIONARIO (Villarini, 1996), para ello se cuenta con 12 items y las escalas de evaluación BUENO, REGULAR y MALO; al respecto, luego de aplicar dicho instrumento se obtuvo el siguiente resultado respecto al desempeño laboral de los trabajadores: dominio de conceptos, método y técnica, el 71.0% (REGULAR), en destrezas para utilizar conocimientos 62.2% REGULAR, en lo referente a cumplimiento de responsabilidades, 75.7% REGULAR, sobre el desarrollo de alternativas de acción y aprovechamiento de recursos un 75.7% REGULAR, en el nivel de compromiso un 64.9% REGULAR, en disposición para realizar trabajos un 70.3% REGULAR, sobre confidencialidad y lealtad un 75.7% REGULAR, en habilidad para manejar situaciones un 75.7% REGULAR, en lo que refiere a capacidad de recibir sugerencia, brindar aportes y toma de decisiones un 64.9% REGULAR, en puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos un 67.6% REGULAR, en interrelación con el resto del personal un 89.2% REGULAR, y por último, en capacitación y especialización constante el 59.5% REGULAR. Es de precisar que, el desempeño laboral juega un rol importante en la eficiencia del trabajador.

En la hipótesis, se hace referencia a la prueba de rho de spearman del nivel de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017: como el nivel de

significancia es 0,00 aceptamos la hipótesis de la investigación y rechazamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00 el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo – 2017. El coeficiente de rho de spearman nos indica que existe un grado de relación de 0,608 lo cual indica que es una correlación positiva considerable. .Hernandez Sampieri & Fernandez Collado (1998)

V. CONCLUSION

- De acuerdo al objetivo general se determina que existe una relación significativa de 53,2% entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal en el Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017.
- El Centro de Salud I-3 El Estrecho, en general cuenta con Clima Organizacional bueno con 43,0%; siendo de vital importancia replantear políticas internas a fin de mejorar los indicadores.
- Al evaluar el Desempeño Laboral del personal que viene trabajando en el Centro de Salud, estos obtuvieron una calificación de 71,0% como regular en los 12 ítems del cuestionario,
- De acuerdo a los objetivos específicos se determina que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal en el Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017, pudiendo afirmar que el clima organizacional bueno se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral regular en 43,2%.
A nivel de hipótesis
- Al establecer el grado de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de acuerdo al Coeficiente de correlación de rho de spearman existe una correlación moderada de 0,608.

VI. RECOMENDACIONES

Después de realizar el trabajo de investigación la tesista recomienda a la Gerencia del Centro de Salud I-3 El Estrecho, lo siguiente:

Promover los estímulos y recompensas entre el personal que viene laborando a través de las capacitaciones constantes dentro y fuera del establecimiento, cartas de felicitación por el buen desempeño de sus funciones, recompensar su puntualidad e identidad con su institución por medio de descansos mensuales.

- Promover capacitaciones del personal profesional y técnico en la ciudad de Iquitos de manera trimestral a fin de contar con personal calificado según sus especialidad; del mismo modo, realizar capacitaciones mensuales en el centro de salud proporcionadas por el personal profesional del establecimiento, las mismas que contarán con su respectivo certificado.
- Promover reuniones mensuales con todo el personal a fin de fomentar el conocimiento de la visión, misión y objetivos institucionales del Centro de Salud con tal de lograr el sentimiento de pertenencia y de esta manera compartir sus objetivos personales con los de la organización.
- El encargado de cada área deberá promover el trabajo en equipo, actividades extra laborales que mejoren la colaboración, la integración y la comunicación entre el personal del centro de salud, con el fin de afianzar y mantener relaciones óptimas entre los compañeros, y este factor se conserve como un elemento generador de satisfacción.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Keller Sánchez Dávila (2010), Tesis “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010”. Escuela de Postgrado. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú.

Nestor Oswaldo Pérez Tenazoa y Pedro Lito Rivera Cardozo (2013), Tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de La Amazonía Peruana, Periodo 2013”. Escuela de Postgrado. Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos – Perú.

Luz Viridiana Williams Rodríguez (2013), Tesis “Estudio diagnóstico de clima laboral en una Dependencia Pública”. Escuela de Postgrado. División de Estudios de Posgrado de Psicología. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey – México.

Sandra Patricia Toala Bozada (2014), Tesis “diseño de clima organizacional optimo como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de la Jipijapa- 2013”. Escuela de Postgrado. Sección de Postgrado de Ciencias Económicas. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - Perú.

Jorge Humberto Vázquez Espinosa (2015). Ensayo “Análisis de la influencia del clima organizacional en la productividad de las empresas”. Universidad del Sur campus Cancún. Cancún –México.

Idalberto Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. 8va edición. McGraw-Hill. México.

Idalberto Chiavenato (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2da edición. McGraw-Hill. México.

Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2009). Comportamiento organizacional. 13 edición. PEARSON. México.

- Rodríguez Lorenzo, M. C., Peña Carbajales, J. A., & Montes de Oca Montano, J. L. (2014). Clima organizacional en el ámbito laboral en Cuba, año 2011. *Revista Conrado/Revista Pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*. Pág. 81-89. Recuperado el 5 de mayo 2016, de <http://conrado.ucf.edu.cu/>.
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2013). *Comportamiento organizacional*. 15 edición. PEARSON. México.
- Shepherd, Charles D., Ahmed, Pervaiz K., Ramos, Leticia, Ramos, Claudia. (2012). *Administración de la innovación*. 1era edición. PEARSON. México.
- MINISTERIO DE SALUD (2009). Documento técnico. Modelo de gestión hospitalaria.*
- MINISTERIO DE SALUD (2011). Documento técnico. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional – V.02 (RM N° 468-2011/MINSA de 14.Jun.2011)*
- MINISTERIO DE SALUD (2002). ASIS – Guía para el análisis del proceso salud – enfermedad (Indicadores de morbilidad y mortalidad).*
- Jesús de La Fuente Arias (2004). Perspectivas recientes en el estudio de la motivación. La teoría de la orientación de metas. *Revista electrónica de investigación Psicoeducativa*. España.
- Álvarez, G. (1992). “*El constructo clima organizacional*”: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1,2), 27–30.
- Robbins, Stephen, (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Villarini, Angel.- 1996 (Manual para la elaboración del currículo orientado al desarrollo humano integral. Bib. Del Pensamiento Crítico. OFDP, Puerto Rico).
- Pareda JJ. Pineda Ob. Influencia del clima organización sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma Innovare 2012.

- Brailovsky CA. La importancia de la evaluación profesional en la práctica de la Medicina Familiar. En: Documentos Técnicos de Trabajo. I Reunión Iberoamericana de Expertos en Certificación Profesional y Acreditación de Programas de Medicina Familiar. Isla Margarita, Venezuela; Noviembre 2003. Confederación Iberoamericana de Medicina Familiar. WONCA: OPS-OMS.
- Castro Ruz F. Discurso clausura Cuarto Congreso de Educación Superior, el 6 de febrero de 2004. La Habana: Oficina de Publicaciones del Consejo de Estado; 2004.
- Brito PE. Cambios laborales en el sector salud y procesos de reforma sectorial. En: Irigoin M, Vargas F. Competencia laboral. Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el Sector Salud. Montevideo: CINTERFOR, OIT, OPS; 2002.
- Salas Perea RS. Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. [Tesis para la opción del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2009.
- Ibarra A. Formación de Recursos Humanos y Competencia laboral. Boletín 149. Competencias Laborales en la Formación Profesional. Mayo-agosto 2000: 95-107 [citado 22 Oct 2003]. Disponible en: http://www.oei.es/etp/formacion_recursos_humanos_competencia_laboral_ibarra.pdf
- Mertens L. Formación, productividad y competencia laboral en las organizaciones. Uruguay: CINTERFOR-OIT;2002.
- Rubinstein A, Godue Ch, Yen E. Introducción. En: Documentos Técnicos de Trabajo, I Reunión Iberoamericana de Expertos en Certificación Profesional y Acreditación de Programas de Medicina Familiar. Isla Margarita, Venezuela; 2003.
- Del Rio-Mendoza JRJ, Munares-Lovaton A, Montalvo-Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. Rev méd panacea. 2013; 3 (1):11-14. <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe>

Picoy Romero, D, (2015), en su tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED VILLA EN EL AÑO 2014" de la universidad Ricardo Palma- Lima -Perú.

ANEXOS

Anexo N° 01 Artículo científico
“Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017”

Br. Evelyn Carolina Ruíz Sunción

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017, para ello se usó el método descriptivo correlacional; el estudio es de tipo no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 37 trabajadores del referido centro de salud, seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica que se empleó para la recolección de los datos fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario de preguntas y para el análisis de los datos se empleó tablas de porcentaje y promedios, gráficos estadísticos y la prueba de hipótesis de “rho de spearman”.

Los resultados más relevantes fueron: El promedio de variables del Clima Organizacional del Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017, donde las dimensiones Cultura de la Organización tiene una relación de 43,24%.

Luego de aplicar el instrumento en la segunda variable se pudo determinar que el desempeño laboral existente en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, el 71,0% de los trabajadores afirmó que es regular.

El análisis estadístico fue mediante el rho de spearman nos indica que existe un grado de relación de 0,608 lo cual indica que es una correlación positiva considerable, aceptándose la hipótesis alterna. El clima organización se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

"Relationship between the organizational climate and work performance at the El Estrecho I-3 Health Center, Micro Red Putumayo 2017".

Br. Evelyn Carolina Ruíz Sunci6n

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between the organizational climate and work performance at the El Estrecho I-3 Health Center, Micro Red Putumayo 2017, for which the correlational descriptive method was used; the study is non-experimental, correlational and transversal. The sample consisted of 37 workers from the referred health center, selected through non-probabilistic convenience sampling. The technique used to collect the data was the survey, the instrument was the questionnaire and for the analysis of the data, tables of percentages and averages were used, statistical graphs and the hypothesis test of "rho de spearman" .

The most relevant results were: The average of variables of the Organizational Climate of the Health Center I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017, where the dimensions Culture of the Organization has a relation of 43.24%.

After applying the instrument in the second variable, it was possible to determine that the existing work performance in the El Estrecho I-3 Health Center, 71.0% of the workers said that it is fair.

The statistical analysis was by the spearman rho indicates that there is a degree of relationship of 0.608 which indicates that it is a considerable positive correlation, accepting the alternative hypothesis. The organization climate is related to the work performance of the workers of the I-3 El Estrecho Health Center 2017.

Keywords: Organizational climate, work performance.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación pretende demostrar que un clima organizacional saludable influirá de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud I-3 El Estrecho.

Realidad problemática

La provincia del Putumayo fue creada mediante Ley N° 30186, promulgada el 5 de mayo del 2014, en el gobierno del Presidente Ollanta Humala, conformado por 4 distritos y su capital de distrito, Putumayo (San Antonio del Estrecho), Rosa Panduro (Remanso), Yaguas (Santa Mercedes) y Teniente Manuel Clavero (Soplín Vargas). La provincia del Putumayo sólo cuenta con dos vías de acceso para trasladar a la población a la ciudad de Iquitos, una de ellas es el transporte aéreo por medio de las avionetas (40 min. Aprox.); sin embargo, es el más oneroso (cuatrocientos y 00/100 nuevos soles ida y vuelta), otro de los medios es el transporte fluvial por medio de las embarcaciones (lanchas – 7 a 10 días Aprox.), este medio es el más usado por los comerciantes (treinta y cinco y 00/100 nuevos soles la tonelada).

El Ministerio de Salud (MINSA), a través de la Dirección Regional de Salud de Loreto (DIRESA – LORETO), tienen a su cargo las redes y micro redes en el ámbito de la región Loreto; en este sentido, la MICRO RED PUTUMAYO está conformada por 14 Puestos de Salud y 01 Centro de Salud, teniendo como sede al Centro de Salud I-3 El Estrecho, ubicada en la capital de distrito, Villa San Antonio del Estrecho.

Trabajos previos:

Bach. Zapana C, Cutisaca A, en el año 2017 realizaron el presente trabajo de investigación titulada “influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes comunicaciones Vivienda y Construcción – Puno 2015”, tiene el objetivo fundamental de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción – Puno. La población estuvo conformada por 140 trabadores, de los cuales se tomó el total de la muestra al 100%. La técnica utilizada fue la encuesta por cuestionario el cual consta de 33 preguntas o ítems con el objeto de obtener datos sobre las variables. Los datos recogidos fueron ordenados, clasificados y procesados con los programas de IBM SPSS. Finalmente, la hipótesis general mediante la Chi cuadrado de Pearson, la motivación en un grado de $X_c=34.010$, se concluye que existe una influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción de Puno.

Dávila K., en el año 2010 realizó un estudio sobre “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010”, donde refiere que el conocimiento del clima organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que este influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la satisfacción laboral constituye una tarea necesaria como indicadores de la productividad y desempeño laboral. Dicho estudio tuvo como objetivo general determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Es así que del estudio realizado se llegó a la siguiente conclusión: que a mejor nivel de clima organizacional, más alto es el nivel de satisfacción laboral; ello permitió rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis de estudio que afirma que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

Pérez N. Y Rivera P., en el año 2013 realizaron un estudio sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013”, donde refiere que, actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones, sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general. Para el siguiente estudio se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Teorías Relacionadas al tema:

La Administración de Recursos Humanos

Según I. Chiavenato (2007), la administración de Recursos Humanos (ARH) es un área extremadamente sensible a la mentalidad que impera en las organizaciones, razón por la cual es contingente y situacional. Depende de la cultura que existe en cada organización, así como la cultura organizacional que se adopte. E igualmente depende de las características del contexto ambiental, del giro de la organización, de las características internas, de sus funciones y procesos y de un sinnúmero de otras variables importantes. (...) La ARH tiene grandes cambios e innovaciones. (...); actualmente, cuando las palabras de moda son productividad, calidad y competitividad. En este nuevo contexto, las personas ya no son un problema para las organizaciones sino la solución de sus problemas. Las personas ya no son un desafío sino una ventaja competitiva para aquellas organizaciones que saben manejarlas. Las personas ya no son el recurso más importante sino el socio principal del negocio, el que le da dinamismo, vigor e inteligencia (...)

La ARH se mueve en un contexto formado por organizaciones y personas. Administrar personas significa trabajar con las personas que forman parte de las organizaciones. Más aún, significa administrar los demás recursos con las personas. Así las personas y las organizaciones constituyen la base fundamental sobre la que se mueve la ARH.

Según el Ministerio de Salud (2009), el término recurso humano hace referencia al conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que poseen las personas que trabajan en una actividad o región determinada. Recurso humano en salud (RHUS), alude en el sentido más amplio a las personas que en el sistema de salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, se considera que las personas no son recursos, sino que poseen recursos (conocimientos, habilidades, actitudes y valores).

La gestión de recursos humanos en el hospital viene a ser la capacidad de tomar decisiones y desarrollar acciones concretas que permitan que los RHUS logren funcionalmente en forma óptima cumplir con su doble dimensión dentro del hospital, movilizand o voluntades y competencias en función de resultados institucionales y logro de la misión pública del hospital.

Organización

Según I. Chiavenato (2007), el ser humano es eminentemente social e interactivo; no vive aislado sino en convivencia y en relación constantemente con sus semejantes. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar unos con otros, formando organizaciones para lograr ciertos objetivos que la acción individual, aislada no podría alcanzar.

BARNARD (1971) Una Organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. (...) Una Organización existe sólo cuando: hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común. Las organizaciones dependen de las personas para que las dirijan, controlen y para que operen y funcionen. No hay organización sin personas.

Las diferentes eras de la Organización:

Diariamente, las organizaciones sufren cambios y transformaciones, ya sea con la introducción de tecnologías nuevas o diferentes, modificando sus productos o servicios, con la alteración del comportamiento de las personas o el cambio de sus procesos internos.

En el transcurso del siglo XX, las organizaciones pasaron por tres etapas distintas: la era de la industrialización clásica, la era de la industrialización neoclásica y la era de la información.

METODOLOGIA

El diseño de la investigación será Correlacional.

POBLACION

La población, objeto de estudio está constituido por los 37 trabajadores, entre profesionales y técnicos que laboran en el Centro de Salud I-3.

MUESTRA

La muestra fue seleccionada a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, la misma que está conformada por el 100% de la población, por ser un número pequeño de personas que laboran en el establecimiento, siendo esta un total de 37 trabajadores.

Técnicas

La técnica que se utilizará en el estudio para la recolección de datos será la encuesta y el análisis documental de los indicadores de gestión sanitaria.

Instrumentos

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario (MINISTERIO DE SALUD 2011) y el cuestionario (Villarini, 1996), aplicados al clima organizacional y desempeño laboral, respectivamente; con la finalidad de obtener información útil para el presente estudio de investigación.

Para la primera variable se procederá a la recolección de datos a través de la encuesta de los usuarios internos aprobada por el MINSa (R.M. Nº 468-2011/MINSa), con este cuestionario se

pretende conocer las percepciones del personal que viene laborando respecto al Clima Organizacional existente en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017.

En tal sentido, se convocará a los usuarios internos de acuerdo a la programación y cronograma establecido, debiendo conformar varios grupos y establecer diferentes horarios, dependiendo del tamaño y complejidad de la organización, sin alterar la atención de los servicios de salud.

Del mismo modo, antes de aplicar el instrumento se procederá a sensibilizar y orientar sobre el llenado así como absolver las dudas del participante. El cuestionario es anónimo y confidencial; y es auto aplicable y de entrega inmediata.

Respecto la segunda variable, la encuesta será llenada por el Gerente del establecimiento de salud, quién evaluará el desempeño de sus trabajadores.

RESULTADO

METODOLOGÍA DE COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Hipótesis nula (Ho): El clima Organizacional del Centro de Salud I-3 El Estrecho no tiene influencia en el desempeño laboral, 2017.

Hipótesis alterna (Ha): El clima Organizacional del Centro de Salud I-3 El Estrecho tiene alta influencia en el desempeño laboral, 2017.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Se usa el programa SPSS y la X² Chi cuadrado estadístico de Pearson, que obtiene la comparación entre dos frecuencias comparadas.

correlaciones

El resultado de R de Pearson es 0,637 al aplicar en el resultado obtenido del Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo - 2017; el IBMSPSS 21 dio el siguiente resultado: En la prueba de hipótesis: como el nivel de significancia es 0,00 aceptamos la hipótesis de la investigación y rechazamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00 el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo – 2017. El coeficiente de rho de spearman nos indica que existe un grado de relación de 0,608 lo cual indica que es una correlación positiva considerable. .Hernandez Sampieri & Fernandez Collado (1998).

DISCUSION

La presente investigación busca determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral existe en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo - 2017”.

Pineda (2004) declara que los aspectos del clima organizacional son muy importantes para el trabajador, puesto que depende del lugar, el ambiente, mobiliario y del equipo adecuado para las funciones que desempeñan, la iluminación, el aire, la comunicación, la motivación y las recompensas son esenciales para el buen funcionamiento, contribuyendo a un desempeño laboral más eficaz.

En el resultado global y por dimensiones el clima organización del Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo 2017, este obtuvo un puntaje de 86.48 con una evaluación “MEJORABLE”, y cuando se evalúa las tres dimensiones con sus respectivos indicadores, la cultura de la organización obtuvo una puntuación de 28.9 “MEJORABLE”, mientras que su indicador identidad obtuvo una evaluación “POR MEJORAR”; para la segunda dimensión diseño organizacional, ésta obtuvo una evaluación “POR MEJORAR”, mientras que el indicador remuneración una evaluación “NO SALUDABLE”; y por último la tercera dimensión considerada dentro del clima organizacional es el potencial humano con una evaluación “POR MEJORAR”, teniendo a sus indicadores confort, innovación y liderazgo con una evaluación “POR MEJORAR”, la recompensa “NO SALUDABLE”. En esta última podemos ver que la dimensión potencial humano merece mayor atención por parte de la gerencia, toda vez que el indicador remuneración es algo más complejo y no depende del gerente.

Algo semejante en el estudio de Del Rio-Mendoza, J; Munares-A; Montalvan H (2013), sobre el Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, Sin embargo cuando se analizó la identidad según grupos ocupacionales se observó que en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos el clima fue por mejorar. La identidad es una de las variables fundamentales, debido a que, en estos tiempos es necesario que las instituciones de salud compitan y tengan altos niveles de calidad, pero para llegar a ello es necesario un recurso humano altamente comprometido e identificado con su organización. La identidad define quienes son los integrantes en un grupo y quien o que pueden llegar a ser como miembros de grupos.

CONCLUSIONES

- De acuerdo al objetivo general se determina que existe una relación significativa de 53,2% entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal en el Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017.
- El Centro de Salud I-3 El Estrecho, en general cuenta con Clima Organizacional bueno con 43,0%; siendo de vital importancia replantear políticas internas a fin de mejorar los indicadores.
- Al evaluar el Desempeño Laboral del personal que viene trabajando en el Centro de Salud, estos obtuvieron una calificación de 71,0% como regular en los 12 ítems del cuestionario,
- De acuerdo a los objetivos específicos se determina que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal en el Centro de Salud I-3 El Estrecho 2017, pudiendo afirmar que el clima organizacional bueno se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral regular en 43,2%.

A nivel de hipótesis

- Al establecer el grado de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de acuerdo al Coeficiente de correlación de rho de spearman existe una correlación moderada de 0,608.

RECOMENDACIONES

- Después de realizar el trabajo de investigación la tesista recomienda a la Gerencia del Centro de Salud I-3 El Estrecho, lo siguiente:

Promover los estímulos y recompensas entre el personal que viene laborando a través de las capacitaciones constantes dentro y fuera del establecimiento, cartas de felicitación por el buen desempeño de sus funciones, recompensar su puntualidad e identidad con su institución por medio de descansos mensuales.

- Promover capacitaciones del personal profesional y técnico en la ciudad de Iquitos de manera trimestral a fin de contar con personal calificado según sus especialidad; del mismo modo, realizar capacitaciones mensuales en el centro de salud proporcionadas por el personal profesional del establecimiento, las mismas que contarán con su respectivo certificado.

- Promover reuniones mensuales con todo el personal a fin de fomentar el conocimiento de la visión, misión y objetivos institucionales del Centro de Salud con tal de lograr el sentimiento de pertenencia y de esta manera compartir sus objetivos personales con los de la organización.
- El encargado de cada área deberá promover el trabajo en equipo, actividades extra laborales que mejoren la colaboración, la integración y la comunicación entre el personal del centro de salud, con el fin de afianzar y mantener relaciones óptimas entre los compañeros, y este factor se conserve como un elemento generador de satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Keller Sánchez Dávila (2010), Tesis "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalaso – 2010". Escuela de Postgrado. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú.
- Nestor Oswaldo Pérez Tenazoa y Pedro Lito Rivera Cardozo (2013), Tesis "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de La Amazonía Peruana, Periodo 2013". Escuela de Postgrado. Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos – Perú.
- Luz Viridiana Williams Rodríguez (2013), Tesis "Estudio diagnóstico de clima laboral en una Dependencia Pública". Escuela de Postgrado. División de Estudios de Posgrado de Psicología. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey – México.
- Sandra Patricia Toala Bozada (2014), Tesis "diseño de clima organizacional optimo como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de la Jipijapa-2013". Escuela de Postgrado. Sección de Postgrado de Ciencias Económicas. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - Perú.
- Jorge Humberto Vázquez Espinosa (2015). Ensayo "Análisis de la influencia del clima organizacional en la productividad de las empresas". Universidad del Sur campus Cancún. Cancún –México.
- Idalberto Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. 8va edición. McGraw-Hill. México.
- Idalberto Chiavenato (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2da edición. McGraw-Hill. México.
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2009). Comportamiento organizacional. 13 edición. PEARSON. México.
- Rodríguez Lorenzo, M. C., Peña Carbajales, J. A., & Montes de Oca Montano, J. L. (2014). Clima organizacional en el ámbito laboral en Cuba, año 2011. Revista Conrado/Revista Pedagógica de la Universidad de Cienfuegos. Pág. 81-89. Recuperado el 5 de mayo 2016, de <http://conrado.ucf.edu.cu/>.
- Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2013). Comportamiento organizacional. 15 edición. PEARSON. México

Anexo Nº 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA TESIS TÍTULO: “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD I-3 EL ESTRECHO, MICRO RED PUTUMAYO, 2017”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Indicadores	Índices	Metodología	Técnicas e Instrumentos
<p>General</p> <p>¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo, 2017?</p>	<p>General</p> <p>Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo, 2017</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar el clima organizacional existencia en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo. -Evaluar desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El Estrecho, Micro Red Putumayo. -Determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud I-3 El 	<p>H_a: El clima Organizacional del Centro de Salud I-3 El Estrecho tiene alta influencia en el desempeño laboral, 2017.</p> <p>H_o: El clima Organizacional del Centro de Salud I-3 El Estrecho no tiene influencia en el desempeño laboral, 2017.</p>	<p>Variable Independiente (X):</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Variable dependiente (Y):</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Potencial Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> -Liderazgo -Innovación -Recompensa -Confort <p>Diseño Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura -Toma Decisiones -Comunicación Organizacional -Remuneración <p>Cultura de la Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identidad -Conflicto y Cooperación -Motivación. <p>Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dominio de conceptos, métodos y técnicas. • Destrezas para utilizar conocimientos. • Cumplimiento de responsabilidades. • Desarrollo de alternativas de acción y aprovechamiento de recursos • Nivel de compromiso. • Disposición para realizar trabajos • Confidencialidad y lealtad. • Habilidad para manejar situaciones. • Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones. <p>Puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interrelación con el resto de personal • Capacitación y especialización constante 	<p>Deficiente</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>excelente</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>	<p>Diseño:</p> <p>Correlacional</p> <p>Significado de los símbolos:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O₁=Clima Organizacional</p> <p>O₂= Desempeño Laboral</p> <p>R = Relación de las Variables</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario

	Estrecho, Micro Red Putumayo.						
--	----------------------------------	--	--	--	--	--	--



**“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD I-3 EL ESTRECHO, PROVINCIA DEL
PUTUMAYO – 2017”.**

Anexo N° 03: CUESTIONARIO

CÓDIGO: -----

PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre el clima Organizacional existente en el Centro de Salud I-3 El Estrecho. Este instrumento es uno de los elementos de la tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Solicitamos su colaboración para el llenado del cuestionario, le agradeceríamos que sus respuestas sean veraces para poder lograr con éxito los fines del estudio.

INSTRUCCIONES

Antes de proceder al llenado del cuestionario Ud. Debe leer detenidamente las siguientes instrucciones.

- Leer detenidamente cada una de las preguntas y responder de acuerdo a lo que considere pertinente.
- Debe responder a todas las preguntas del cuestionario.
- Podrá solicitar aclaración cuando encuentre alguna dificultad en las preguntas.
- La duración aproximada para el llenado del cuestionario será de 20 minutos.

Cuestionario para el estudio del clima organizacional

1. Nombre de la organización:
2. Tipo de establecimiento: (1) DIRESA / (2) DISA / (3) GERESA / (4) Hospital / (5) Instituto / (6) Red / (7) Micro-Red
3. Sector: (1) MINSA / (2) Es SALUD / (3) FF.AA. / (4) PNP / (5) Sector Privado
4. Ubicación geográfica: (1) Costa / (2) Sierra / (3) Selva
5. Código del cuestionario:
6. Edad:
7. Sexo: (1) Femenino / (2) Masculino
8. Grupo ocupacional: (1) Administrativo / (2) Asistencial
9. Profesión:
10. Condición: (1) Nombrado / (2) Contrato
11. Tiempo trabajando en la Institución:
12. Tiempo trabajando en el puesto actual:

	POTENCIAL HUMANO	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
		f	%	f	%
	Liderazgo				
1.	El jefe está disponible cuando se lo necesita	1	2	3	4
2.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización	1	2	3	4
	Innovación				
3.	La organización se caracteriza por la innovación	1	2	3	4
4.	Los compañeros de trabajo toman iniciativa para la solución de problemas	1	2	3	4
5.	Es fácil para los compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
6.	La institución es flexible y se adapta a los cambios	1	2	3	4
	Recompensa				
7.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
8.	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
9.	Existen incentivos laborales para que cada uno trate de hacer mejor su trabajo	1	2	3	4
	Confort				
10.	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
11.	En términos laborales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
	DISEÑO ORGANIZACIONAL				
	Estructura				
	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
	Toma de decisiones				
	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
	En la organización participo en la toma de decisión	1	2	3	4
	Comunicación organizacional				
	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4
	Remuneración				
	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4

	Mi salario y beneficios son razonables	2,00	5,4	8,0	21,6
	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN				
	Identidad				
	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización	1	2	3	4
	Estoy comprometido con mi organización	1	2	3	4
	Me interesa el desarrollo de mi organización	1	2	3	4
	Conflicto y cooperación				
	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
	Motivación				
	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	1	2	3	4
	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4

SEDE IQUITOS

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD I-3 EL ESTRECHO, PROVINCIA DEL PUTUMAYO – 2017”.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente documento es un cuestionario que pretende medir el desempeño laboral de los trabajadores de su servicio con el objetivo de identificar el nivel de desempeño laboral entre los trabajadores, se garantiza la total seguridad y confiabilidad de los datos, que serán usados específicamente con fines científicos para lo cual pido a Ud. Marque la alternativa que considere correcta

N°	ITEMS	BUENO	REGULAR	MALO
1	Dominio de conceptos, métodos y técnicas.	1	2	3
2	Destrezas para utilizar conocimientos.	1	2	3
3	Cumplimiento de responsabilidades.	1	2	3
4	Desarrollo de alternativas de acción y aprovechamiento de recursos	1	2	3
5	Nivel de compromiso.	1	2	3
6	Disposición para realizar trabajos	1	2	3
7	Confidencialidad y lealtad.	1	2	3
8	Habilidad para manejar situaciones.	1	2	3
9	Capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones.	1	2	3
10	Puntualidad, organización de documentos y cuidado de equipos.	1	2	3
11	Interrelación con el resto de personal	1	2	3
12	Capacitación y especialización constante	1	2	3

Suma de puntaje de Items / 12

Anexo N° 04: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de Salud I-3 El Estrecho, micro red Putumayo, 2017

OBJETIVO

: Validar los instrumentos a aplicar en la investigación “**Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de Salud I-3 El Estrecho, micro red Putumayo, 2017**”

DIRIGIDO A

: profesionales con grado de Magister en Gestión Pública

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister Doctor

VALORACIÓN: Muy Alto Alto Medio Bajo Muy Bajo

“MATRIZ DE VALIDACIÓN”

“Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de Salud I-3 El Estrecho, micro red Putumayo, 2017”

VARIABLE	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN O/Y RECOMENDACIONES	
		Malo	Regular	Bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL OS ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño laboral	Formación y desarrollo profesional	1,12										
	Reconocimiento del trabajo	2,3										
	Participación del empleado	4										
	Motivación	5,6,7										
	Establecimiento de objetivos	8,9										
	Adecuación a ambiente de trabajo	10,11										

VARIABLE	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN O/Y RECOMENDACIONES	
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL LOS ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima organizacional	1) Potencial humano	1. Liderazgo	1,2											
		2. Innovación	3,4,5,6											
		3. Recompensa	7,8,9											
		4. Confort	10,11											
	2) Diseño organizacional	5. Estructura	12,13											
		6. Toma de decisiones	14,15											
		7. Comunicación organizacional	16,17,18											
		8. Remuneración	19,20											
	3) Cultura organizacional	9. Identidad	21,22,23											
		10. Conflicto y cooperación	24,25											
		11. Motivación	26,27,28											

FIRMA DEL EVALUADOR