



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS:

**CLIMA DE LA ORGANIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MICRO RED DE SALUD PISCO
AGOSTO 2010 – JULIO 2011**

PRESENTADO POR:

Bach. EDWAR VIDAL AQUIJE DAPOZZO

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO EN
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

LIMA - PERU

2018



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS:

CLIMA DE LA ORGANIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO

LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MICRO RED DE SALUD

PISCO

AGOSTO 2010 – JULIO 2011

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTION EMPRESARIAL

ASESOR:

Mg. CARMEN LUISA AQUIJE DAPOZZO

LIMA - PERU

2018

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado con todo mi amor a mi esposa e hijos que son el motor de mi vida, a mis queridos padres que me impulsaron en mi formación profesional, a mis hermanos por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a los trabajadores de la micro red de salud Pisco porque sin su colaboración, valioso apoyo y activa participación en el desarrollo de esta tesis no hubiese podido rescatar importantes datos del clima laboral. Destaco, por encima de todo, su disponibilidad y esfuerzo que hizo que nuestras acaloradas discusiones redundaran benéficamente tanto a alto nivel científico como personal.

RECONOCIMIENTO

Esta tesis fue posible a mis motores de vida, al Dr. Carlos Guarnizo Olivera, quien en su desempeño como Presidente Ejecutivo/Gerente del Programa de Contribución Social de Prosynergy me dio las facilidades para el uso del portal web. Para culminar quiero agradecer a mi amada esposa Ingrid, mis pequeños hijos Camilo, Pilar y Abigail a papa Víctor que me ilumina desde el cielo, mamá Aleja y mis hermanos por su constante paciencia y apoyo que siempre me han dado.

INDICE

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLOGICO	15
1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	15
1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.2.1. Delimitación Espacial.....	20
1.2.2. Delimitación Social	21
1.2.3. Delimitación Temporal	21
1.2.4. Delimitación Conceptual	21
1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACION	22
1.3.1. Problemática Principal	22
1.3.2. Problemas Secundarios.....	22
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.4.1. Objetivo General.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos.....	23
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.5.1. Hipótesis General	24
1.5.2. Hipótesis Secundarias	24
1.5.3. Variables (Descriptiva Conceptual y Operacional).....	26
1.5.4. Dimensiones	28
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación	28
1.6.2. Métodos y Diseños de la Investigación.....	29

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación.....	30
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	30
1.6.5. Justificación importancia y limitaciones de la Investigación.....	31
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	33
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	33
2.1.2. Antecedentes Nacionales	36
2.2. BASES TEÓRICAS	41
2.2.1. Elementos del Clima Institucional	41
2.3. DEFINICION DE TÉRMINOS BÁSICOS	43
2.4. IMPORTANCIA DEL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA ORGANIZACIÓN	44
2.5. CLIMA INSTITUCIONAL Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	44
2.5.1. Retroalimentación.....	45
2.5.2. Conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales actuales	45
2.5.3. Incremento de la Interacción y la Comunicación	46
2.5.4. Confrontación	46
2.5.5. Educación	46
2.5.6. Participación	47
2.5.7. Responsabilidad creciente.....	47
2.5.8. Energía y optimismo creciente.....	48

2.6. FACTORES QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR EL CLIMA	
 INSTITUCIONAL.....	48
2.6.1. Comunicación	48
2.6.2. Contratación colectiva.....	48
2.6.3. Disciplina	48
2.6.4. Motivación personal.....	48
2.6.5. Desarrollo personal.....	49
2.6.6. Entrenamiento	49
2.6.7. Satisfacción laboral.....	49
2.7. FORMAS DE CLIMA INSTITUCIONAL	49
2.7.1. Clima de tipo autoritario.....	49
2.7.2. Clima de tipo participativo.....	51
2.8. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	52
2.8.1. Estructura	52
2.8.2. Responsabilidad	52
2.8.3. Recompensa.....	52
2.8.4. Desafío	52
2.8.5. Cooperación	53
2.8.6. Calor y apoyo.....	53
2.8.7. Conflicto.....	53
2.8.8. La identidad	54
2.9. COMO INCIDIR POSITIVAMENTE EN UN CLIMA HUMANO Y	
 PROFESIONAL DE UNA INSTITUCIÓN	55

2.9.1. Claridad de objetivos	55
2.9.2. Capacidad de liderazgo	55
2.9.3. Actitud dialogante	55
2.9.4. Facultad de decisión	55
2.10. DESEMPEÑO LABORAL	55
2.11. FACTORES QUE INFLUYEN O INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.....	59
2.11.1. La motivación.....	59
2.11.2. Adecuación / ambiente de trabajo	59
2.11.3. Establecimiento de objetivos	59
2.11.4. Reconocimiento del trabajo	60
2.11.5. La participación del empleado	60
2.11.6. La formación y desarrollo profesional	60
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	61
3.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	61
3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	63
3.2.1. Procedimientos	63
3.2.2. Técnicas e instrumentos	63
3.3. ANALISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	63
3.3.1. Instrumentos de la recolección de datos.....	64
3.4. PRUEBA NORMALIDAD Y DE LA HIPÓTESIS.....	95

3.4.1. Comprobación de la Hipótesis 1	95
3.4.2. Comprobación de la Hipótesis 2	96
3.4.3. Comprobación de la Hipótesis 3	96
3.4.4. Comprobación de la Hipótesis 4	97
3.4.5. Comprobación de la Hipótesis 5	97
3.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	102
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES.....	108
FUENTES DE INFORMACION	109
ANEXOS.....	112
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	112
ENCUESTA	114
CUESTIONARIO SOBRE CLIMA INSTITUCIONAL	114
CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL	117
FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION 	120
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	121

RESUMEN

El presente trabajo de investigación para optar el grado académico de magister en Administración y Dirección de Empresas tuvo como principal objetivo, determinar la implicancia entre el clima de la organización y el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco.

El presente trabajo de tesis se desarrolló de acuerdo a la metodología planteada por nuestra universidad, con enfoque cuantitativo.

El presente trabajo es de tipo básico, con diseño no experimental, y de nivel relacional causal y presenta una población de 40 trabajadores así como una muestra poblacional universal de 49 trabajadores asistenciales y administrativos, para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta mediante dos cuestionarios para la recolección de datos, para medir las variables e indicadores clima de la organización y el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, para luego aplicar la estadística inferencial y la escala correspondiente, para la verificación de la hipótesis con ayuda de herramientas informáticas, como lo es el SPSS.

Finalmente se tuvo como resultado que existe relación causal significativa entre los indicadores de clima de la organización y el desempeño laboral de la micro red de salud Pisco – Ica Agosto 2010 – Julio 2011. Por lo que se concluye, que servirá de aporte documentario y estadístico para mejorar los procesos de gestión administrativa del Ministerio de Salud, generando un ambiente de competitividad y eficiencia, acorde a las normas, valores y conductas que genera el control.

PALABRAS CLAVE: Clima Organizacional, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research work to choose the academic degree of Master in Business Administration and Management was to determine the implication between the organizational climate and the work performance of the collaborators of the Pisco micro health network.

The present thesis work was developed according to the methodology proposed by our university, with a quantitative approach.

The present work is of a basic type, with a non-experimental design, and of a causal relational level and has a population of 40 workers as well as a universal population sample of 49 care and administrative workers, for which the survey technique was used by two questionnaires for data collection, to measure the variables and indicators of the organization's climate and work performance and their respective dimensions, to then apply the inferential statistics and the corresponding scale, for the verification of the hypothesis with the help of computer tools, such as what is the SPSS.

Finally, the result was that there is a significant causal relationship between the organization's climate indicators and the work performance of the Pisco-Ica health micro-network August 2010 - July 2011. As a result, it will serve as a documentary and statistical contribution to improve the administrative management processes of the Ministry of Health, generating an environment of competitiveness and efficiency, according to the norms, values and behaviors that control generates.

KEYWORDS: Organizational Climate, Work Performance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación resalta una de las problemáticas más preocupantes del sector salud, ya que está lleno de conflictos laborales e interpersonales de sus trabajadores que conlleva a una mala atención a sus usuarios por ende no hay mejoras en la llamada atención con calidad y calidez, pues no existe en muchos trabajadores una identidad con su institución ni un compromiso moral para darle a los usuarios un trato adecuado y oportuno.

El clima generado por los participantes que integran la institución será una variable fundamental en la realización de los profesionales de la salud, es decir, en el desempeño laboral.

En este sentido, el presente trabajo de investigación pretende evaluar el clima de la organización y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de las Micro Red de Salud Pisco, desde Agosto del 2010 hasta Julio del 2011. Describir el Clima Institucional permitirá obtener valiosa información con respecto entre las variables.

Los colaboradores que trabajan en el centro de salud no asumen esta responsabilidad. No se dan cuenta, lo importante que es, lograr que los trabajadores de salud se sientan cómodos dentro de la institución, que se sean parte de ella y que vivan el calor de un ambiente agradable de trabajo. Solo un ambiente adecuado hace posible que los profesionales tengan un alto compromiso hacia el logro de las metas de manera que se crea una ventaja competitiva sustentable para la misma. Es decir que los Jefes, personal administrativo y asistencial deben de generar las condiciones para que los mismos alcancen una motivación de logro profesional que los induzca a realizar mejor las tareas, y lograr mejoras para su formación profesional y del establecimiento de salud.

Se ha observado que en dichos centros de salud el Clima institucional no es adecuado, debido a los conflictos, relaciones sociales resquebrajadas, entre otras; que se presenta entre el personal directivo, administrativos y asistenciales del mismo. En consecuencia, el Clima institucional se caracteriza por ser negativo para el desarrollo de las actividades asistenciales.

Es así que se trata de investigar el Clima institucional como una de las variables que viene influyendo en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores de la salud.

Los resultados de este trabajo de investigación se exponen en el informe, el cual que se ha organizado en cada uno de los capítulos que veremos a continuación:

Capítulo I: Se encuentra el planteamiento metodológico, su formulación, la justificación, los objetivos y las definiciones operacionales.

Capítulo II: Marco teórico de la variable independiente Clima institucional y variable dependiente desempeño laboral.

Capítulo III: Presento, el análisis e interpretación de los resultados, explica detalladamente como se obtiene la formulación del problema, enunciado de las hipótesis, las variables, tipo y diseño de investigación, población y muestra, además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento y análisis de datos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El clima de la organización es el ambiente al interior de una organización el cual está influenciado por las relaciones que se dan dentro de ellas y que inciden en sus tomas de decisiones, dentro de las cuales se consideran las formas de labores, los tipos de dirección, las relaciones interpersonales, las comunicaciones de todo tipo, los conflictos, la identidad corporativa, la cooperación, la motivación y el nivel de remuneración.

Cada organización es singular y todo componente humano desarrolla características distintas. La singularidad de la cultura es producto de los aciertos o desaciertos de sus colaboradores. Donde cada desempeño contribuye a determinar una identidad distinta. La calidad al interior de la organización depende del entorno externo e interno, donde los logros de mejorar este ambiente son metas y objetivos organizacionales que tiene en cuenta los que gerencian éstas, con el fin a que sus integrantes mejoren sus desempeños en un ambiente de confianza, profesionalismo y respeto para el logro de los objetivos institucionales.

En todo humano, la salud es un derecho universal que se relaciona con su desarrollo social los mismos que inciden en el índice de desarrollo humano, como son la educación y la economía de los países.

El resultado de un buen comportamiento organizacional dependerá de cómo se gestiona el capital humano en la organización, cómo están integrados los miembros que la forman, cuál es su identificación con la institución, cómo se manifiesta su crecimiento personal y profesional, cómo se da la motivación, la creatividad, la productividad y la pertenencia, por mencionar algunos de los elementos que influyen en los comportamientos humanos. De aquí la importancia de que en los estudios organizacionales se consideren todos aquellos aspectos que inciden en el logro de un buen comportamiento organizacional. (Martín X, 2013)

Dados los niveles competitivos de las organizaciones, estas se mueven y transforman a velocidades cada vez más rápidas, donde las personas son un factor crítico y definitivo en su desarrollo. Para potenciar este campo, se han formado las áreas de gestión humana que a través de sus programas y procesos se encaminan a lograr este fin. Estos procesos buscan comprender al ser humano en su totalidad, al dotarlos de herramientas que permiten una adaptación al mundo organizacional, pero también con conocimientos y habilidades que mejoran sus vidas, la de sus familias y la sociedad (F. S. , 2007)

La Micro Red de Salud de Pisco, es una entidad de salud a cargo del Ministerio de Salud (MINSU), cuyo objetivo es prevenir, atenuar y mejorar la salud de los pobladores residentes en la ciudad de Pisco.

El ambiente o clima organizacional además de formar parte del ambiente social, también lo afecta y se ve afectado por este, ya que interactúa como

sistema abierto. Para entender la relación entre uno y otro es necesario comprender esta relación intrínseca de toda organización, formada por partes que replican la estructura general y ser parte, a su vez, de una mayor y mucha más compleja que ella misma. El ámbito social siempre impacta en el ámbito organizacional.

Las instituciones no son reductos que se mantienen aislados de lo que pasa en el medio externo, constituyen espacios sociales donde las personas respetan reglas, valores, principios éticos, normas de convivencia y se desarrollan al igual que la sociedad. De ahí que los grupos o equipos de trabajos, se vean impactados por el clima laboral del que forman parte, al igual que la organización se ve influenciada regularmente por el ámbito social al que pertenece. La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, donde es fundamental su diagnóstico para gestionar de forma adecuada los recursos humanos dentro de una institución (P, 2013)

Actualmente en la Micro Red de Salud de Pisco Provincia de Ica, se vienen desarrollando las labores con desinterés, y objetivos no determinados con algunos colaboradores individualistas y personalistas, conllevando a un clima organizacional hostil, de presión, amedrentamiento que conllevará a la inestabilidad y caos de la institución. La Micro Red de Salud de Pisco, no cumple con estos procedimientos pues la escasez de Comunicación es significativa, se evidencian conflictos y falta de cooperación, falta de identidad con la organización, falta de motivación y un nivel no adecuado de la remuneración.

Evidenciándose un clima organizacional adverso trayendo consigo el no cumplimiento de los objetivos organizacionales, donde el aspecto remunerativo no es motivador, debido a un presupuesto no adecuado, para lo

cual se debe incidir en mejorar el clima organizacional mediante la identidad, la calidad del servicio, mejoras remunerativas, a fin de mejorar el desempeño laboral y por consiguiente el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En la medida que avanza la modernidad, las organizaciones públicas y privadas deben ir adaptándose a las nuevas tendencias que las hagan competitivas donde la Micro Red de Salud de Pisco, no puede estar exenta a estos cambios, pues ante la ausencia de una cultura e identidad corporativa que le permitan ser una institución de vanguardia por lo que es un problema relevante y urgente y que requiere un investigación detallada, por lo que se plantea en la presente investigación.

Para poder proponer alternativas de solución a este problema desde la mejora del rendimiento del personal es necesario la creación de un clima organizacional acorde a los objetivos organizacionales y que la haga una institución competitiva en el tiempo.

El desarrollo laboral profesional de salud está relacionado a la percepción que tengan del ambiente donde trabajan, las interacciones y otras series de experiencias que cada colaborador sienta en el interior del establecimiento de salud vinculada a la misma.

Gran parte de los colaboradores de los centros de salud no evidencian esta situación, en la cual sientan un grato ambiente de trabajo, lo cual redundara en un buen desempeño laboral y por consiguiente la consecución de los objetivos organizacionales, creando una ventaja distintiva, donde los gerentes y colaboradores se sientan identificados con su institución al realizar sus labores, mejorar su perfil profesional y por el ende el de la organización.

En los centros de salud analizados se vienen evidenciando un clima institucional no adecuado por el alto número de conflictos, problemas de relaciones interpersonales tanto a nivel gerencial como operativo, donde este clima hace que el desarrollo de las actividades de salud sea adverso.

Por lo que mediante la presente investigación tratara sobre el Clima institucional como una de las variables que viene influyendo en el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores de la salud.

Desde hace mucho tiempo se ha notado que en los establecimientos de salud en todo el Perú, existen muchos problemas en relación a climas laborales desagradables que en algún caso conlleva a una mala atención a los usuarios de salud e incluso en algunos casos problemas judiciales (Ramirez Espinoza, 2005)

Investigaciones sobre el clima institucional son de naturaleza aplicativa y permiten diagnosticar los factores o componentes de la institución con deficiencias e insuficiencias y determinar las causas y niveles de afectación, asimismo estas investigaciones pueden y deben emplearse también con carácter preventivo y evitar así dificultades para una buena atención en salud (Ramirez Espinoza, 2005)

Desde 1978 se realizan investigaciones de Clima Institucional, Lewin y Stinger fueron los primeros en determinar que este comprendía nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización Lo más relevante de este enfoque sería, permitir una visión rápida y objetiva de las percepciones y sentimientos que se

asocian a determinadas estructuras y condiciones de la institución (Ramirez Espinoza, 2005)

La información obtenida de los estudios de clima institucional ha demostrado reflejar la realidad que condiciona los niveles de motivación y rendimiento profesional existentes en los trabajadores de salud (Garzon, 2005)

El desempeño de un colaborador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes sino que depende en buena medida de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias de los trabajadores de salud con la Institución, y que son reflejadas en los estudios del clima Institucional (Garzon, 2005)

Los directivos de los hospitales saben que la gestión debe centrarse en los procesos, considerando que los trabajadores ya no son empleados sino personas que hacen posible a que se realicen las cosas, desarrollando a dichos colaboradores, pero en la práctica aún no se valora al recurso humano y, por lo tanto, el clima de la organización debe ser el más acorde que eleve el nivel de motivación así como el desempeño laboral mediante el compromiso y la identificación hacia la mejora continua.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

Esta investigación se realizó en la micro red de salud Pisco conformada por los centros de salud de San Andrés, Paracas y San Martín de Porres de la Provincia de Pisco de la Región Ica.

1.2.2 Delimitación Social

Al total del personal administrativo y de salud que labora en la micro red de salud Pisco – Ica. Los cuales son 49 colaboradores.

1.2.3 Delimitación Temporal

El desarrollo del presente trabajo de investigación se realizó desde Agosto del 2010 hasta Julio del 2011.

1.2.4 Delimitación Conceptual

Se utilizaron los principales temas para determinar el aspecto conceptual sobre el cual se apoyara el presente trabajo de investigación:

- **Clima de la organización**

Dessler (1979) no existe un acuerdo en lo que realmente significa clima organizacional, pues se le atribuye circunstancias organizacionales objetivas como normas, estructuras, políticas, incluso cualidades tan subjetivas como la amabilidad.

Rodríguez (1999), es la aprehensión que sus integrantes comparten en lo referido a su trabajo, las condiciones físicas que se le brinda, su manera de relacionarse y otras normas que se den dentro de su ambiente de trabajo.

Chiavenato (1992) no solamente es un procedimiento central con una plaza espiritual además existen otros factores de tipo estructural que lo conforman como son: las políticas, tecnologías, metas, reglamentos; así como los de tipo social, que involucra los comportamientos, actitudes, valores que son de una u otra forma sancionadas o desarrolladas.

Anzola (2003) refiere que es importante tener en cuenta las opiniones y comentarios del personal que conforman una institución, pues además de afectar su conducta, de ello dependerá la diferencia entre las organizaciones.

- **Rendimiento laboral**

Chiavenato (2009) el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

Méndez Álvarez (2006) el desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

1.3 PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problemática Principal

¿Determinar la influencia del clima de la organización en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?

1.3.2 Problemas Secundarios

P1

¿Cuál es la influencia de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?

P2

¿Cuál es la influencia del conflicto y cooperación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?

P3

¿Cuál es la influencia de la Identidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?

P4

¿Cuál es la influencia de la Motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?

P5

¿Cuál es la influencia del nivel de remuneración en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia del Clima de la organización en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Micro red de Salud de Pisco, Agosto del 2010 a Julio del 2011.

1.4.2 Objetivos Específicos

OE1

Determinar la influencia de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica

OE2

Determinar la influencia del conflicto y cooperación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica

OE3

Determinar la influencia de la Identidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica

OE4

Determinar la influencia de la Motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica

OE5

Determinar la influencia de la remuneración en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

HG

Existe influencia del clima de la organización en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

Ho (Hipótesis Nula)

No existe influencia del clima de la organización en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica

1.5.2 Hipótesis Secundarias

HS1

Existe influencia de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS1o

No existe influencia de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica

HS2

Existe influencia de la cooperación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS2o

No existe influencia de la cooperación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS3

Existe influencia de la Identidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS3o

No existe influencia de la Identidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS4

Existe influencia de la Motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS4o

No existe influencia de la Motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS5

Existe influencia de la remuneración en el rendimiento laboral de los trabajadores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS5o

No existe influencia de la remuneración en el rendimiento laboral de los trabajadores de la micro red de salud Pisco – Ica.

1.5.3 Variables (Descriptiva Conceptual y Operacional)

Variable Independiente

Clima de la organización

Variable Dependiente

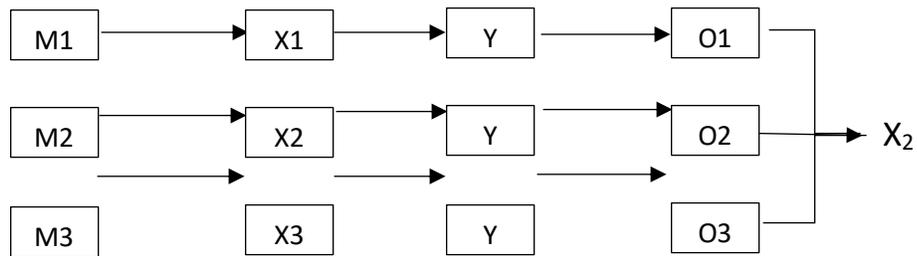
Rendimiento laboral

X_i: Independiente: Clima de la organización

O₁, O₂: Observaciones 1 y 2: Resultados.

Y: Dependiente: Rendimiento laboral

X²: Coeficiente de relación



OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Clima de la organización	Comunicación	Autonomía laboral	Si No
	Conflicto y cooperación	Estructura Organizacional Frecuencia de apoyo laboral.	
	Identidad	Promoción en el trabajo	
	Motivación	Actitud hacia el trabajo	
	Nivel de remuneración	Comportamiento organizacional	
VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Rendimiento Laboral	Disposición a colaborar y ayudar	Responsabilidad	Si
	Competencia	Cumplimiento de metas	No
	Productividad	Condición y ambiente de trabajo	

Definición conceptual de Clima Organizacional: Es la apreciación sobre aspectos relacionados al medio donde se labor, muy útil para realizar una evaluación que permitirá a tiempo realizar actos provisorios y disciplinarios e imprescindibles para alentar y confortar el desempeño de las acciones y metas de la organización (Sonia Palma, 2004)

Definición conceptual del desempeño laboral: es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa (Chiavenato, 2009)

1.5.4 Dimensiones

Variable Independiente

- Comunicación
- Conflicto y cooperación
- Identidad
- Motivación
- Nivel de remuneración

Variable Dependiente

- Disposición a colaborar y ayudar
- Competencia
- Productividad

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación

1.6.1.1 Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo teórico – básico, también recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o

filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva nos encamina hacia la investigación básica o pura, descriptiva, donde se analizará, describirá y discriminará en base al contexto del Marco Teórico la relación de las variables cuantitativas, tal y cual se presentaron en el momento de la investigación. (Maya, 2014)

1.6.1.2 Nivel de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, agrupa por su nivel características de relacional causal (Sampieri, 1998)

1.6.2 Métodos y Diseños de la Investigación

1.6.2.1 Métodos de la Investigación

Se utilizó el método inductivo – deductivo, que abarca desde la observación del problema, formulación de hipótesis (Hernández, 2010).

1.6.2.2 Diseño de la Investigación

Se aplicó el diseño no experimental, debido a que los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Este tipo de investigación no se manipular ni se realizar al azar, se realiza sin manipular variables, este estudio no crea alguna situación (Hernández, 2010)

1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

1.6.3.1 Población

Integrado por los 49 colaboradores de la micro red de salud Pisco.

CENTRO DE SALUD	N° DE TRABAJADORES
Centro de salud San Andrés	18
Centro de salud Paracas	9
Centro de salud San Martin de Porres	22
TOTAL	49

1.6.3.2 Muestra

Está conformado por todos los colaboradores del micro red de salud Pisco:

- Centro de salud San Andrés
- Centro de salud Paracas
- Centro de salud San Martin de Porres

CENTRO DE SALUD	N° DE TRABAJADORES
Centro de salud San Andrés	18
Centro de salud Paracas	9
Centro de salud San Martin de Porres	22
TOTAL	49

Por lo que se realizara un censo

Es decir la muestra es igual a la población

1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.6.4.1 Técnicas

La técnica utilizada es:

- La encuesta

1.6.4.2 Instrumentos

Es el cuestionario de encuesta de clima de la organización y desempeño laboral.

1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

1.6.5.1 Justificación

Justificación Práctica: La presente trabajo de investigación se justifica de manera práctica porque el problema del estudio aborda el tema del clima organizacional que no solo se da en el sector salud sino en todo ámbito general y sobre todo en empresas que se encuentran ubicadas lejos de la capital, donde el desempeño laboral es un problema latente que se debe prevenir, así como los factores que contribuyen a su éxito.

Justificación Teórica; De manera teórica porque se fundamenta en la teoría del desarrollo organizacional, en la cual se contribuye a aplicar la teoría mencionada, ya que permite a las organizaciones contribuyan al buen desarrollo empresarial y a la obtención de los objetivos organizacionales.

Justificación Social: En lo social es que contribuye y ayuda a todas las personas involucradas en la gestión de la Micro red de salud de Pisco, así como a mejorar el desempeño de los colaboradores de mencionada organización.

Justificación Metodológica: Desde la parte metodológica se aplican un conjunto de directrices y metodología para la

investigación científica con enfoque cuantitativo, para determinar la relación causal del trabajo de investigación.

1.6.5.2 Importancia

El presente trabajo, es importante porque nos ayudara a conocer de qué como influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red de Pisco, los cuales a la fecha vienen atravesando una etapa difícil de llevar, enlazado a la influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores, entre otros debido principalmente al clima organizacional desarrollo por los directivos, los cuales estos resultados les permitirán enfocar nuevas formas de la administración de los recursos humanos, que contribuyan a la consecución de los metas de la organización en forma eficaz y eficiente.

1.6.5.3 Limitaciones

El presente trabajo de investigación tuvo como una limitación, el realizar la toma de información con algunos jefes inmediatos de los establecimientos de salud, ya que no daban las facilidades del caso a sus trabajadores.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

En su investigación Morales, J y Tirape M. (2012), en su trabajo de investigación titulado: **ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AEROESTAR S.A**, Proyecto de grado previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo estudiar los factores que influyen en la presencia de un clima organizacional inadecuado y la presencia de insatisfacción de los trabajadores en el contexto de trabajo de la empresa; para lo cual realizaron un estudio descriptivo y explicativo, con un diseño no experimental desde el enfoque mixto con los empleados de la empresa Aerostar S.A. de la parroquia Virgen de Fátima del cantón de Yaguachi. Se aplicaron encuestas a clientes y trabajadores, y test de satisfacción y clima organizacional, como resultados se obtuvo de los encuestados que tienen una inapropiada convivencia laboral.

También Pasini, D y Rivas G. (2013), en su trabajo de investigación titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL, SU APLICACIÓN EN EMPRESAS DE URUGUAY**, Tesis para optar el título de Licenciado en

Administración-Contador (Privado) y Contador Público de la Universidad de la República, Facultad de Ciencias Económicas y Administración de Uruguay. La investigación tuvo como finalidad abordar el tratamiento que empresas de Uruguay otorgan a la gestión del clima organizacional. Concluyen que las empresas en Uruguay han comenzado a tomar consciencia sobre la importancia que tiene conocer la percepción de los miembros de la organización acerca de su entorno laboral, pues esto repercute directamente en su trabajo y, en consecuencia, en la organización en su conjunto. Sin embargo, señalan que la muestra seleccionada para esta investigación no puede considerarse representativa de todas las empresas del Uruguay que aborda estudios del clima organizacional.

Otro trabajo de investigación denominado **Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016**. La temática abordada en el estudio trata sobre el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período (2016), con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo

de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

Por otro lado Marroquín y Pérez, (2011), en su investigación **“El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala” Universidad San Carlos - Guatemala**; concluye que: – El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. – En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. – El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Del mismo modo Yubisay, (2013), en su tesis: **“Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial”, Universidad Del Zulia – Venezuela**; Luego de analizar los resultados obtenidos se desprenden de ellos las siguientes conclusiones: 20 – El tipo de clima organizacional identificado en los Centros de Educación Inicial, del Municipio Mara, estado Zulia, es el

autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones. Evidenciándose una alineación en la percepción del tipo de clima que se genera en estas organizaciones objeto de estudio en las que directivos y docentes no están sensibilizados por un ambiente de trabajo como factor determinante en el desempeño laboral.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Lagos V, (2014), en su trabajo de investigación: **“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES DEL NIVEL DE SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA TRILCE SALAVERRY- UBICADA EN EL DISTRITO DE JESÚS MARÍA - PROVINCIA DE LIMA - REGIÓN LIMA EN EL AÑO 2014”**. Publicado el 2014. Tesis para optar el grado de Magister en Educación. Investigación de tipo básico, diseño no experimental y de corte transversal. Se halló, utilizando el método estadístico de Regresión y Correlación una correlación conjunta de las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente Desempeño Docente 0.851, y un valor $p < 0.05$, que permite afirmar que existe una relación significativa entre la influencia del Clima Institucional y el Desempeño Docente de los profesores de la institución educativa Trilce Salaverry ubicada en el Distrito de Jesús María. Con el Método Estadístico de Correlación de Pearson, se halló, que existe relación las Relaciones Humanas ($p = 0.00$) con el Desempeño de los Docentes de la institución educativa Trilce Salaverry. Existe relación entre las dimensiones Procesos Internos (Valor $p = 0.000$) y Sistemas Abiertos (Valor $p = 0.000$).

Gamarra R, (2014), en su trabajo de investigación: **“PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS Y DOCENTES SOBRE CUATRO CATEGORIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA ESTATAL DE LA UGEL 04 DE COMAS”**. Publicado en agosto 2014 para optar el grado de Magíster con Mención en Educación. Publicado en octubre de 2014. El trabajo de investigación ubica su estudio en el análisis de las percepciones de directivos y docentes acerca de cuatro categorías del clima organizacional de una Institución Educativa de gestión estatal, ubicada en el distrito de Comas. El diseño de esta investigación es de enfoque cualitativo y de carácter descriptivo, asimismo se utilizó la técnica de la entrevista, desarrollándose una guía de entrevista semiestructurada. El instrumento fue diseñado por la investigadora y validado por dos docentes especialistas que participaron en el procedimiento de juicio de experto; la información recogida fue registrada en grabaciones. Luego, clasificaron las respuestas por categorías asignándole a cada entrevistado un código, transcribieron las respuestas y la información fue analizada elaborando un cuadro de categorización, para luego unificar los enunciados con palabras significativas de los informantes. Este procedimiento les permitió analizar las percepciones de directivos y docentes y descubrir elementos ocultos que surgieron como fruto de la conversación durante las entrevistas y que configuran las categorías de este estudio tales como: confianza, presión, apoyo y reconocimiento del clima organizacional de la institución educativa. Los resultados de la investigación permitirán a los directivos obtener referencias que podrían ser utilizadas como aporte al estudio del clima organizacional y la mejora en el desarrollo de la gestión institucional.

Por otro lado Crespín M, (2012), en su trabajo de investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS**

DOCENTES DE UNA EDUCACIÓN EDUCATIVA DE LA REGIÓN CALLAO”, Tesis para optar el grado de Maestro en Educación. La investigación de tipo descriptivo simple tuvo como objetivo general medir el nivel de percepción del clima organizacional que tienen los docentes de una institución educativa pública de la región Callao. La muestra, de tipo disponible estuvo conformada por 52 docentes del nivel primaria y secundaria. La información se obtuvo con la aplicación del cuestionario de George Litwin y Robert Stringer; que evalúa dimensiones del clima organizacional. Los resultados mostraron que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio.

Alvarado, S. (2016), en su trabajo de investigación, titulado: “RELACION ENTRE EL CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO DOCENTE EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N° 1 PACHACUTEC-VENTANILLA” que tuvo como propósito establecer la relación el clima institucional y desempeño docente en Instituciones Educativas de la Red N° 1 Pachacutec Ventanilla. Aplicó el instrumento de clima institucional elaborado por Martín (1999) y adaptado por Perez (2010). Para el desempeño docente, se aplicó la prueba elaborada por Vadés (2004) y adaptada por Salluca (2010). Se encontró correlación media entre clima institucional y desempeño docente, encontrándose además correlación media en todas las dimensiones del clima institucional con el desempeño docente.

Molocho, B (2010), en su trabajo de investigación: “**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GESTION INSTITUCIONAL DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA UGEL N° 01-LIMA SUR-2009**”. UNMSM, El trabajo de investigación estuvo orientado a explicar la influencia del clima organizacional en el gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N°1 Lima Sur. Desde la perspectiva de una

investigación de tipo-descriptivo-explicativo utiliza el diseño correlacional; se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos básicos de clima organizacional y gestión educativa, a través de muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 07 integrantes del órgano de dirección, 19 del órgano de línea, 02 del órgano de asesoría, 24 del órgano de apoyo y 04 del órgano de control, a quienes se les aplicó mediante la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Con la investigación se logró conocer los factores determinantes del clima institucional que influyen en la gestión de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Local N°1 del cono Sur de Lima. (Molocho Becerra, 2010)

Ramírez Mariluz Roberto Carlos (2002), de la Universidad de Lima, sustentó su Tesis **“IMPLICACIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y PROPUESTA DE UN PLAN OPERATIVO PARA SU CAMBIO”**. El objetivo de la investigación fue relacionar la satisfacción laboral con los indicadores de clima organizacional que repercutan en la eficiencia de la organización. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo-exploratorio, comprendiendo al total de la población de directivos, docentes y administrativos de la institución. Para la recolección de datos se realizaron entrevistas y se aplicó un cuestionario construido para los fines de la investigación. En los resultados se encontró relación positiva entre la satisfacción laboral y los indicadores de estructura, liderazgo, comunicaciones, toma de decisiones, valores organizacionales, condiciones de trabajo, actitudes laborales y eficiencia de sus unidades de gestión.

Sonia Palma (2005), de la Universidad Ricardo Palma, realizó la investigación **“MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL EN PERSONAL**

DE ENTIDADES UNIVERSITARIAS". El trabajo estudia la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de McClelland y Litwin. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas.

Los datos fueron procesados con el software del SPSS .El cálculo del puntaje Z Kolmogorov-Smirnov evidencia normalidad en la distribución de los datos, por lo que para la estimación de diferencias por sexo, tipo de trabajador, tiempo de servicio y para la relación entre motivación y clima laboral se empleó el coeficiente de Pearson, además de las estadísticas descriptivas pertinentes para los análisis específicos. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias solo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; sin embargo, en relación al clima laboral donde no se detectaron diferencia en ninguna de las variables de estudio. El puntaje total promedio de motivación fue de 56.70, lo que indica un nivel bueno de motivación, manteniéndose este mismo nivel motivacional en función al sexo, grupo ocupacional y tiempo de servicios.

Los datos sometidos a la prueba "t" indican que no existen diferencias en cuanto al nivel motivacional cuando se toma en cuenta el sexo mientras que si la hay en relación al grupo ocupacional y al tiempo de servicios a favor de los docentes y de quienes tienen un mayor tiempo de servicios en la institución educativa a la que pertenecen.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima institucional se originan de factores de liderazgo y prácticas de dirección, factores sobre la estructura de la institución y otros como consecuencias del comportamiento en el trabajo. Lo que debe primar en todo caso es la situación detectada en todo el sistema institucional y que amerite un estudio de clima.

2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

CONCEPTO DE CLIMA INSTITUCIONAL.

El Clima Institucional está compuesto de un conjunto de variables, como ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional y características de sus miembros, que ofrecen una visión global de la organización. Estas variables se refieren a los siguientes aspectos: (Pritchard R., 1973, pág. 47)

2.2.1 Elementos del Clima Institucional o Dimensiones

2.2.1.1 La comunicación:

Canal o cauce que pone en funcionamiento las vinculaciones del grado de fluidez y claridad de los mensajes y la información depende del grado de adecuación y desarrollo de las comunicaciones. (Pritchard R., 1973, pág. 47)

2.2.1.2 Conflicto:

En las relaciones laborales, conflicto que enfrenta a los trabajadores, a través de sus representantes, con los empresarios. Afecta a una empresa o a un sector económico y su resolución tiene efectos general es. (Pritchard R., 1973, pág. 47)

- 2.2.1.3 Cooperación:
Es el resultado de una estrategia aplicada al objetivo (lo que se quiere lograr) desarrollado por grupos de personas o instituciones que comparten un mismo interés u objetivo. En este proceso generalmente se emplean métodos colaborativos y asociativos que facilitan la consecución de la meta común. Por ejemplo, cuando un grupo de vecinos y vecinas se asocian para obtener alimentos a precios más bajos y forman una cooperativa de consumo. La *cooperación* ha sido estudiada desde diferentes campos disciplinarios: las matemáticas, las ciencias políticas, la biología, la ecología, la antropología. (Pritchard R., 1973, pág. 47)
- 2.2.1.4 Identidad:
Conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan frente a los demás. (Pritchard R., 1973, pág. 48)
- 2.2.1.5 Motivación:
Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. (Pritchard R., 1973, pág. 48)
- 2.2.1.6 Nivel de Remuneración:
Cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores por cuenta ajena. (Pritchard R., 1973, pág. 48)

2.3 DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS

- **Clima Institucional:** El proceder organizacional de una institución es una ciencia de la conducta aplicada, donde se tiene en cuenta para su análisis la interrelación de varias disciplinas, como la psicología, la sociología, la ciencia política, entre otras. Cada una de estas ciencias utiliza como unidad de análisis al individuo, el grupo y el sistema de dirección. (Chiavenato, 2012)

- **Desempeño laboral:** Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. (Chiavenato, 2012)

- **Ambiente físico:** Espacio físico, condiciones de ruido, contaminación, instalaciones, equipos médicos y otros. (OIT, 2001)

- **Estructura:** Tamaño del establecimiento de Salud, estructura formal, ubicación y otros. (Chiavenato, 2012)

- **Ambiente Social:** Compañerismo, conflictos entre personas, conflictos entre jefaturas y personal asistencial, comunicaciones, otros. (OIT, 2001)

- **Características personales:** De sus miembros como actitudes, aptitudes, motivaciones, expectativas, otros. (Chiavenato, 2012)

- **Comportamiento organizacional:** Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés. (Chiavenato, 2012)

- **Cambio Planificado:** Dícese que es un desempeño intencional para modificar una postura, realizando un sin número de operaciones mediante el uso de una argumentación invariable. (Morales, 1993).

- **Discrepancia:** Podemos indicar que es un desacuerdo donde participan dos o más integrantes, partiendo de un tema principal, que debido a diferentes conceptos que poseen cada uno no logran ponerse de acuerdo al tema (Wikipedia, la enciclopedia libre, 2001).

2.4 IMPORTANCIA DEL CLIMA INSTITUCIONAL EN LA ORGANIZACIÓN

No es fácil de conseguir un buen clima laboral, pues depende de todos los colaboradores en conjunto que esto se de bien, no depende de dinero aun que sea necesario, por más que te remuneren bien y aumente tus ingresos un clima organizacional negativo y un ambiente intolerable, sin colaboración entre los integrantes de la organización de salud y sus jefes, ya que esto no da ganas de trabajar y el entusiasmo es en vano.

Esto es nocivo para la empresa a la vez un mejor trato a los usuarios del sector salud, por consiguiente cada vez menos pacientes asistirían y la producción del establecimiento de salud bajaría, así como su solides, ya que la probabilidad de deserción del puesto laboral será mayor. Por lo tanto es importante tener en consideración los indicadores del clima organizacional y desarrollar un clima laboral agradable.

2.5 CLIMA INSTITUCIONAL Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

La lista siguiente muestra algunos de los resultados que se pueden esperar de las diferentes intervenciones del Desarrollo Organizacional (Garzon, 2005)

2.5.1 Retroalimentación

La comunicación en dos direcciones es posible gracias a la retroalimentación, en ella el hablante emite un mensaje y recibe la

respuesta del receptor y este necesita la retroalimentación pues indica que el mensaje fue recibido correcta o incorrectamente, si fue decodificado adecuadamente, si fue aceptado y empleado. Cuando se produce la comunicación en dos direcciones, ambos interlocutores están satisfechos, se evita la frustración y mejora de modo considerable la precisión en el trabajo.

La retroalimentación favorece la motivación al demostrar objetivamente a los empleados lo que se ha hecho, si se están desempeñando correctamente y lo que puede hacerse para mejorar su rendimiento, si es que está por debajo del promedio, o ser más eficiente. Con establecimiento de objetivos concretos junto a una retroalimentación sobre el progreso hacia esos objetivos y el refuerzo de un comportamiento deseado estimulan la motivación. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es el mecanismo fundamental por el cual los miembros muestran sus frustraciones y su satisfacción. La retroalimentación por lo tanto, proporciona un alivio a la expresión emocional de los sentimientos y el cumplimiento de las necesidades sociales. (Sarries L., 2008, pág. 216)

2.5.2 Conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales actuales

A menudo las personas modifican su conducta, actitudes, valores, otros, cuando se percatan de los cambios en las normas que están ayudando a determinar su conducta. Por consiguiente, la conciencia de la nueva norma tiene un potencial de cambio, porque el individuo ajustara su conducta para alinear con nuevas normas. Aquí se supone que la conciencia de "este es el nuevo juego de pelota", o que "ahora estamos jugando con una nueva serie de reglas" es una causa en la conducta individual. (Garzon, 2005, pág. 111)

2.5.3 Incremento de la interacción y la comunicación

La creciente interacción y comunicación entre individuos y grupos, en por sí misma, puede efectuar cambios en las actitudes y las conductas. La creciente comunicación, permite que uno verifique sus propias percepciones para ver si están socialmente validadas y compartidas. Este mecanismo es la base de casi todas las intervenciones del Desarrollo Organizacional. La regla empírica es: lograr que las personas hablen e interactúen en nuevas formas constructivas y de ello resultaran cosas positivas (Garzon, 2005, pág. 111)

2.5.4 Confrontación

El término se refiere, sacar a la superficie y abordar las diferencias en creencias, sentimientos, actitudes, valores o normas, con el fin de eliminar los obstáculos para una interacción efectiva. La confrontación es un proceso que trata en forma activa de discernir las diferencias reales que se están "interponiendo en el camino", de hacer salir a la superficie esos problemas y trabajar en ellos de una manera constructiva. Hay muchos obstáculos para el crecimiento y el aprendizaje; siguen existiendo cuando no se observan y se examinan en forma activa. La confrontación es el fundamento de la mayor parte de las intervenciones de resolución de conflicto, como la formación de equipos inter grupo, la conciliación de terceras partes y la negociación del rol. (Garzon, 2005, pág. 111)

2.5.5 Educación

Se refiere a las actividades diseñadas para mejorar

- a) El conocimiento y los conceptos
- b) Las creencias y las actitudes inadecuadas
- c) Las habilidades

En el desarrollo organizacional, la salud puede estar dirigida hacia el entendimiento de estos tres componentes en varias áreas de contenido: logro de la tarea, relaciones de conductas humanas y sociales, dinámica de procesos de la organización, y procesos de administración y control de cambio. Desde hace mucho tiempo, la educación en salud ha sido una técnica de cambio aceptada. (Garzon, 2005, pág. 112)

2.5.6 Participación

Se refiere a las actividades que incrementan el número de personas a quienes les permite comprometer en la resolución de problemas, el establecimiento de las metas, y la generación de nuevas ideas. La participación es el principal mecanismo que sustenta los círculos de la calidad, las organizaciones colaterales, los programas de calidad de vida en el trabajo (CVT), la formación de equipos, la retroalimentación de encuestas, y las juntas de confrontación de Beckhard. Es muy probable que la participación desempeñe un rol en la mayor parte de las intervenciones del Desarrollo organizacional. (Garzon, 2005, pág. 112)

2.5.7 Responsabilidad creciente

Se refiere a la determinación de quien es responsable y que responsabilidades va asumiendo, en la medida que la organización va creciendo. Estos dos aspectos deben estar presentes para que la responsabilidad mejore el desempeño. Las intervenciones del Desarrollo organizacional que incrementan la responsabilidad son la técnica del análisis del rol, el delineamiento de responsabilidades, la planificación de la vida y carrera, los círculos de calidad, la administración por objetivos (APO), los equipos auto dirigidos, y la participación. (Garzon, 2005, pág. 112)

2.5.8 Energía y optimismo creciente

Se refiere a las actividades que proporcionan energía a las personas y las motivan por medio de visiones de nuevas posibilidades o de nuevos futuros deseados. El futuro debe de ser deseable, de mérito y alcanzable. La energía y el optimismo creciente a menudo son los resultados directos de intervenciones tales como la indagación apreciativa, la visión, "reunir a todo el sistema en la habitación", los programas de calidad de vida en el trabajo, las conferencias de búsqueda futura, los programas de calidad total, los equipos auto dirigido, otros. (Garzon, 2005, pág. 112)

2.6 FACTORES QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL

2.6.1 Comunicación

Suministrar los métodos, medios y climas adecuados para desarrollar ideas e intercambiar información a través de toda la organización.

2.6.2 Contratación colectiva

Llegar a convenios con instituciones reconocidas oficial y legalmente establecidas, que agraden en la mejor forma posible los intereses de los colaboradores y de la organización.

2.6.3 Disciplina

Explicar y mantener el reglamento de trabajo efectivo, crear y promover relaciones de trabajo armónicas con el personal.

2.6.4 Motivación personal

Desarrollar formas de mejorar las acciones del personal, las condiciones de trabajo, las relaciones entre los administrativos y asistenciales y la calidad de personal.

2.6.5 Desarrollo personal

Dar oportunidades para el progreso integral del personal, a fin que logren complacer los tipos de necesidades, y para que en lo referente al trabajo ocupen puestos superiores.

2.6.6 Entrenamiento

Brindar al profesional de la salud oportunidades para desarrollar su talento, a fin de que alcance las normas de rendimientos que se pongan, así como para lograr que se desarrolle todas sus capacidades, en bien de él mismo y de la organización.

2.6.7 Satisfacción laboral

Es una disposición psicológica del sujeto a su trabajo (lo que piensa de él) y esto supone un grupo de actitudes o sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo depende de numerosas situaciones: sitios en que debe establecer su automóvil, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre, el estilo de logro o realización que le preocupa el trabajo. (Chiavenato, 2012, pág. 126)

Los factores que participan son muy importantes para establecer la correspondencia entre la dirección, el personal administrativo, personal asistencial y agentes comunitarios en salud, como la satisfacción en el trabajo y las oportunidades para el desarrollo del profesional de la salud, de este modo se concilia el interés de todos los colaboradores.

2.7 FORMAS DE CLIMA INSTITUCIONAL

2.7.1 Clima de tipo autoritario

a) Autoritario explotador

Se caracteriza por que la dirección no posee confianza en su personal, el clima que se percibe "temor", la interacción entre los superiores, administrativos y profesionales de la salud, casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes; es decir, que son aquellos los que dan forma exclusiva, determinan cuales son las metas de la institución y la forma de alcanzarlas. Además el ambiente en el cual se desarrolla el trabajo es represivo, cerrado y desfavorable, solo ocasionalmente se reconoce el trabajo bien hecho y con frecuencia existe una organización informal contraria a los intereses de la organización formal. (Gan F., 2007, pág. 195)

b) Autoritario y paternalista

Se caracteriza por que existe confianza entre la dirección y su personal de salud y administrativos, se utilizan los castigos y las recompensas, como fuentes de motivación para el personal y los supervisores manejan muchos mecanismos de control (Gan F., 2007, pág. 195).

En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades de los trabajadores de la salud y los administrativos; sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado (Gan F., 2007, pág. 195).

La mayor parte de las decisiones son tomadas directamente por los jefes, quienes tienen una relación con su personal como la existente entre el padre y el hijo, protegiéndolo pero fiándose totalmente de su conducta. Solo en contadas ocasiones se desarrolla una organización informal que no siempre se opone a los fines de la organización (Gan F., 2007, pág. 195). Aquí también, el clima tiende a ser cerrado y desfavorable.

2.7.2 Clima de tipo participativo

a) Consultivo

Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en su personal administrativo y asistencial. Existe una interacción fluida entre ambas partes, se delegan funciones y se da principalmente una comunicación de tipo descendente. La estrategia se determina por equipo directivo, no obstante, según el cargo que ocupan en la institución, los asistenciales y administrativos toman decisiones específicas dentro de su ámbito de actuación. (Gan F., 2007, pág. 195)

b) Participativo en grupo

Existe plena confianza con el personal asistencial y administrativo y también con la dirección, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la comunicación dentro de una institución se realiza en todo los sentidos. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo entre supervisor y empleado se basan en la amistad y las responsabilidades son compartidas. (Gan F., 2007, pág. 195)

Cabe destacar que entre responsabilidades y actividades de la institución, está la mejora del ambiente de trabajo, mediante su comunicación, su asesoría y practica disciplinaria. Pero para cumplir este objetivo, es importante también que los directivos de la institución se percaten de que el medio ambiente forma parte del activo de la institución y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. (Gan F., 2007, pág. 195)

2.8 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

2.8.1 Estructura

Esta escala representa la percepción que tiene los miembros de la institución acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la institución pone énfasis en la burocracia, contra el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado. (F. L. , 2007, pág. 466)

2.8.2 Responsabilidad

Es la percepción de parte de los miembros de la institución acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en la que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la institución. (F. L. , 2007, pág. 466)

2.8.3 Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la institución utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la institución, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al personal a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo. (F. L. , 2007, pág. 467)

2.8.4 Desafío

Corresponde a las metas que los miembros de una institución tienen respecto a determinados riesgos, que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la institución promueve la

aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudaran a mantener un clima competitivo, necesario en toda institución. (F. L. , 2007, pág. 467)

2.8.5 Cooperación

Es el sentimiento que los miembros de la institución tienen sobre la existencia de su espíritu de ayuda por parte de los directivos y otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal. (F. L. , 2007, pág. 467)

2.8.6 Calor y apoyo

Está determinada por el clima de aceptación y de buena relación que se genera en el ambiente laboral. Además se basa en la ayuda mutua que prevalece en la institución. (F. L. , 2007, pág. 467)

2.8.7 Conflicto

El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opciones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el "rumor", lo que no puede estar sucediendo en un determinado momento dentro de la institución, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la institución evita que se genere el conflicto. (F. L. , 2007, pág. 467)

a) Los conflictos en las instituciones

- Los conflictos en las instituciones son inevitables, pero si pueden prevenirse, anticiparse o solucionarse. (Robbins, 1996)
- El bien más importante de una institución son sus integrantes, por lo que no están libres de tener problemas en sus relaciones con sus compañeros o con la institución. (Robbins, 1996)

- b) Causas de conflicto institucional
 - Conflictos por las responsabilidades.
 - Inequidad en la administración de las recompensas.
 - Problemas de comunicación.
 - Problemas en las líneas de autoridad
 - Burocracia en las reglas de la administración.
 - Incompetencia.
 - Falta de condiciones adecuadas en el trabajo.
 - Falta de trabajo adecuado.
 - Falta de motivaciones.
 - Exceso de estrés.

- c) Alternativas de solución
 - Dialogo sobre todas las cosas.
 - Creación de comisiones para solucionar los conflictos.
 - Uso de expertos.
 - Grupos de entrevistas focalizadas.
 - Adiestramiento.
 - Evaluación de condiciones y procesos.

Por lo tanto, la contribución del punto de vista interacción consiste en alentar a los líderes del grupo, mantener un nivel mínimo y continuo de conflicto lo suficiente para mantener al grupo viable, con autocracia y creatividad.

2.8.8 La identidad

Por las distintas dimensiones que se dan dentro de una institución, estas pueden ser creadas dependiendo del estilo de liderazgo empleado en la institución. (F. L. , 2007, pág. 468)

2.9 COMO INCIDIR POSITIVAMENTE EN UN CLIMA HUMANO Y PROFESIONAL DE UNA INSTITUCIÓN

2.9.1 Claridad de objetivos

Sin claridad de objetivos lo que se diluye no es el clima sino la propia institución. (Quispe Cenzano, 2017, pág. 17)

2.9.2 Capacidad de liderazgo

Sin capacidad de liderazgo no es posible comunicar los objetivos y menos obtener las complicaciones y colaboraciones necesarias. (Quispe Cenzano, 2017, pág. 17)

2.9.3 Actitud dialogante

Sin dialogo no es posible la construcción de un equipo profesional en el que los proyectos personales interaccionen de modo colaborativo con los objetivos institucionales. (Quispe Cenzano, 2017, pág. 17)

2.9.4 Facultad de decisión

Sin posibilidades de tomar decisiones, incluso unipersonales la dirección no existe. (Quispe Cenzano, 2017, pág. 17)

2.10 DESEMPEÑO LABORAL

Dentro de lo que identificamos hoy como Gestión de recursos humanos o gestión del Capital Humano, uno de los componentes fundamentales es la evaluación del desempeño, esto debido a que las organizaciones están obligadas a ser más eficaces y eficientes, tener mejores estrategias de negocio y hacer más con menos con el fin de seguir siendo competitivos en el mercado. (Moreno, 2017)

La evaluación del desempeño es un proceso que debe integrar en sí los siguientes elementos: Misión, Visión y objetivos estratégicos, cultura organizacional, competencias laborales de los cargos, la formación y desarrollo del capital humano en función de la mejora permanente de su desempeño integral. (Moreno, 2017)

Aunque los profesionales de Recursos Humanos entienden claramente la importancia de la gestión óptima del rendimiento de los trabajadores, a menudo se enfrentan a obstáculos internos, pues generalmente hay resistencia a este proceso tanto por los que evalúan como por los evaluados, estos últimos tal vez por miedo a recibir sugerencias de la forma como está realizando su trabajo o por la poca imparcialidad que perciben de sus evaluadores, generando así un ambiente de alta tensión ya que en gran medida de esto depende su permanencia en la organización. Pero esto se puede cambiar, las empresas con visión de futuro están tomando medidas para abordar con éxito esta percepción negativa de la evaluación del desempeño y están colocando en práctica soluciones innovadoras que garantizan evaluaciones reales que aporten a la mejora del rendimiento. Es muy usual que en estas empresas antes de hacer la evaluación se tome en cuenta todo el historial de seguimiento y retroalimentación al que fue sujeto el empleado en el periodo evaluado, no se centran solo en el diligenciamiento de un formulario ya que esto puede conducir a malos entendidos y a desmejorar la apreciación de los beneficios de una evaluación del desempeño por parte de los trabajadores. (Moreno, 2017)

Un proceso eficaz de evaluación del desempeño permite a los gerentes evaluar y medir el rendimiento individual y documentarlo, alinear las labores del día a día de los empleados con los objetivos estratégicos del negocio, determinar si las expectativas de desempeño

laboral fueron satisfactorias, apoyar las decisiones de planificación del recurso humano y planes de carrera, identificar las fortalezas y debilidades en los desempeños para diseñar programas de capacitación y medir la relación directa entre el desempeño y la productividad. (Moreno, 2017)

Por otra parte hay resaltar que los métodos utilizados para medir el desempeño de los trabajadores y el entrenamiento que tengan los evaluadores también aporta positivamente a la satisfacción laboral, la retención del personal y a la lealtad de los colaboradores para con la empresa. Es importante que durante este proceso se tenga en cuenta la entrega de retroalimentación oportuna al evaluado, que se le comunique de forma clara y asertiva las expectativas de desempeño laboral, proporcionarle oportunidades de aprendizaje y desarrollo adecuadas y hacer un reconocimiento y entregar incentivos a los que obtuvieron las calificaciones más altas, así hay una motivación para mejorar cada día. (Moreno, 2017)

En cuanto a la realización de un proceso de medición del desempeño poco estructurado puede inducir a la desconfianza, menor compromiso y productividad porque si los trabajadores con mejor nivel laboral no ven la diferenciación entre las calificaciones obtenidas, los incentivos y beneficios, ocasionará en ellos desmotivación y por ende afectará su rendimiento. (Moreno, 2017)

Si no hay una documentación organizada que permita tener cifras y estadísticas claras, difícilmente se tendrán datos concretos, lo que dificultaría tomar decisiones que promuevan la formación del empleado. Al igual, ante un proceso legal la empresa estaría en desventaja porque

no hay evidencia del seguimiento que se ha realizado al desempeño del trabajador.

La razón principal para que los procesos evaluación del desempeño existan en una empresa es porque ayudan a reforzar el vínculo entre los objetivos estratégicos del negocio y el día a día. Cuando se establecen metas (incluyendo líneas de tiempo o plazos), combinado con un método para medir el progreso e identificar los obstáculos, contribuye al éxito y los resultados finales. El seguimiento regularmente del cumplimiento de los indicadores y objetivos de desempeño también ofrece la oportunidad de reconocer y recompensar a los empleados por su rendimiento y esfuerzo excepcional, contribuyendo a la satisfacción en el trabajo y a la productividad. Los empleados quieren sentirse exitoso, para hacer bien su trabajo y sentir que están haciendo una contribución valiosa. Con el fin de asegurar que esto suceda, los empleados necesitan una comprensión clara de los objetivos individuales y cómo encajan con los organizacionales. (Moreno, 2017)

Es recomendable que se haga uso de algún software para compilar las estadísticas y el historial de desempeño del trabajador, así se puede tener una visión clara y se puede hacer un análisis individual y general que permitirá identificar los aspectos fuertes y débiles para intervenirlos de forma inmediata y diseñar los planes de formación y desarrollo acorde a las necesidades.

Por último, los empleadores deben tener muy presente que la evaluación del desempeño debe convertirse en sus empresas en un instrumento de vital importancia en manos de los profesionales en recursos humanos en función de la mejora continua del desempeño del trabajador y de la

organización en general. Así como, debe contribuir necesariamente a la mejora del clima organizacional.

2.11 FACTORES QUE INFLUYEN O INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

2.11.1 La motivación:

La motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos. (Toala S., 2017, pág. 47)

2.11.2 Adecuación / ambiente de trabajo:

Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo. (Toala S., 2017, pág. 47)

2.11.3 Establecimiento de objetivos:

El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables. (Toala S., 2017, pág. 47)

2.11.4 Reconocimiento del trabajo:

El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo el primer error si. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado. (Toala S., 2017, pág. 47)

2.11.5 La participación del empleado:

Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces. (Toala S., 2017, pág. 47)

2.11.6 La formación y desarrollo profesional:

Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto. (Toala S., 2017, pág. 47)

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

El presente trabajo ha sido validado por tres conocedores de la materia, con experiencia y un alto compromiso con la ciencia e investigación.

Dimensiones	Experto 01	Experto 02	Experto 03
Comunicación	Bueno	Bueno	Bueno
Conflicto y cooperación	Bueno	Bueno	Bueno
Identidad	Bueno	Bueno	Bueno
Motivación	Bueno	Bueno	Bueno
Nivel de Remuneración	Bueno	Bueno	Bueno
Disposición a colaborar y ayudar	Bueno	Bueno	Bueno
Competencia	Bueno	Bueno	Bueno
Productividad	Bueno	Bueno	Bueno

Fuente: Elaboración Propia

Experto 01 MG, Cirujano Dentista Víctor Alejandro Mejía Lázaro

Experto 02 MG, Cirujano Dentista Eloy Gamboa Alvarado

Experto 03 MG, Cirujano Dentista Luis Felipe Cahua Chávez

Técnicas de alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach para la variable clima de la organización

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.959	.955	25

Fuente SPSS v. 20

Para el instrumento cuestionario de clima de la organización se ha obtenido el siguiente resultado en el software SPSS, se ha validado el nro. de Elementos de la herramienta de aplicación en su totalidad 25, para los cuales nos arroja un Alfa de Cronbach de 0.959, esto quiere decir que se aprueba la fiabilidad del instrumento puesto que el coeficiente alfa se encuentra cerca a la unidad lo cual refleja la consistencia interna de los ítems analizados y nos permite seguir el análisis de las demás variables e ítems dentro del presente proyecto de investigación.

Alfa de Cronbach para la variable rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.931	.928	30

Fuente SPSS v. 20

Para el instrumento cuestionario de clima de la organización se ha obtenido el siguiente resultado en el software SPSS, se ha validado el nro. de elementos de la herramienta de aplicación en su totalidad 30, para los cuales nos arroja un Alfa de Cronbach de 0.931, esto quiere decir que se aprueba la fiabilidad del instrumento puesto que el coeficiente alfa se encuentra cerca a la unidad lo cual refleja la consistencia interna de los ítems analizados.

Se concluye que la técnica de Alfa de Cronbach ha podido medir la fiabilidad de los instrumentos de manera satisfactoria, de tal forma que se puede continuar con el análisis de las tablas y gráficos del presente trabajo de investigación.

3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.2.1 Procedimiento

El trabajo es realizado por el propio investigador, por consiguiente es personal y de primera fuente.

3.2.2 Técnicas e instrumentos

Para la realización de esa investigación se aplicó la técnica de la encuesta Munch y Ángeles (2009), indica que la encuesta es la recopilación de información que se realiza mediante preguntas que miden los diversos indicadores que se han determinado en la Operacionalización de los términos de las variables.

En la investigación se utilizó el cuestionario, para evaluar el clima de la organización el que se ha constituido en nuestra unidad de análisis el mismo que consta de 30 preguntas por variable.

3.3 ANALISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

Para el procesamiento de datos se utilizaron los diversos cuadros estadísticos, gráficos, técnicas como frecuencia absoluta y frecuencia relativa y la prueba de hipótesis.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes mencionados, recurriendo a fuentes, también ya indicados, y con él se efectuarán los cruces que consideran las sub-hipótesis: y , con precisiones porcentuales ordenadas de mayor a menor, y en forma cronológica se presentarán como informaciones en forma de cuadros, gráficos, etc. de ésta manera, las principales técnicas de análisis y procesamiento de datos, que se han utilizado en ésta investigación son: la tabulación, codificación, el manejo estadístico, entre otras; las mismas que han servido durante el

análisis e interpretación de los resultados permitiendo de esta manera arribar a conclusiones y recomendaciones conforme al diseño de la investigación.

3.3.1 Instrumento de la recolección de datos

Se realizó una encuesta en el cual cada trabajador respondió en forma anónima temas puntuales como:

ESCALA DICOTOMICA

CLIMA DE LA ORGANIZACION

(1) Si

(2) No

1	COMUNICACIÓN	1	2
1	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo		
2	Mi superior inmediato me informa si estoy realizando bien o mal mis labores		
3	La información de interés para todos llega de forma oportuna a mi persona		
4	Las reuniones de coordinación de trabajo son frecuentes		
5	Estoy al tanto sobre el trabajo que realizan mis compañeros		

	CONFLICTO Y COOPERACIÓN	1	2
6	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.		
7	Existe una sana competencia entre mis compañeros.		
8	Puedo expresar mi punto de vista aun cuando contradiga al de los demás.		
9	Las otras personas me ayudan cuando lo necesito.		
10	Cuanto tengo alguna necesidad puedo contar con mis compañeros de labores cuando los necesito.		

	IDENTIDAD	1	2
11	Me importa el desarrollo de mi institución de salud.		
12	Estoy comprometido con mi institución de salud.		
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.		
14	Me siento a gusto de formar parte de la organización.		
15	Me siento parte de mi organización		

	MOTIVACIÓN	1	2
16	Recibo buen trato en mi EE.SS.		
17	La actividad que realizo permite que desarrolle al máximo mis capacidades.		
18	Existen motivaciones laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.		
19	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.		
20	Me siento motivado en mi trabajo		

	REMUNERACIÓN	1	2
21	Recibo mi pago a tiempo.		
22	Existe equidad en las remuneraciones.		
23	La remuneración que percibo satisface mis necesidades básicas.		
24	Mi remuneración y beneficios son razonables.		
25	Mi es retribuida en función del trabajo que realizo.		

RESULTADOS

CENTRO DE SALUD SAN ANDRÉS

COMUNICACIÓN

Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	13%
Mi superior inmediato me informa si estoy realizando bien o mal mis labores	88%
La información de interés para todos llega de forma oportuna a mi persona	13%
Las reuniones de coordinación de trabajo son frecuentes	13%
Estoy al tanto sobre el trabajo que realizan mis compañeros	75%

CONFLICTO Y COOPERACIÓN

Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.	38%
Existe una sana competencia entre mis compañeros.	--
Puedo expresar mi punto de vista aun cuando contradiga al de los demás.	50%
Las otras personas me ayudan cuando lo necesito.	38%
Cuanto tengo alguna necesidad puedo contar con mis compañeros de labores cuando los necesito.	38%

IDENTIDAD

Me importa el desarrollo de mi institución de salud.	88%
Estoy comprometido con mi institución de salud.	88%
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.	88%
Me siento a gusto de formar parte de la organización.	75%
Me siento parte de mi organización	75%

MOTIVACIÓN

Recibo buen trato en mi EE.SS.	75%
La actividad que realizo permite que desarrolle al máximo mis capacidades.	63%
Existen motivaciones laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	13%
Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.	13%
Me siento motivado en mi trabajo	75%

REMUNERACIÓN

Recibo mi pago a tiempo.	63%
Existe equidad en las remuneraciones.	25%
La remuneración que percibo satisface mis necesidades básicas.	38%
Mi remuneración y beneficios son razonables.	38%
Mi es retribuida en función del trabajo que realizo.	50%

CENTRO DE SALUD PARACAS

COMUNICACIÓN

Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	75%
Mi superior inmediato me informa si estoy realizando bien o mal mis labores	83%
La información de interés para todos llega de forma oportuna a mi persona	71%
Las reuniones de coordinación de trabajo son frecuentes	79%
Estoy al tanto sobre el trabajo que realizan mis compañeros	71%

CONFLICTO Y COOPERACIÓN

Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.	96%
Existe una sana competencia entre mis compañeros.	79%
Puedo expresar mi punto de vista aun cuando contradiga al de los demás.	75%
Las otras personas me ayudan cuando lo necesito.	88%
Cuanto tengo alguna necesidad puedo contar con mis compañeros de labores cuando los necesito.	88%

IDENTIDAD

Me importa el desarrollo de mi institución de salud.	88%
Estoy comprometido con mi institución de salud.	83%
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.	79%
Me siento a gusto de formar parte de la organización.	92%
Me siento parte de mi organización	92%

MOTIVACIÓN

Recibo buen trato en mi EE.SS.	79%
La actividad que realizo permite que desarrolle al máximo mis capacidades.	76%
Existen motivaciones laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	42%
Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.	60%
Me siento motivado en mi trabajo	75%

REMUNERACIÓN

Recibo mi pago a tiempo.	63%
Existe equidad en las remuneraciones.	38%
La remuneración que percibo satisface mis necesidades básicas.	42%
Mi remuneración y beneficios son razonables.	38%
Mi es retribuida en función del trabajo que realizo.	38%

CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRES

COMUNICACIÓN

Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	73%
Mi superior inmediato me informa si estoy realizando bien o mal mis labores	75%
La información de interés para todos llega de forma oportuna a mi persona	53%
Las reuniones de coordinación de trabajo son frecuentes	70%
Estoy al tanto sobre el trabajo que realizan mis compañeros	63%

CONFLICTO Y COOPERACIÓN

Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.	75%
Existe una sana competencia entre mis compañeros.	73%
Puedo expresar mi punto de vista aun cuando contradiga al de los demás.	83%
Las otras personas me ayudan cuando lo necesito.	83%
Cuanto tengo alguna necesidad puedo contar con mis compañeros de labores cuando los necesito.	80%

IDENTIDAD

Me importa el desarrollo de mi institución de salud.	83%
Estoy comprometido con mi institución de salud.	83%
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.	80%
Me siento a gusto de formar parte de la organización.	78%
Me siento parte de mi organización	80%

MOTIVACIÓN

Recibo buen trato en mi EE.SS.	78%
La actividad que realizo permite que desarrolle al máximo mis capacidades.	80%
Existen motivaciones laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	43%
Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.	73%
Me siento motivado en mi trabajo	73%

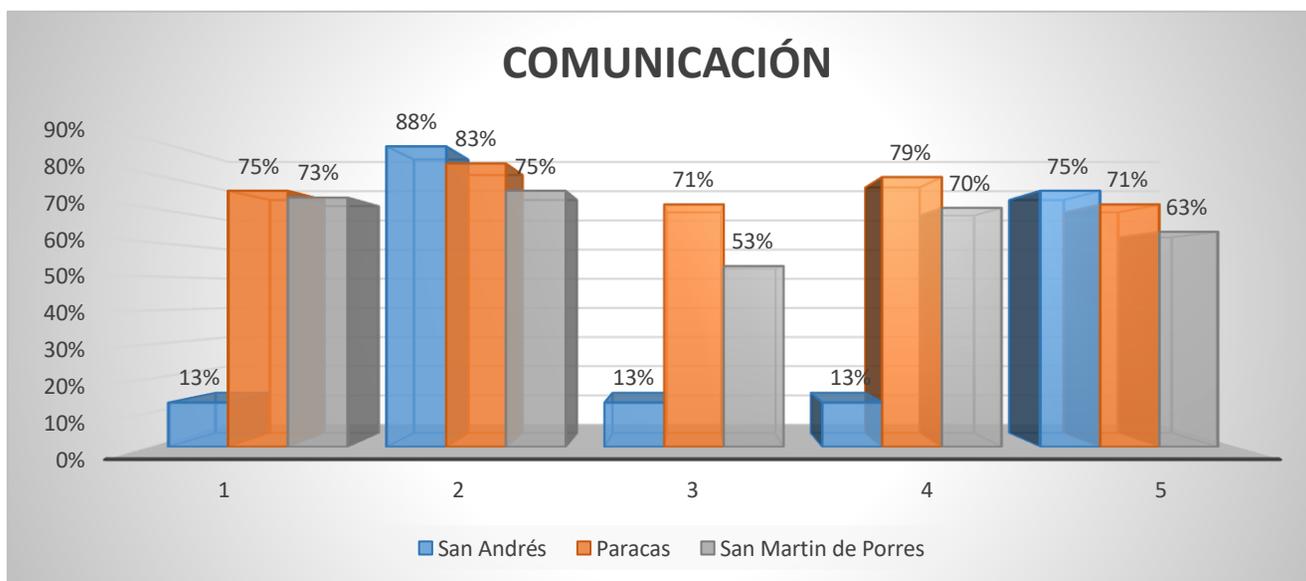
REMUNERACIÓN

Recibo mi pago a tiempo.	73%
Existe equidad en las remuneraciones.	53%
La remuneración que percibo satisface mis necesidades básicas.	43%
Mi remuneración y beneficios son razonables.	45%
Mi es retribuida en función del trabajo que realizo.	45%

CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRO RED DE SALUD PISCO

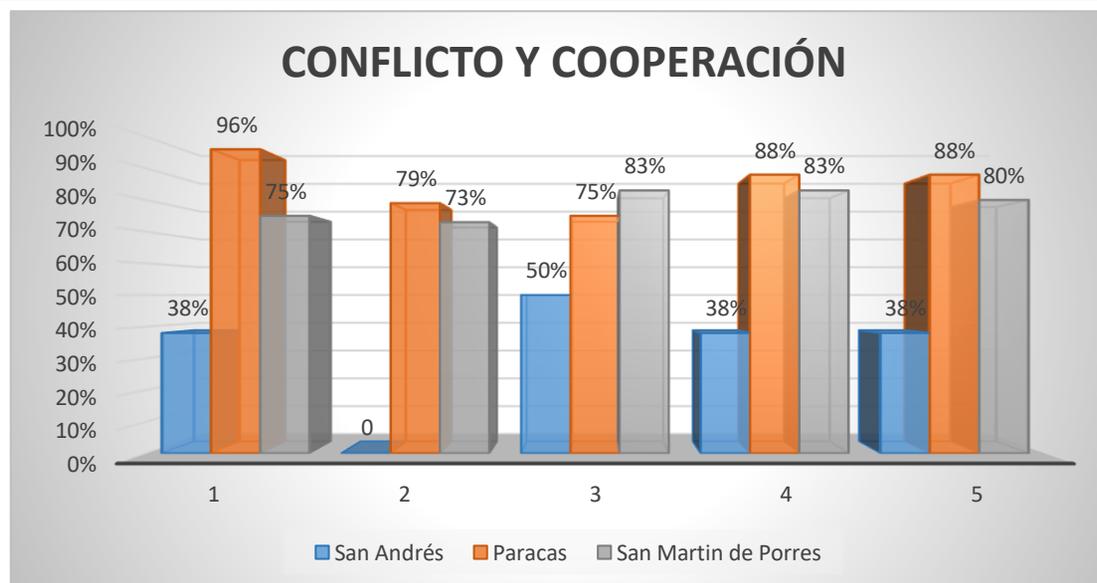
COMUNICACIÓN

PREGUNTA AL TRABAJADOR DE SALUD	San Andrés	Paracas	San Martin de Porres
Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	13%	75%	73%
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	88%	83%	75%
La información de interés para todos llega de forma oportuna a mi persona	13%	71%	53%
Las reuniones de coordinación de trabajo son frecuentes	13%	79%	70%
Estoy al tanto sobre el trabajo que realizan mis compañeros	75%	71%	63%



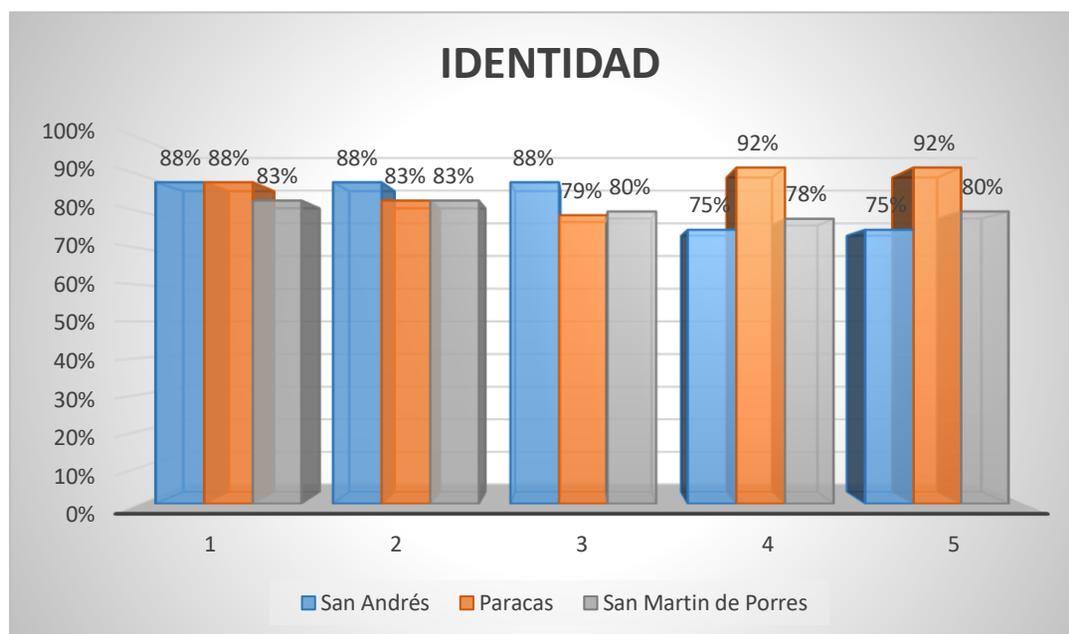
CONFLICTO Y COOPERACIÓN

PREGUNTA AL TRABAJADOR DE SALUD	San Andrés	Paracas	San Martin de Porres
Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.	38%	96%	75%
Existe una sana competencia entre mis compañeros.	--	79%	73%
Puedo expresar mi punto de vista aun cuando contradiga al de los demás.	50%	75%	83%
Las otras personas me ayudan cuando lo necesito.	38%	88%	83%
Cuanto tengo alguna necesidad cuento con mis compañeros de labores cuando los necesito.	38%	88%	80%



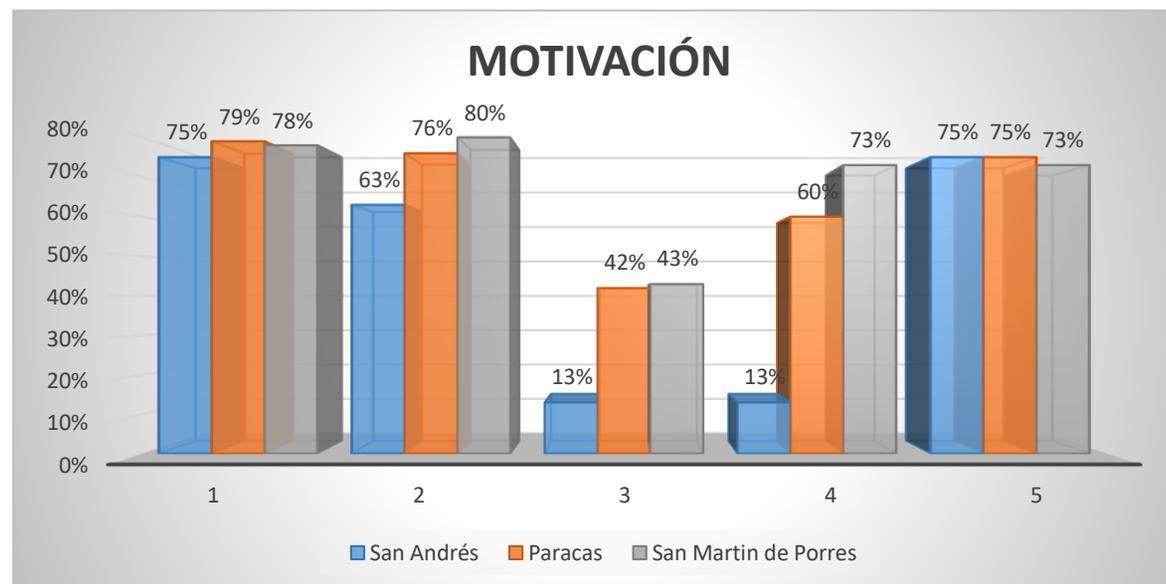
IDENTIDAD

PREGUNTA AL TRABAJADOR DE SALUD	San Andrés	Paracas	San Martin de Porres
Me importa el desarrollo de mi institución de salud.	88%	88%	83%
Estoy comprometido con mi institución de salud.	88%	83%	83%
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud	88%	79%	80%
Me siento a gusto de formar parte de la organización.	75%	92%	78%
Me siento parte de mi organización	75%	92%	80%



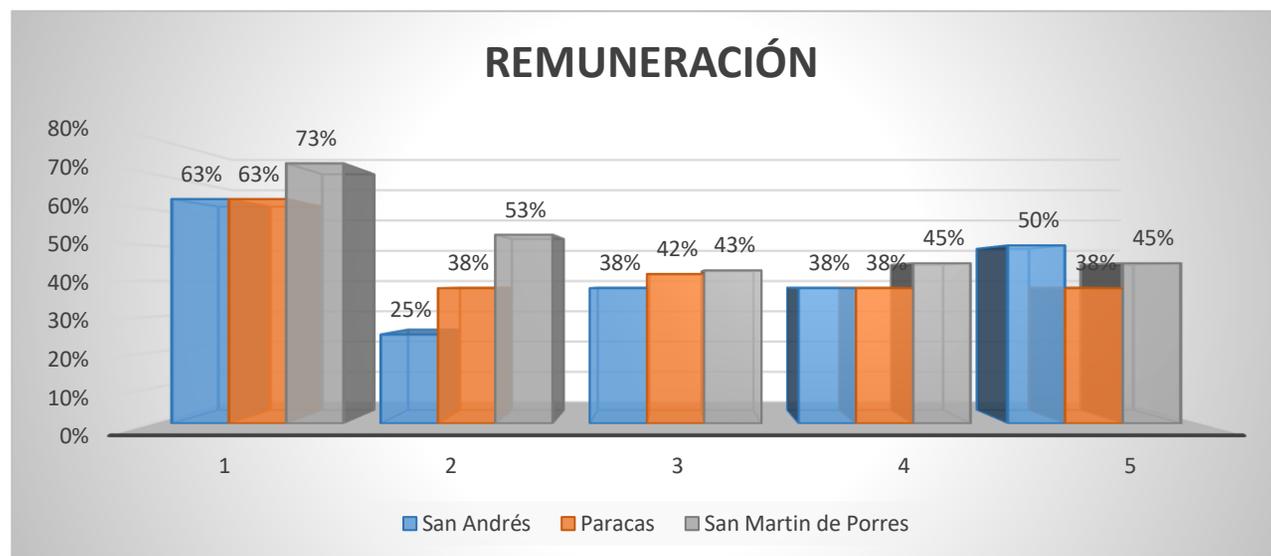
MOTIVACIÓN

PREGUNTA AL TRABAJADOR DE SALUD	San Andrés	Paracas	San Martin de Porres
Recibo buen trato en mi EE.SS.	75%	79%	78%
La actividad que realizo permite que desarrolle al máximo mis capacidades.	63%	76%	80%
Existen motivaciones laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	13%	42%	43%
Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.	13%	60%	73%
Me siento motivado en mi trabajo	75%	75%	73%



REMUNERACIÓN

PREGUNTA AL TRABAJADOR DE SALUD	San Andrés	Paracas	San Martin de Porres
Recibo mi pago a tiempo.	63%	63%	73%
Existe equidad en las remuneraciones.	25%	38%	53%
La remuneración que percibo satisface mis necesidades básicas.	38%	42%	43%
Mi remuneración y beneficios son razonables.	38%	38%	45%
Mi es retribuida en función del trabajo que realizo.	50%	38%	45%



RENDIMIENTO LABORAL

(1) Si

(2) No

	DISPOSICION A COLABORAR Y AYUDAR	1	2
1	A su criterio el personal tiene una actitud positiva en la realización de sus tareas y actividades		
2	Cuando desarrolla una actividad su actitud es la de cumplirla en el menor tiempo posible y de forma eficiente		
3	Percibe que algunos compañeros tienen una actitud negativa y ello dificulta el cumplimiento de objetivos trazados por el establecimiento de salud		
4	El personal se muestra proactivo ante las dificultades, asegurando así cumplir con todas sus obligaciones y responsabilidades laborales		
5	Su comportamiento al realizar sus labores resalta por ser positiva		
6	Cuando observa que algunos de sus compañeros se encuentran desganados y apáticos para trabajar, usted se contagia de ese comportamiento		
7	El personal se caracteriza por que tiene una comunicación interpersonal y de mucho respeto con sus compañeros de trabajo		
8	Le es difícil trabajar con compañeros poco comunicativos y expresivos		
9	Cada vez que es necesario dialoga, se comunica y consulta con sus compañeros, así cumplir con la tarea que le han asignado.		
10	Sus superiores practican una comunicación fluida con su personal, siendo ello un ejemplo entre sus compañeros.		
11	El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros		
12	Usted promueve el respeto y amabilidad entre sus compañeros de trabajo		

	COMPETENCIA	1	2
13	Cada vez que un compañero de trabajo se muestra irrespetuoso con otro (s) se activan los canales necesarios para sancionarlo y llamarle la atención		
14	El personal cumple con todas sus actividades de manera responsable dentro de los plazos previstos.		
15	Se muestra responsable cada vez que le asignan tareas de envergadura y que pueda comprometer al establecimiento de salud		
16	El personal se muestra hábil en el desempeño de los cargos que se le ha establecido.		
17	Planifica el desarrollo de las tareas que se le asigna, así mantener un buen desempeño al desarrollarla		
18	A su criterio el personal está preparado para trabajar bajo presión cuando la circunstancia lo ameriten		
19	Percibe que algunos de sus compañeros no trabajan bajo presión lo que le genera una sobrecarga laboral, ya que debe asumir tareas que no le competen		
20	El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos		
21	Se caracteriza por el cumplimiento de metas en los tiempos programados		
22	El establecimiento de salud sanciona al personal que no cumple con sus actividades dentro de lo programado		
23	EL área jerárquica da el ejemplo y se muestra eficiente en el cumplimiento de sus tareas dentro de los plazos previstos		

PRODUCTIVIDAD		1	2
24	Las condiciones y ambientes de trabajo fomenta el cumplimiento de las tareas		
25	Cree que el establecimiento de salud se preocupa por mejorar las condiciones y ambientes de trabajo		
26	A su criterio el personal se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de la organización		
27	Se siente satisfecho con su trabajo, tareas y funciones que desempeña		
28	Se siente satisfecho con los ambientes y zonas de trabajo		
29	Se encuentra satisfecho con el trato del personal jerárquico		
30	Se encuentra satisfecho con el resultado de las tareas que desarrolla		

RESULTADOS

CENTRO DE SALUD SAN ANDRÉS

DISPOSICION A COLABORAR Y AYUDAR

1	A su criterio el personal tiene una actitud positiva en la realización de sus tareas y actividades	43%
2	Cuando desarrolla una actividad su actitud es la de cumplirla en el menor tiempo posible y de forma eficiente	28%
3	Percibe que algunos compañeros tienen una actitud negativa y ello dificulta el cumplimiento de objetivos trazados por el establecimiento de salud	76%
4	El personal se muestra proactivo ante las dificultades, asegurando así cumplir con todas sus obligaciones y responsabilidades laborales	49%
5	Su comportamiento al realizar sus labores resalta por ser positiva	53%
6	Cuando observa que algunos de sus compañeros se encuentran desganados y apáticos para trabajar, usted se contagia de ese comportamiento	74%
7	El personal se caracteriza por que tiene una comunicación interpersonal y de mucho respeto con sus compañeros de trabajo	59%
8	Le es difícil trabajar con compañeros poco comunicativos y expresivos	82%
9	Cada vez que es necesario dialoga, se comunica y consulta con sus compañeros, así cumplir con la tarea que le han asignado.	64%
10	Sus superiores practican una comunicación fluida con su personal, siendo ello un ejemplo entre sus compañeros.	33%
11	El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros	78%
12	Usted promueve el respeto y amabilidad entre sus compañeros de trabajo	85%

COMPETENCIA

13	Cada vez que un compañero de trabajo se muestra irrespetuoso con otro (s) se activan los canales necesarios para sancionarlo y llamarle la atención	41%
14	El personal cumple con todas sus actividades de manera responsable dentro de los plazos previstos.	76%
15	Se muestra responsable cada vez que le asignan tareas de envergadura y que pueda comprometer al establecimiento de salud	74%
16	El personal se muestra hábil en el desempeño de los cargos que se le ha establecido.	69%
17	Planifica el desarrollo de las tareas que se le asigna, así mantener un buen desempeño al desarrollarla	81%
18	A su criterio el personal está preparado para trabajar bajo presión cuando la circunstancia lo ameriten	71%
19	Percibe que algunos de sus compañeros no trabajan bajo presión lo que le genera una sobrecarga laboral, ya que debe asumir tareas que no le competen	62%
20	El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos	86%
21	Se caracteriza por el cumplimiento de metas en los tiempos programados	90%
22	El establecimiento de salud sanciona al personal que no cumple con sus actividades dentro de lo programado	74%
23	EL área jerárquica da el ejemplo y se muestra eficiente en el cumplimiento de sus tareas dentro de los plazos previstos	62%

PRODUCTIVIDAD

24	Las condiciones y ambientes de trabajo fomenta el cumplimiento de las tareas	33%
25	Cree que el establecimiento de salud se preocupa por mejorar las condiciones y ambientes de trabajo	31%
26	A su criterio el personal se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de la organización	32%
27	Se siente satisfecho con su trabajo, tareas y funciones que desempeña	46%
28	Se siente satisfecho con los ambientes y zonas de trabajo	47%
29	Se encuentra satisfecho con el trato del personal jerárquico	30%
30	Se encuentra satisfecho con el resultado de las tareas que desarrolla	29%

CENTRO DE SALUD PARACAS

DISPOSICION A COLABORAR Y AYUDAR

1	A su criterio el personal tiene una actitud positiva en la realización de sus tareas y actividades	69%
2	Cuando desarrolla una actividad su actitud es la de cumplirla en el menor tiempo posible y de forma eficiente	65%
3	Percibe que algunos compañeros tienen una actitud negativa y ello dificulta el cumplimiento de objetivos trazados por el establecimiento de salud	26%
4	El personal se muestra proactivo ante las dificultades, asegurando así cumplir con todas sus obligaciones y responsabilidades laborales	78%
5	Su comportamiento al realizar sus labores resalta por ser positiva	85%
6	Cuando observa que algunos de sus compañeros se encuentran desganados y apáticos para trabajar, usted se contagia de ese comportamiento	88%
7	El personal se caracteriza por que tiene una comunicación interpersonal y de mucho respeto con sus compañeros de trabajo	92%
8	Le es difícil trabajar con compañeros poco comunicativos y expresivos	51%
9	Cada vez que es necesario dialoga, se comunica y consulta con sus compañeros, así cumplir con la tarea que le han asignado.	65%
10	Sus superiores practican una comunicación fluida con su personal, siendo ello un ejemplo entre sus compañeros.	93%
11	El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros	94%
12	Usted promueve el respeto y amabilidad entre sus compañeros de trabajo	95%

COMPETENCIA

13	Cada vez que un compañero de trabajo se muestra irrespetuoso con otro (s) se activan los canales necesarios para sancionarlo y llamarle la atención	65%
14	El personal cumple con todas sus actividades de manera responsable dentro de los plazos previstos.	79%
15	Se muestra responsable cada vez que le asignan tareas de envergadura y que pueda comprometer al establecimiento de salud	78%
16	El personal se muestra hábil en el desempeño de los cargos que se le ha establecido.	91%
17	Planifica el desarrollo de las tareas que se le asigna, así mantener un buen desempeño al desarrollarla	92%
18	A su criterio el personal está preparado para trabajar bajo presión cuando la circunstancia lo ameriten	91%
19	Percibe que algunos de sus compañeros no trabajan bajo presión lo que le genera una sobrecarga laboral, ya que debe asumir tareas que no le competen	92%
20	El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos	91%
21	Se caracteriza por el cumplimiento de metas en los tiempos programados	90%
22	El establecimiento de salud sanciona al personal que no cumple con sus actividades dentro de lo programado	88%
23	EL área jerárquica da el ejemplo y se muestra eficiente en el cumplimiento de sus tareas dentro de los plazos previstos	90%

PRODUCTIVIDAD

24	Las condiciones y ambientes de trabajo fomenta el cumplimiento de las tareas	74%
25	Cree que el establecimiento de salud se preocupa por mejorar las condiciones y ambientes de trabajo	84%
26	A su criterio el personal se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de la organización	74%
27	Se siente satisfecho con su trabajo, tareas y funciones que desempeña	84%
28	Se siente satisfecho con los ambientes y zonas de trabajo	86%
29	Se encuentra satisfecho con el trato del personal jerárquico	80%
30	Se encuentra satisfecho con el resultado de las tareas que desarrolla	79%

CENTRO DE SALUD SAN MARTIN DE PORRES

DISPOSICION A COLABORAR Y AYUDAR

1	A su criterio el personal tiene una actitud positiva en la realización de sus tareas y actividades	74%
2	Cuando desarrolla una actividad su actitud es la de cumplirla en el menor tiempo posible y de forma eficiente	93%
3	Percibe que algunos compañeros tienen una actitud negativa y ello dificulta el cumplimiento de objetivos trazados por el establecimiento de salud	73%
4	El personal se muestra proactivo ante las dificultades, asegurando así cumplir con todas sus obligaciones y responsabilidades laborales	77%
5	Su comportamiento al realizar sus labores resalta por ser positiva	95%
6	Cuando observa que algunos de sus compañeros se encuentran desganados y apáticos para trabajar, usted se contagia de ese comportamiento	78%
7	El personal se caracteriza por que tiene una comunicación interpersonal y de mucho respeto con sus compañeros de trabajo	69%
8	Le es difícil trabajar con compañeros poco comunicativos y expresivos	62%
9	Cada vez que es necesario dialoga, se comunica y consulta con sus compañeros, así cumplir con la tarea que le han asignado.	53%
10	Sus superiores practican una comunicación fluida con su personal, siendo ello un ejemplo entre sus compañeros.	85%
11	El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros	84%
12	Usted promueve el respeto y amabilidad entre sus compañeros de trabajo	86%

COMPETENCIA

13	Cada vez que un compañero de trabajo se muestra irrespetuoso con otro (s) se activan los canales necesarios para sancionarlo y llamarle la atención	58%
14	El personal cumple con todas sus actividades de manera responsable dentro de los plazos previstos.	63%
15	Se muestra responsable cada vez que le asignan tareas de envergadura y que pueda comprometer al establecimiento de salud	68%
16	El personal se muestra hábil en el desempeño de los cargos que se le ha establecido.	86%
17	Planifica el desarrollo de las tareas que se le asigna, así mantener un buen desempeño al desarrollarla	95%
18	A su criterio el personal está preparado para trabajar bajo presión cuando la circunstancia lo ameriten	94%
19	Percibe que algunos de sus compañeros no trabajan bajo presión lo que le genera una sobrecarga laboral, ya que debe asumir tareas que no le competen	88%
20	El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos	71%
21	Se caracteriza por el cumplimiento de metas en los tiempos programados	73%
22	El establecimiento de salud sanciona al personal que no cumple con sus actividades dentro de lo programado	65%
23	EL área jerárquica da el ejemplo y se muestra eficiente en el cumplimiento de sus tareas dentro de los plazos previstos	91%

PRODUCTIVIDAD

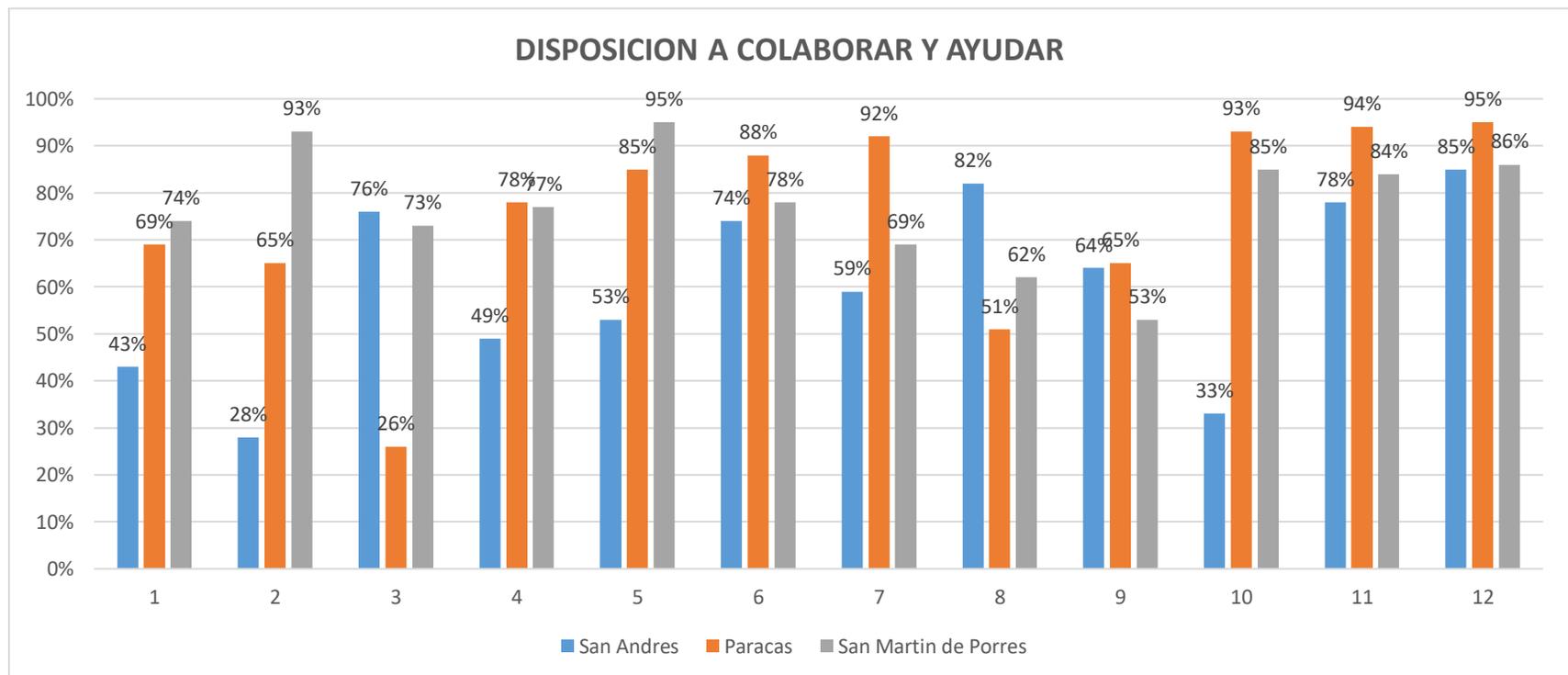
24	Las condiciones y ambientes de trabajo fomenta el cumplimiento de las tareas	92%
25	Cree que el establecimiento de salud se preocupa por mejorar las condiciones y ambientes de trabajo	92%
26	A su criterio el personal se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de la organización	95%
27	Se siente satisfecho con su trabajo, tareas y funciones que desempeña	91%
28	Se siente satisfecho con los ambientes y zonas de trabajo	95%
29	Se encuentra satisfecho con el trato del personal jerárquico	91%
30	Se encuentra satisfecho con el resultado de las tareas que desarrolla	92%

CUADRO COMPARATIVO ENTRE LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRO RED DE SALUD PISCO

DISPOSICION A COLABORAR Y AYUDAR

PREGUNTA AL TRABAJADOR DE SALUD	San Andrés	Paracas	San Martín de Porres
A su criterio el personal tiene una actitud positiva en la realización de sus tareas y actividades	43%	69%	74%
Cuando desarrolla una actividad su actitud es la de cumplirla en el menor tiempo posible y de forma eficiente	28%	65%	93%
Percibe que algunos compañeros tienen una actitud negativa y ello dificulta el cumplimiento de objetivos trazados por el establecimiento de salud	76%	26%	73%
El personal se muestra proactivo ante las dificultades, asegurando así cumplir con todas sus obligaciones y responsabilidades laborales	49%	78%	77%
Su comportamiento al realizar sus labores resalta por ser positiva	53%	85%	95%
Cuando observa que algunos de sus compañeros se encuentran desganados y apáticos para trabajar, usted se contagia de ese comportamiento	74%	88%	78%
El personal se caracteriza por que tiene una comunicación interpersonal y de mucho respeto con sus compañeros de trabajo	59%	92%	69%
Le es difícil trabajar con compañeros poco comunicativos y expresivos	82%	51%	62%

Cada vez que es necesario dialoga, se comunica y consulta con sus compañeros, así cumplir con la tarea que le han asignado.	64%	65%	53%
Sus superiores practican una comunicación fluida con su personal, siendo ello un ejemplo entre sus compañeros.	33%	93%	85%
El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros	78%	94%	84%
Usted promueve el respeto y amabilidad entre sus compañeros de trabajo	85%	95%	86%

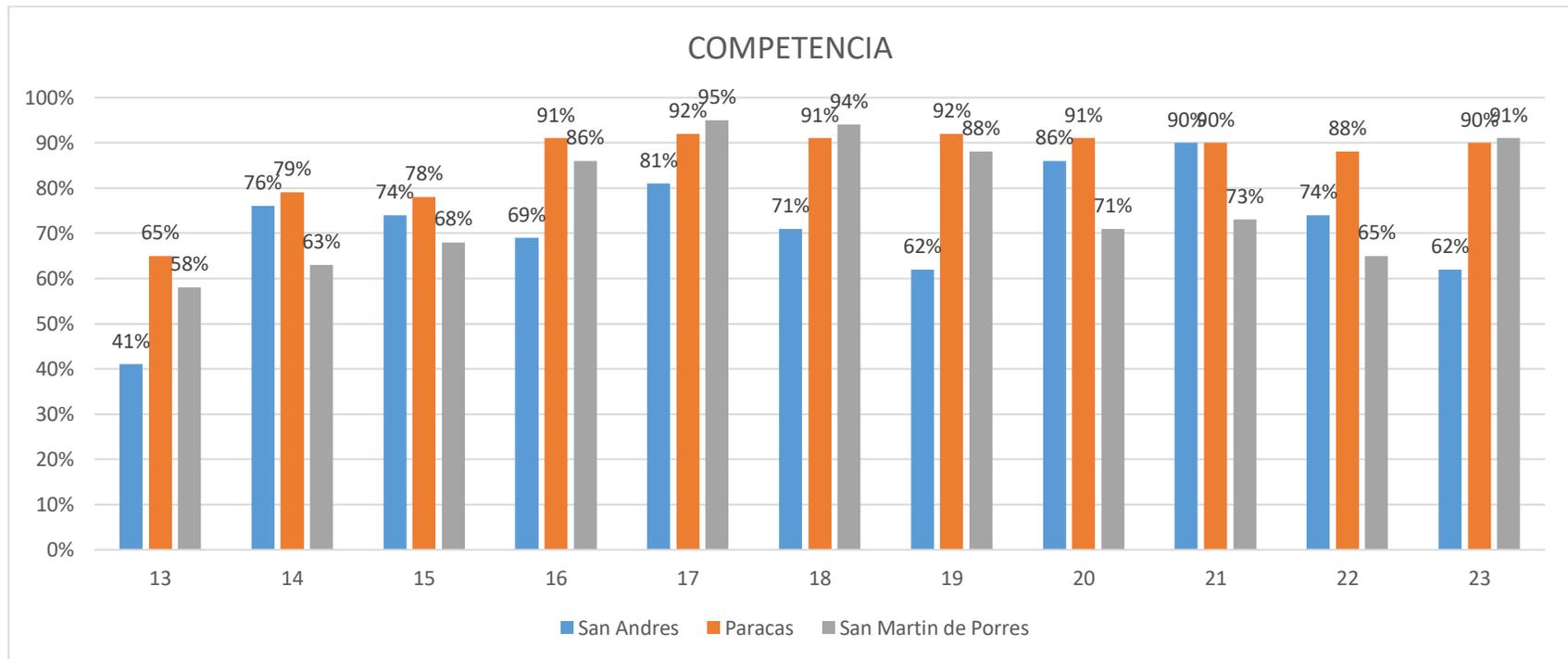


COMPETENCIA

PREGUNTA AL TRABAJADOR DE SALUD	San Andrés	Paracas	San Martín de Porres
Cada vez que un compañero de trabajo se muestra irrespetuoso con otro (s) se activan los canales necesarios para sancionarlo y llamarle la atención	41%	65%	58%
El personal cumple con todas sus actividades de manera responsable dentro de los plazos previstos.	76%	79%	63%
Se muestra responsable cada vez que le asignan tareas de envergadura y que pueda comprometer al establecimiento de salud	74%	78%	68%
El personal se muestra hábil en el desempeño de los cargos que se le ha establecido.	69%	91%	86%
Planifica el desarrollo de las tareas que se le asigna, así mantener un buen desempeño al desarrollarla	81%	92%	95%
A su criterio el personal está preparado para trabajar bajo presión cuando la circunstancia lo ameriten	71%	91%	94%
Percibe que algunos de sus compañeros no trabajan bajo presión lo que le genera una sobrecarga laboral, ya que debe asumir tareas que no le competen	62%	92%	88%
El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos	86%	91%	71%
Se caracteriza por el cumplimiento de metas en los tiempos programados	90%	90%	73%

El establecimiento de salud sanciona al personal que no cumple con sus actividades dentro de lo programado	74%	88%	65%
EL área jerárquica da el ejemplo y se muestra eficiente en el cumplimiento de sus tareas dentro de los plazos previstos	62%	90%	91%

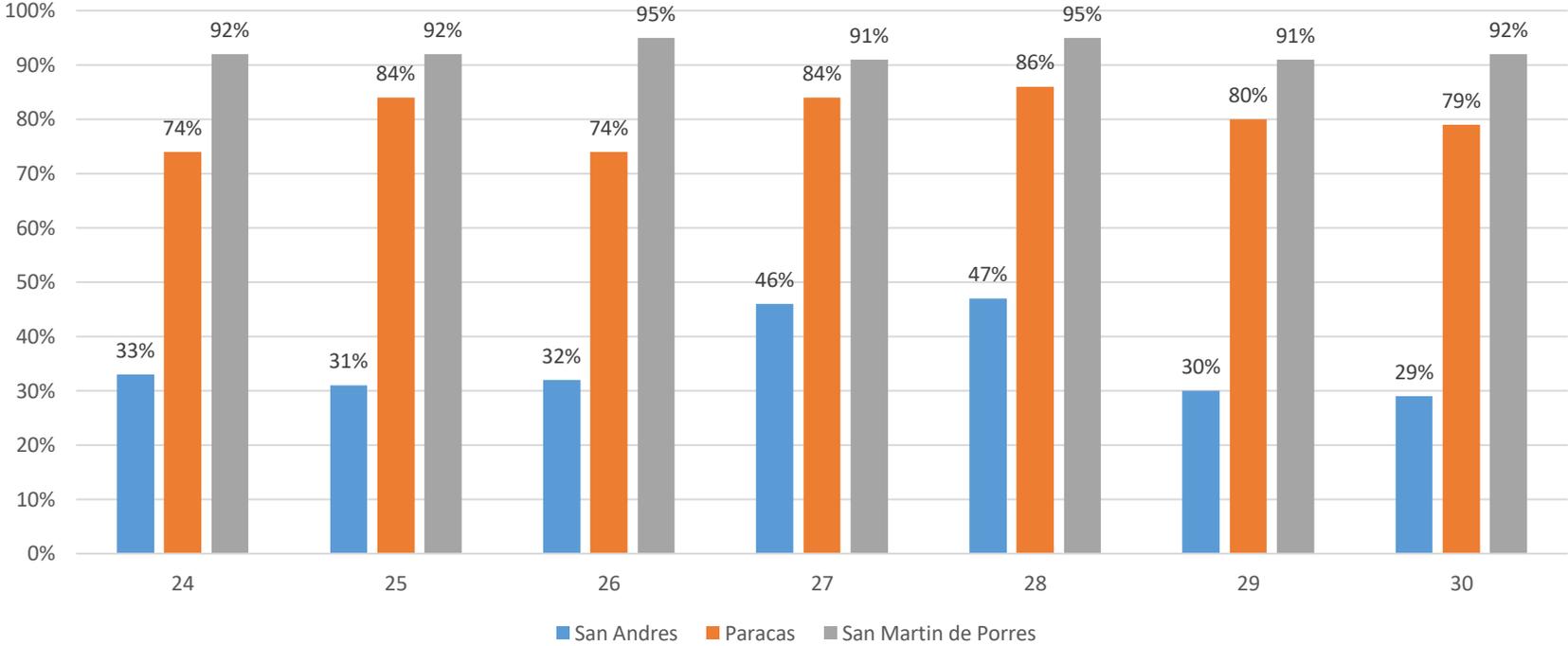
+



PRODUCTIVIDAD

PREGUNTA AL TRABAJADOR DE SALUD	San Andrés	Paracas	San Martín de Porres
Las condiciones y ambientes de trabajo fomenta el cumplimiento de las tareas	33%	74%	92%
Cree que el establecimiento de salud se preocupa por mejorar las condiciones y ambientes de trabajo	31%	84%	92%
A su criterio el personal se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de la organización	32%	74%	95%
Se siente satisfecho con su trabajo, tareas y funciones que desempeña	46%	84%	91%
Se siente satisfecho con los ambientes y zonas de trabajo	47%	86%	95%
Se encuentra satisfecho con el trato del personal jerárquico	30%	80%	91%
Se encuentra satisfecho con el resultado de las tareas que desarrolla	29%	79%	92%

PRODUCTIVIDAD



3.4 PRUEBA DE NORMALIDAD Y DE HIPÓTESIS PRUEBA DE NORMALIDAD

MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Medidas simétricas

	Valor	Sig. Aproximada
Phi	4,245	,043
Nominal por nominal V de Cramer	,859	,043
Coeficiente de contingencia	,971	,043
N de casos validos	25	

Fuente: SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor critico observado) 0,043 es $< 0,05$ podemos indicar que se trata de una distribución normal es decir que el clima de la organización se relaciona positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

3.4.1 MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LA HIPÓTESIS SECUNDARIA 01

Medidas simétricas

	Valor	Sig. Aproximada
Phi	3,567	,039
Nominal por nominal V de Cramer	,742	,039
Coeficiente de contingencia	,969	,039
N de casos validos	25	

Fuente: SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor critico observado) 0,039 es $< 0,05$ podemos indicar que se trata de una distribución normal es decir que la comunicación se relaciona positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

3.4.2 MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LA HIPÓTESIS SECUNDARIA 02

Medidas simétricas

	Valor	Sig. Aproximada
Phi	3,403	,009
Nominal por nominal V de Cramer	,778	,009
Coeficiente de contingencia	,968	,009
N de casos validos	25	

Fuente: SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor crítico observado) 0,009 es $< 0,05$ podemos indicar que se trata de una distribución normal es decir que el conflicto y cooperación se relaciona positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

3.4.3 MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LA HIPÓTESIS SECUNDARIA 03

Medidas simétricas

	Valor	Sig. Aproximada
Phi	3,642	,026
Nominal por nominal V de Cramer	,785	,026
Coeficiente de contingencia	,970	,026
N de casos validos	25	

Fuente: SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor crítico observado) 0,026 es $< 0,05$ podemos indicar que se trata de una distribución normal es decir que la Identidad se relaciona positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

3.4.4 MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LA HIPÓTESIS SECUNDARIA 04

Medidas simétricas

	Valor	Sig. Aproximada
Phi	3,415	,013
Nominal por nominal V de Cramer	,791	,013
Coeficiente de contingencia	,964	,013
N de casos validos	25	

Fuente: SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor crítico observado) 0,013 es $< 0,05$ podemos indicar que se trata de una distribución normal es decir que la Motivación se relaciona positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

3.4.5 MEDIDAS SIMÉTRICAS DE LA HIPÓTESIS SECUNDARIA 05

Medidas simétricas

	Valor	Sig. Aproximada
Phi	3,047	,002
Nominal por nominal V de Cramer	,819	,002
Coeficiente de contingencia	,957	,002
N de casos validos	25	

Fuente: SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor crítico observado) 0,002 es $< 0,05$ podemos indicar que se trata de una distribución normal es decir que el nivel de remuneración se relaciona positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA LA HIPOTESIS GENERAL

H1: Existe influencia del clima de la organización en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

H0: No existe influencia del clima de la organización en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	915,876	861	,039
Razón de verosimilitudes	258,826	861	1,000
N de casos validos	25		

Fuente SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor critico observado) 0,039 es $< 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa H1, es decir que el clima de la organización influencia positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA LA HIPOTESIS SECUNDARIA 1

HS1: Existe influencia de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS10: No existe influencia de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	636,365	568	,034
Razón de verosimilitudes	214,572	568	1,000
N de casos validos	25		

Fuente SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor critico observado) 0,034 es $< 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa HS1, es decir que la comunicación influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA LA HIPOTESIS SECUNDARIA 2

HS2: Existe influencia del conflicto y la cooperación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS20: No existe influencia del conflicto y la cooperación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	575,693	497	,008
Razón de verosimilitudes	194,231	497	1,000
N de casos validos	25		

Fuente SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor critico observado) 0,008 es $< 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa HS2, es decir que el conflicto y cooperación influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA LA HIPOTESIS SECUNDARIA 3

HS3: Existe influencia de la Identidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS30: No existe influencia de la Identidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	658,671	592	,025
Razón de verosimilitudes	224,372	592	1,000
N de casos validos	25		

Fuente SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor critico observado) 0,025 es $< 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa HS3, es decir que la Identidad influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA LA HIPOTESIS SECUNDARIA 4

HS4: Existe influencia de la Motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS0: No existe influencia de la Motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	571,372	490	,011
Razón de verosimilitudes	201,415	490	1,000
N de casos validos	25		

Fuente SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor critico observado) 0,011 es $< 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa HS4, es decir que la motivación influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA LA HIPOTESIS SECUNDARIA 5

HS5: Existe influencia del Nivel de remuneración en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

HS50: No existe influencia del Nivel de remuneración en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	454,853	367	,003
Razón de verosimilitudes	166,423	367	1,000
N de casos validos	25		

Fuente SPSS

INTERPRETACION:

Como el valor de sig (valor critico observado) 0,003 es $< 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa HS5, es decir que el Nivel de remuneración influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

3.5 DISCUSION DE RESULTADOS

Esta investigación tuvo como propósito identificar y describir aquellas experiencias que tienen los trabajadores de salud en su convivir día a día en el Centro de Salud San Andrés, Centro de Salud Paracas y Centro de Salud San Martin de Porres en los cuales laboran, visualizar las dimensiones como: comunicación, conflicto y cooperación, Identidad, motivación y remuneración en relación al clima de la organización y su influencia que tiene en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco.

Dentro de los **antecedentes nacionales** tenemos trabajos que datan del 2014 de una tesis para optar el grado de magister cuyo autor es Jessica Lagos Videla en la cual se afirma que existe relación significativa entre la influencia del clima Institucional y el desempeño docente de los profesores de una institución educativa, en mi trabajo de investigación sucede lo mismo, pues si existe una correlación de 0,039 del clima de la organización, que influencia positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de

salud, tal como se presenta en el Centro de Salud Paracas y San Martín de Porres.

En el caso de los **antecedentes Internacionales** podemos evidenciar en un trabajo de investigación de la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador, en la que se estudió los factores que influyen en la presencia de un clima organizacional inadecuado y la presencia de la insatisfacción de los trabajadores, aquí como en el centro de Salud San Andrés se demostró que los trabajadores tienen una inapropiada convivencia laboral.

En los últimos diez años hay muchas investigaciones acerca del tema, los cuales ha dado resultado en algunos casos, pero en otros no.

A continuación se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

De los resultados dados en esta investigación se puede deducir que en relación a la Comunicación, el centro de Salud San Andrés es quien presenta serios problemas de comunicación entre sus trabajadores, ya que no existe buena comunicación entre los compañeros de trabajo con un solo 0,034 de la prueba de chi-cuadrado sobre todo porque las reuniones de coordinación de trabajo son poco frecuentes. Cabe destacar que el Centro de Salud Paracas es quien maneja mejor la comunicación.

Por otro lado en relación a Conflicto y Cooperación el centro de Salud San Andrés es quien más resalta de este problema, más aún porque existe envidia marcada por malos comentarios, además que las relaciones interpersonales no se mantiene adecuadamente y se expresan solo con un 0,008 de la prueba de chi-cuadrado, en relación si existe una sana competencia entre los compañeros de trabajo, del mismo modo los trabajadores expresan que las otras personas no le ayudan cuando les

necesitan dentro del ambiente de trabajo, Finalmente en relación a la pregunta de si puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito solo se expresa en un 38%. Es decir el clima laboral no es adecuado en relación a estos ítems.

Con respecto a la Identidad, en los tres establecimientos de salud se pudo comprobar que si existe el llamado amor a la camiseta, puesto que la gran mayoría de trabajadores se siente parte de la organización y se compromete día a día con la misma, con un 0,025 de la prueba de chi-cuadrado.

Pasando a la motivación en el Centro de Salud de San Andrés, respondieron que por más de seis meses no se han realizado actividades recreativas y que también no existen incentivos laborales para que traten de hacer mejor su trabajo.

En el último de los Temas y tal vez uno de los más importantes la remuneración, los trabajadores de los tres establecimientos de salud indican que no reciben su pago a tiempo y que no hay equidad en sus remuneraciones, además que el sueldo que perciben no satisface sus necesidades básicas, lo que genera un descontento entre ellos mismos. Además que su salario y beneficios no son razonables.

Si comparamos los datos, el mayor problema en los trabajadores de la salud es la remuneración con solo 0,003 de la prueba de chi-cuadrado, lo que conlleva a que los trabajadores estén desmotivados y opten por tener trabajos eventuales paralelos para poder cumplir con sus necesidades familiares.

Debemos de tener en cuenta que si tenemos colaboradores mejores remunerados, existirá un mejor clima de la organización y eso influenciara en un mejor rendimiento laboral.

Así mismo visualizamos que en consenso la gran mayoría dice que así su remuneración no está de acuerdo con su trabajo ellos siempre estarán identificados con su centro de trabajo.

Es necesario mencionar que existen estudios anteriores de este tema, no solo en la salud sino también en la educación, y en todos los ámbitos tiene relación la desmotivación que tienen los trabajadores al no estar de acuerdo en que las remuneraciones que perciben no está de acorde con su trabajo que desarrollan. Lo que influencia en que el clima laboral este desquebrajado y que los integrantes de un centro laboral tenga baja comunicación y poca motivación para lograr las metas trazadas por la organización.

CONCLUSIONES

Se llevó a cabo un estudio sobre el clima de la organización y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco. Se llegó a las siguientes conclusiones generales:

1.-Se comprobó la **hipótesis general** que planteaba existe influencia del clima de la organización en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco.

Es decir que el clima de la organización influencia positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica. La relación causal encontrada entre ambas variables fue de 0,039.

2.-Se comprobó que la **hipótesis 1** que planteaba existe influencia de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco. La relación causal encontrada entre ambas variables fue de 0,034 Es decir que la comunicación influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

3.-Se comprobó que la **hipótesis 2** que planteaba que existe influencia de la cooperación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco. La relación causal encontrada entre ambas variables fue de 0,034 A medida que a mayor cooperación mejora el desempeño laboral de los trabajadores. Es decir que el conflicto y cooperación influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

4.-Se comprobó que la **hipótesis 3** que planteaba que existe influencia de la identidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco. La relación encontrada entre ambas variables fue de 0,025. A medida que a mayor identidad mejora el desempeño laboral de los trabajadores. Es decir que la Identidad influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

5.-Se comprobó que la **hipótesis 4** que planteaba que existe influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco. La relación causal encontrada entre ambas variables fue de 0,011. A medida que a mayor motivación mejora el desempeño laboral de los trabajadores. Es decir que la motivación influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

6.-Se comprobó que la **hipótesis 5** que planteaba que existe influencia de la remuneración en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco. La relación causal encontrada entre ambas variables fue de 0,003 A medida que a mayor remuneración mejora el desempeño laboral de los trabajadores. Es decir que el Nivel de remuneración influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud de Pisco – Ica

RECOMENDACIONES

1. Realizar cambios en los estilos de liderazgo en las que influya en los colaboradores a fortalecer: la comunicación, Identidad y Motivación además de evitar Conflictos
2. Actualizar el MOF (Manual de Organización y Funciones) cada dos años, así como socializarlo con dinámicas los perfiles de cada puesto y delimitar con claridad las líneas de mando y comunicación.
3. Fortalecer la empatía en lo que corresponde a la disposición a colaborar y ayudar ya que esto hará que cada colaborador sea más competente y productivo para el establecimiento de salud
4. Programar curso de coaching, capacitaciones, talleres vivenciales para elevar el compromiso de la identidad corporativa.
5. Acondicionar los ambientes de trabajo y de descanso y promover pasantías para los trabajadores más destacados. Implementado una línea de carrera, el involucramiento en nuevos proyectos.
6. Implementar cursos de actualización en cada área y efectuar ajustes remunerativos razonables, como incentivo por su desempeño. Así como tomar conocimiento periódicamente el buzón de quejas y sugerencias a fin de dar solución a estos

FUENTES DE INFORMACION

- Alvarado Sánchez, F. (2016). *Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la red No 1 de Pachacutec - Ventanilla*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Alvarez Valverde, S. Y. (2002). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- APRISABAC. (1993). *Metodología para el Trabajo Comunitario en Salud*. Cajamarca: Ministerio de Salud.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría internacional de la administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Crespín Meza, A. L. (2012). *Clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- F., L. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Madrid: Lex Nova.
- F., S. (2007). *El capital humano, factor crítico en el desarrollo de las organizaciones*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/hfainstein/h3.htm>
- Gamarra Ramirez, H. C. (2014). *Percepción de directivos y docentes sobre cuatro categorías del clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL 04 de Comas*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gan F., B. G. (2007). *Manual de los recursos humanos*. Madrid: UOC.
- Garzon, M. (2005). *El Desarrollo de la Organización y el cambio planeado*. Colombia: Centro Editorial el Rosario.
- Goran, E. (2003). *El clima organizacional : una puesta a punto de la teoría de investigaciones*. Madrid: Colegio oficial de Psicólogos de Madrid.
- Gran, F., & Trigine, J. (Madrid). *Evaluación de desempeño individual*. 2012: Ediciones Diaz de Santos.
- Lagos Videla, J. (2014). *Influencia en el clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución educativa privada Trilce Salaverry*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Martín X, S. A. (2013). *Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional. Educ Méd Super*. Obtenido de Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional. Educ Méd Super.: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/231/117>
- Martinez. (2013). *Satisfacción laboral*. LIMA: san lucas.

- Maya, E. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico.
- Mendoza. (27 de Julio de 2016). *Monografias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/>
- Molochu Becerra, N. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL No 1 Lima Sur*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morales Jaramillo, V. A., & Tirape Moran, R. A. (2012). *Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aerostar S.A.* Milagro: Universidad Estatal de Milagro Ecuador.
- Moreno, Y. P. (22 de 09 de 2017). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html>
- OIT. (2001). *Factores ambientales en el lugar de trabajo*. Ginebra: OIT.
- ONU. (2012). *Segundo Informe sobre el desarrollo humano*. Santiago de Chile: PNUD.
- P, S. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. *Rev Cubana Salud Pública*. Obtenido de http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-346620
- Palma, S. (2005). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Pasini Diaz, S., & Rivas Garofalo, G. (2013). *Clima organizacional, su aplicación en empresas de Uruguay*. Montevideo: Universidad de la República.
- Pelaes León, O. C. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pritchard R., K. B. (1973). *The effects of Organizational climate on managerial job performance and job satisfaction*. Paris: Brunet.
- Quispe Cenzano, I. S. (2017). *Influencia de los juegos electrónicos en las relaciones interpersonales entre estudiantes de la institución educativa secundaria Glorioso San Carlos- Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- RAE. (2017). *Diccionario de la Real lengua Española*. Madrid: RAE.
- Ramirez Espinoza, R. (2005). *Programa para mejorar el clima organizacional*. Guatemala: URL.
- Ramírez Mariluz, R. C. (2002). *Implicaciones de la gestión administrativa en el clima organizacional y propuesta de un plan operativo para su cambio*. Lima: Universidad de Lima.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Salas Perea, R. S. (2012). *Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el sistema nacional de Cuba*. La Habana: Educación Médica Superiores.

Sampieri. (1998). *Metodología de la investigación científica*. Mexico: Mc Graw Hill.

Sampieri, H. (1998). *Metodología de la investigación*. Mexico.

Sarries L., C. E. (2008). *Buenas Prácticas de Recursos Humanos*. Madrid: Libros Profesionales de empresa.

Stinger, L. y. (1978). Clima Institucional. En Stinger, *Clima Institucional y su influencia en la mejora* (págs. 26-27). MOscu: Rosuqtoba.

Toala S., A. D. (2017). *Practica de gestion e innovacion de la calidad en las organizaciones*. Alicante: Area de innovacion y desarrollo S. L.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título : CLIMA DE LA ORGANIZACION Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES LA MICRO RED DE SALUD PISCO AGOSTO 2010 – JULIO 2011

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOLOGIA
<p>¿Determinar la influencia del clima de la organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de salud Pisco?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la influencia de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?</p> <p>¿Cuál es la influencia del conflicto y cooperación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la Identidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?</p>	<p>Determinar la influencia del clima de la organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de salud Pisco</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la influencia de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica</p> <p>Determinar la influencia del conflicto y cooperación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica</p> <p>Determinar la influencia de la Identidad en el rendimiento laboral</p>	<p>Existe influencia del clima de la organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red Pisco</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe influencia de la comunicación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica</p> <p>Existe influencia de la cooperación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica</p> <p>Existe influencia de la Identidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Clima de la organización</p>	<p>Comunicación</p> <p>Conflicto y cooperación</p> <p>Identidad</p> <p>Motivación</p> <p>Nivel de Remuneración</p>	<p>Autonomía laboral</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Frecuencia de apoyo laboral</p> <p>Promoción en el trabajo</p> <p>Actitud hacia el trabajo</p> <p>Comportamiento organizacional</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>El tipo de investigación a realizarse será básica</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Será de nivel relacional causal.</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>El diseño a utilizarse será el no experimental</p> <p>Población :</p> <p>49 Trabajadores de la micro red de salud Pisco</p> <p>Muestra :</p> <p>Censal 49 trabajadores de la micro red de salud Pisco</p>

<p>¿Cuál es la influencia de la Motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?</p> <p>¿Cuál es la influencia del nivel de remuneración en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica?</p>	<p>de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica</p> <p>Determinar la influencia de la Motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica</p> <p>Determinar la influencia del nivel de remuneración en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco - Ica</p>	<p>Existe influencia de la Motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la micro red de salud Pisco – Ica.</p> <p>Existe influencia de la remuneración en el rendimiento laboral de los trabajadores de la micro red de salud Pisco – Ica.</p>	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Rendimiento laboral</p>	<p>Disposición a colaborar y ayudar</p> <p>Competencia</p> <p>Productividad</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Cumplimiento de metas</p> <p>Condición y ambiente de trabajo</p>	
--	---	--	--	---	--	--

ENCUESTA

ESTUDIO: CLIMA DE LA ORGANIZACION

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA INSTITUCIONAL

INSTRUCCIONES

Esta encuesta es estrictamente confidencial y anónima y tiene como finalidad recolectar datos sobre el “**CLIMA DE LA ORGANIZACION Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MICRO RED DE SALUD PISCO AGOSTO 2010 – JULIO 2011**” a fin de tener un marco de referencia.

I.-DATOS GENERALES: Por favor marque con X su respuesta:

Sexo: Masculino () Femenino ().

Edad: 20 a 30 () 30 a 35 () 35 a más ()

Nivel de estudios: Licenciado () Magister () Doctor

Condición laboral: Contratado () Nombrado ()

Tiempo de servicios, en años: 1-10 () 11-20 () 21 a más ().

II. INSTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con (X) la respuesta que considere correcta:

(1) Si

(2) No

	COMUNICACIÓN	1	2
1	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo		
2	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo		
3	La información de interés para todos llega de forma oportuna a mi persona		
4	Las reuniones de coordinación de trabajo son frecuentes		
5	Estoy al tanto sobre el trabajo que realizan mis compañeros		

	CONFLICTO Y COOPERACIÓN	1	2
6	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.		
7	Existe una sana competencia entre mis compañeros.		
8	Puedo expresar mi punto de vista aun cuando contradiga al de los demás.		
9	Las otras personas me ayudan cuando lo necesito.		
10	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.		
	IDENTIDAD	1	2
11	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.		
12	Estoy comprometido con mi organización de salud.		
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.		
14	Me siento a gusto de formar parte de la organización.		
15	Me siento parte de mi organización		
	MOTIVACIÓN	1	2
16	Recibo buen trato en mi EE.SS.		
17	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo mis capacidades.		
18	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.		
19	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.		
20	Me siento motivado en mi trabajo		
	REMUNERACIÓN	1	2
21	Recibo mi pago a tiempo.		
22	Existe equidad en las remuneraciones.		
23	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.		
24	Mi salario y beneficios son razonables.		
25	Mi remuneración es adecuada en función del trabajo que realizo.		

INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN

DISTRIBUCION MUESTRAL

Establecimiento de salud	Micro Red de Salud	Población	Muestra
San Andrés	Pisco	18	18
Paracas	Pisco	9	9
San Martín de Porres	Pisco	22	22
TOTAL		49	49

ENCUESTA

ESTUDIO: RENDIMIENTO LABORAL

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES

Esta encuesta es estrictamente confidencial y anónima y tiene como finalidad recolectar datos sobre el “**CLIMA DE LA ORGANIZACION Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MICRO RED DE SALUD PISCO AGOSTO 2010 – JULIO 2011**” a fin de tener un marco de referencia.

I-DATOS GENERALES: Por favor marque con X su respuesta:

Sexo: Masculino () Femenino ().

Edad: 20 a 30 () 30 a 35 () 35 a más ()

Nivel de estudios: Licenciado () Magister () Doctor

Condición laboral: Contratado () Nombrado ()

Tiempo de servicios, en años: 1-10 () 11-20 () 21 a más ().

II. INSTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con (X) la respuesta que considere correcta:

(1) Si

(2) No

N°	Preguntas	Escala	
		1	2
	DISPOSICION A COLABORAR Y AYUDAR		
1	A su criterio el personal tiene una actitud positiva en la realización de sus tareas y actividades		
2	Cuando desarrolla una actividad su actitud es la de cumplirla en el menor tiempo posible y de forma eficiente		
3	Percibe que algunos compañeros tienen una actitud negativa y ello dificulta el cumplimiento de objetivos trazados por el establecimiento de salud		

4	El personal se muestra proactivo ante las dificultades, asegurando así cumplir con todas sus obligaciones y responsabilidades laborales		
5	Su comportamiento al realizar sus labores resalta por ser positiva		
6	Cuando observa que algunos de sus compañeros se encuentran desganados y apáticos para trabajar, usted se contagia de ese comportamiento		
7	El personal se caracteriza por que tiene una comunicación interpersonal y de mucho respeto con sus compañeros de trabajo		
8	Le es difícil trabajar con compañeros poco comunicativos y expresivos		
9	Cada vez que es necesario dialoga, se comunica y consulta con sus compañeros, así cumplir con la tarea que le han asignado.		
10	Sus superiores practican una comunicación fluida con su personal, siendo ello un ejemplo entre sus compañeros.		
11	El personal se muestra amable y respetuoso con sus compañeros		
12	Usted promueve el respeto y amabilidad entre sus compañeros de trabajo		
	COMPETENCIA	1	2
13	Cada vez que un compañero de trabajo se muestra irrespetuoso con otro (s) se activan los canales necesarios para sancionarlo y llamarle la atención		
14	El personal cumple con todas sus actividades de manera responsable dentro de los plazos previstos.		
15	Se muestra responsable cada vez que le asignan tareas de envergadura y que pueda comprometer al establecimiento de salud		
16	El personal se muestra hábil en el desempeño de los cargos que se le ha establecido.		
17	Planifica el desarrollo de las tareas que se le asigna, así mantener un buen desempeño al desarrollarla		
18	A su criterio el personal está preparado para trabajar bajo presión cuando la circunstancia lo ameriten		

19	Percibe que algunos de sus compañeros no trabajan bajo presión lo que le genera una sobrecarga laboral, ya que debe asumir tareas que no le competen		
20	El personal cumple con todas sus actividades dentro de los plazos previstos		
21	Se caracteriza por el cumplimiento de metas en los tiempos programados		
22	El establecimiento de salud sanciona al personal que no cumple con sus actividades dentro de lo programado		
23	EL área jerárquica da el ejemplo y se muestra eficiente en el cumplimiento de sus tareas dentro de los plazos previstos		
PRODUCTIVIDAD		1	2
24	Las condiciones y ambientes de trabajo fomenta el cumplimiento de las tareas		
25	Cree que el establecimiento de salud se preocupa por mejorar las condiciones y ambientes de trabajo		
26	A su criterio el personal se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de la organización		
27	Se siente satisfecho con su trabajo, tareas y funciones que desempeña		
28	Se siente satisfecho con los ambientes y zonas de trabajo		
29	Se encuentra satisfecho con el trato del personal jerárquico		
30	Se encuentra satisfecho con el resultado de las tareas que desarrolla		

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
JUICIO DE EXPERTOS
I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE
- 1.2. GRADO ACADEMICO.....
- 1.3. INSTITUCION DONDE LABORA
- 1.4. TITULO DE LA INVESTIGACION.....
-
-

- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO
- 1.6. MAESTRIA/DOCTORADO
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

II. ASPECTOS A EVALUAR (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS	Deficiente	Regular	Buen o	Muy Buen o	Excelente
		(01-10)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					
5. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					
8. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					
9. METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del estudio					
10. PERTINENCIA	Genera Nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Sub Total						
Total						

VALORACION CUANTITATIVA.....

VALORACION CUALITATIVA.....

VALORACION DE APLICABILIDAD.....

Leyenda:

01-13 Improcedente

14-16 Aceptable con recomendaciones

17-20 Aceptable

Lugar y fecha

Firma y Post-firma del Experto.....

.....

DNI..... Teléfono.....

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación tiene como propósito de ayudar a conocer de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red de Pisco, los cuales a la fecha vienen atravesando una etapa crítica, relacionado a la influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores.

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN

Toma de las encuestas mediante la aplicación de 2 cuestionarios a la muestra determinada.

RIESGOS

Ninguno

BENEFICIOS

No representa ningún tipo de beneficio económico para el encuestado, para la institución le proporcionara indicadores de resultados de la encuesta, para la toma de decisiones que le sean pertinentes

COSTOS

No representa ningún costo para el encuestado ni para su institución.

INCENTIVOS O COMPENSACIONES

Ninguno

TIEMPO

Agosto 2010 a julio 2011

CONFIDENCIABILIDAD

Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Apellidos y Nombres
DNI N° _____

