

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



ESCUELA DE POSGRADO

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GERENCIA Y GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD
BAGUA GRANDE. 2019**

Autor(a): Bach. Clarita Melissa Puitiza Lucano

Asesor(a): Dra. Sonia Tejada Muñoz

Registro: (0065)

**CHACHAPOYAS – PERÚ
2020**

Dedicatoria

A mis padres amados por haberme forjado la persona que soy; muchos de mis logros se los debo a ellos, en los que incluye ésta tesis. Me formaron con reglas y con algunas libertades que hicieron a que yo pueda concluir con esta meta.

A mí amada hermana por ser ella la fuente de mi grandiosa motivación, inspiración y aliento que me incita a superarme diariamente y así poder afrontar los obstáculos que se presentan en la vida.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por derramar sus bendiciones sobre mí en todo momento, por auxiliarme y hacer realidad esta meta tan anhelada.

A mi casa de estudios, la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ya que me permitió concluir mis estudios de Maestría con éxito.

También agradezco de manera muy especial a la Dra. Sonia Tejada Muñoz, mi asesora de tesis y al Ing. Eli Morales Rojas, por otorgarme su tiempo e incondicional apoyo para la materialización de la presente investigación.

Y finalmente a mi amigo Eraclides Jalca Cabañas y compañera de estudios Lic. Enf. Sonia Huyhua Gutierrez, por los conocimientos compartidos y apoyo proporcionados en las situaciones más decisivas y complicadas de mi vida.

Son muchas las personas a quienes quiero agradecer, por brindarme su amistad, darme consejos sabios, incondicional apoyo, elevar los ánimos y ser compañía. Algunas se hallan aquí hoy conmigo y otras en el interior de mis recuerdos y en lo profundo de mi corazón; no obstante, sin que importe donde se hallen hoy en día quiero que sepan que me siento agradecida con ellos por habernos cruzado en este camino que se llama vida, por haberme brindado todo lo que me han brindado y sus bendiciones.

Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza

Dr. Policarpio Chauca Valqui

RECTOR

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. Flor Teresa García Huamán

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Dr. Raúl Rabanal Oyarce

DIRECTOR (e) DE LA ESCUELA DE POSTGRADO

Jurado Evaluador de la Tesis



Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Presidente de Jurado de Tesis



MsC. Edinson Cueva Vega

Secretario Jurado de tesis



Mg. Franz Tito Coronel Zubiato

Vocal de Jurado de Tesis

Constancia de Originalidad de la Tesis



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 6-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (X) / DOCTOR ()

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
DE LA MICRORED DE SALUD BAGUA BRANDE.2019

presentada por el estudiante (X)/egresado () _____

de la Escuela de Posgrado, Maestría (X) / Doctorado () en _____

GERENCIA Y GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD

con correo electrónico institucional clarita.puitiza.epg@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 19 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene 49 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 14 de DICIEMBRE del 2020

SECRETARIO

MSc. Edinson Cueva vega

PRÉSIDENTE

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

VOCAL

Mg. Franz Tito Coronel Zubiarte

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis

 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	Secretaría General OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS
--	---

ANEXO 6-N

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (X) / DOCTOR ()

En la ciudad de Chachapoyas, el día JUEVES de 01 DE OCTUBRE del año 2020, siendo las 14:00 horas, el aspirante CLARITA MELISSA PUITIZA LUCANO

defiende en sesión pública la Tesis titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD BAGUA BRANDE 2019

para obtener el Grado Académico de Maestro (X)/Doctor () en GERENCIA Y GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD

a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Secretario : Msc. Edinson Cueva vega

Vocal : Mg. Franz Tito Coronel Zubiato



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la Tesis de Maestría (X)/Doctorado (), en términos de:
Aprobado (X) Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 15:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis de Maestría (X)/Doctorado ().


SECRETARIO
MsC. Edinson Cueva vega


VOCAL
Mg. Franz Tito Coronel Zubiato


PRESIDENTE
Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

OBSERVACIONES:

Índice de Contenido General

	Pág.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza....	v
Visto bueno del Asesor de la Tesis.....	vi
Jurado evaluador de la Tesis.....	vii
Constancia de Originalidad de la Tesis.....	viii
Acta de evaluación y sustentación de tesis.....	ix
Índice de contenido.....	x
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xii
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	21
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
VIII. ANEXOS.....	58

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Constitución de la población para la presente investigación	23
Tabla 2. Dimensiones de la variable desempeño laboral	24
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento que mide el clima organizacional	25
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento que mide el desempeño laboral	27
Tabla 5. Nivel del clima organizacional según trabajadores de la Microred De Salud Bagua Grande. 2019	29
Tabla 6. Dimensiones del clima organizacional según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	30
Tabla 7. Nivel de desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	31
Tabla 8. Características socio-laborales de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	33
Tabla 9. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	34
Tabla 10. Correlación entre cultura de la organización y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	35
Tabla 11. Correlación entre diseño organizacional y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	36
Tabla 12. Correlación entre potencial humano y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	37

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de estudio	22
Figura 2. Nivel del clima organizacional según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	29
Figura 3. Cultura de la organización según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	30
Figura 4. Diseño organizacional según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	30
Figura 5. Potencial humano según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	31
Figura 6. Nivel de desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	32
Figura 7. Categoría profesional de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	34
Figura 8. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	35
Figura 9. Correlación entre cultura de la organización y desempeño laboral de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	36
Figura 10. Correlación entre diseño organizativo y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	37
Figura 11. Correlación entre potencial humano y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019	38

Índice de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional	58
Anexo 2. Ficha de Evaluación del Desempeño laboral	61
Anexo 3. Matriz de consistencia	69
Anexo 4. Operacionalización de variables	70
Anexo 5. Estructura orgánica de la Microred de Salud Bagua Grande	71
Anexo 6. Puntuaciones para el Desempeño Laboral	72
Anexo 7. Baremación de las puntuaciones de las variables	73
Anexo 8. Análisis de fiabilidad	76
Anexo 9. Consentimiento informado	78

Resumen

El propósito de este trabajo de investigación fue determinar la relación entre el clima en la organización y el desempeño laboral de sus trabajadores. El estudio aplicado fue de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional y transeccional. Con una muestra total poblacional de 60 trabajadores tanto administrativos como asistenciales, procedentes de establecimientos que conforman la Microred de Salud “Bagua Grande”, previa verificación de los criterios de selección (tanto inclusión como exclusión). La técnica investigativa utilizada fue la encuesta y los instrumentos de indagación fue el Cuestionario Clima Organizacional MINSA (2012) versión número 2; Así mismo se aplicó el Formato de Evaluación de Desempeño MINSA (2008). Para el análisis estadístico se aplicó la prueba Chi-cuadrado, así como el coeficiente de Pearson (r). Los resultados indican que el clima organizacional y el desempeño laboral fueron considerados mayormente como regulares (46.7% y 71.7%, respectivamente) por el personal encuestado. El clima organizacional se correlacionó significativa y directamente con una intensidad moderada ($p=0.001$; $r: 0.417$), lo cual indica las condiciones del desempeño laboral, y viceversa. Se encontró además que los únicos componentes (dimensiones) del clima también relacionadas con el desempeño fueron la cultura de la organización ($p=0.001$; $r: 0.432$) y el diseño organizacional ($p=0.001$; $r: 0.425$). Sin embargo, el potencial humano fue la única dimensión no relacionada con el desempeño en las labores ($p<0.05$; $r: 0.244$). Se concluye que el clima organizativo muestra asociación de manera significativa y directa con el desempeño en el medio laboral de los trabajadores de la microred sanitaria Bagua Grande.

Palabras clave: usuario interno, clima organizacional, desempeño.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between the climate in the organization and the work performance of its workers. The applied study was quantitative, non-experimental, correlational and transectional. With a total population sample of 60 health workers, coming from establishments that make up the "Bagua Grande" Healthcare Microring, after verification of the selection criteria (both inclusion and exclusion). The research technique used was the survey and the research instruments were the Organizational Climate Questionnaire MINSa (2012) version number 2; the Performance Evaluation Format MINSa (2008) was also applied. For the statistical analysis, the Chi-square test was applied, as well as the Pearson (r) coefficient. The results indicate that the organizational climate and work performance were considered mostly regular (46.7% and 71.7%, respectively) by the personnel surveyed. Organizational climate was significantly and directly correlated with moderate intensity ($p=0.001$; $r: 0.417$), which is indicative of work performance conditions, and vice versa. It was also found that the only components (dimensions) of the climate also related to performance were the organization's culture ($p=0.001$; $r: 0.432$) and organizational design ($p=0.001$; $r: 0.425$). However, human potential was the only dimension not related to job performance ($p<0.001$; $r: 0.244$). We conclude that the organizational climate shows a significant and direct association with the performance in the work environment of the workers of the Bagua Grande health network.

Key words: internal user, organizational climate, performance.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud ha reconocido al desempeño laboral en salud – manera en que un colaborador realiza sus tareas, nivel de cumplimiento de las exigencias del puesto laboral en concordancia con los objetivos organizacionales (González A. , 2006)– como factor que impacta inmediatamente sobre la asistencia de servicios sanitarios, así como en la población (World Health Organization, 2006). Investigaciones extranjeras reportan que, aunque generalmente el trabajador sanitario responde a las necesidades de los usuarios externos, a menudo estas prestaciones no son oportunas, situación que parece no avizorar solución si se considera que en el 50.4% de casos no existen indicadores para la medición del desempeño laboral (Lutwama, Hendrika, & Lovely, 2012). Así investigaciones europeas, resaltan la imperiosa necesidad de contar con métricas de desempeño laboral para la correcta planificación de la fuerza laboral en salud (Pozo, y otros, 2017).

Múltiples investigaciones reconocen que existen muchos factores influyentes sobre el desempeño en el medio laboral del trabajador de salud, desde factores institucionales –*p.ej.* dotación de recursos materiales– hasta factores individuales del trabajador sanitario –*p.ej.* motivación laboral– (Sharma et al., 2014; Weldegebriel et al., 2016; Irimu et al., 2014). Sin embargo, no todos estos factores son fácilmente modificables, especialmente en entornos de limitados recursos económicos y humanos. Aunque estudios evalúan el potencial impacto de factores como incentivos económicos basados en el desempeño (Lannes, 2015), muchas veces estos resultan en el abandono de tareas no remuneradas (Kok et al., 2015). De otro lado, factores psicosociales como el clima del entorno laboral parecen influir consistentemente sobre el desempeño laboral de la fuerza laboral sanitaria (Tran et al., 2018). Sin embargo, investigadores de Reino Unido recomiendan prudentemente evaluar la relevancia y viabilidad de estas estrategias –lo que incluye la corroboración del vínculo entre clima y desempeño– antes de su implementación (Ballard & Montgomery, 2017), pues estudios realizados en Ecuador reportan que: “...las condiciones psicosociales [del medio hospitalario] no inciden en el desempeño laboral” (Sánchez, 2017, p.27).

En Latinoamérica, estudios de Chile han reportado que algunos establecimientos hospitalarios cuentan con buen clima laboral (González et al., 2014); no obstante, estudios de Paraguay indican la existencia de un inadecuado clima laboral, siendo la

reciprocidad (53%) y la participación (32%) los aspectos más afectados (Arzamendia & Samudio, 2014). Por su parte, reportes científicos de México indican que los atributos del clima laboral que mayor trabajo requieren –por su mayor afectación– son el liderazgo y la motivación (Puch et al., 2012). Aunque es presumible la existencia de una similar situación en otros hospitales latinoamericanos, es necesario verificarlo y la comprobación de que influye sobre el desempeño del trabajador sanitario antes de proponer medidas de intervención.

La Microred de Salud Bagua Grande forma parte de la Red de salud Utcubamba y la conforman 13 establecimientos de salud, los cuales brindan prestaciones sanitarias a la población adscrita a su jurisdicción. En documentos oficiales se han reconocido insuficientes mecanismos de monitoreo y evaluación del desempeño; de ahí que instrumentos de gestión indiquen estar orientados a la promoción del crecimiento del desempeño organizativo-institucional por sobre el simple cumplimiento de metas programadas (Gobierno Regional de Amazonas, 2015). Así, lograr óptimos niveles de desempeño laboral son una necesidad en el marco de las prestaciones sanitarias; sin embargo, no existen reportes de su cuantificación y menos aun si el clima laboral es una de sus causales. Ello es trascendental por cuanto la determinación del desempeño laboral actual –mediante metodologías MINSAs– y la evaluación de su vínculo con el clima organizativo permitirían una mejor planificación de intervenciones en pro de un mejor desempeño laboral. Así el propósito de la presente investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores que laboran en la Microred de Salud Bagua Grande.

El estudio tiene un alcance a la Microred Bagua Grande, la cual está adscrita al Ministerio de Salud y la conforman 13 establecimientos de salud (entre centros y puestos de salud) desplegados a lo largo del distrito de Bagua Grande. Es importante mencionar que es la primera vez que se realiza un estudio como este; asimismo, pocas veces se investiga la relación entre el clima organizativo y desempeño en el medio laboral en entornos macroasistenciales (una microred, en este caso), pues la mayoría de estudios lo hacen en entornos de un solo establecimiento (microasistencial). Esto hace que el alcance de las conclusiones obtenidas sean generalizables para toda la microred y no solo para uno de los establecimientos que la conforman. El alcance temporal fue de 1 mes (diciembre de 2019) que corresponde al periodo temporal que

tomó la recolección de información. El presente estudio no tiene alcance para solo un colectivo de profesionales en específico, sino más bien estudia a toda la fuerza laboral de trabajadores (sanitarios y no sanitarios) de la Microred Bagua Grande.

Es importante mencionar que hablar del comportamiento de los humanos es tratar un tópico de elevada complejidad y –a la vez– dinámico. Por ello, se requiere necesariamente de la investigación y verificación imprescindible. De esta manera estudiar el clima organizacional es muy importante porque permite indagar las percepciones de la fuerza laboral: los trabajadores; asimismo, permite definir planes de actuación orientadores para la mejorara de aspectos organizacionales que impactan desfavorablemente sobre el normal desarrollo a nivel institucional. Igualmente, será posible potenciar aquellos aspectos favorables o en situación regular, que proporcionan motivación y ubican a la gestion del día a día como una tarea sumamente agradable. Todo esto contribuirá con el desarrollo de una cultura sumida en la calidad posible de lograrse mediante el mejoramiento continuo del clima organizativo. En resumidas cuentas estudiar el clima organizacional permite conocer de modo científico y sistemático las apreciaciones internas de las personas en relación al entorno en donde desempeñan su trabajo y las condiciones de trabajo con que efectuan dichas actividades. Todo esto desemboca en el propósito de elaborar planes que faculten la superación priorizada de factores organizativos negativos que puedan ser detectados, que afecten el compromiso de la fuerza laboral y capacidad producto del valioso recurso humano.

Toda intervención a realizarse de mejoramiento del clima para influir sobre el desempeño humano requiere de mediciones basales como una referencia objetiva (a modo de línea de base) y con el debido fundamento técnico, trascendiendo los juicios anecdóticos o de la intuición. Estas mediciones permiten valorar mejor los efectos de posibles intervenciones llevadas a cabo.

En lo que concierne a la importancia de la presente investigación, es necesario mencionar que toda iniciativa de mejora del desempeño laboral a partir de sus factores influyentes –en este casos el clima laboral– requiere de la generación de evidencias científicas válidas antes de toda intervención. Este estudio dará a conocer si existe o no vinculación entre el clima organizativo y el desempeño en el medio laboral, a sino se conocerá la magnitud de dicha relación, de ahí la justificación del presente estudio.

Asimismo, tras la corroboración de dicha relación se prevé sugerir intervenciones al respecto, las cuales incidirán directamente sobre la calidad de servicios, asistencia de pacientes, y finalmente en el mejoramiento de la calidad vital de la población de trabajadores que tiene bajo su jurisdicción la Microred de salud Bagua Grande.

Antes de poner en marcha este estudio se realizó una revisión de investigaciones previas, las cuales se mencionan en líneas subsecuentes. Investigadores de Ecuador como Franco (2019) concluyeron que es importante que las clínicas privadas ejecuten planes de mejora para fortalecer el clima organizativo así como el desempeño de la plana de colaboradores asegurando su sostenibilidad en el tiempo para la organización. A pesar de que según investigadores de México como Peña et al. (2015) concluyeron que el estilo directivo no influye sobre el desempeño organizativo, para investigadores como Hernandez (2016) el clima institucional se correlaciona de modo significativo con el desempeño de la fuerza laboral que son los trabajadores ($p=0.016$; $r = 0.984$), lo cual consolida la importancia del clima para un buen desempeño en la organización.

En el Perú, investigadores como Solís (2017) han reportado situaciones no muy favorables en cuanto a clima laboral investigaciones a nivel hospitalario encuentran situaciones medianamente desfavorables, especialmente en lo referido a diseño organizacional y potencial humano. De otro lado, cuando se investiga el clima a nivel de Microred, Picoy (2015) reportaron una similar situación pues catalogaron el clima laboral de una microred limeña como “por mejorar”, siendo también el diseño organizacional y el potencial de la fuerza humana las dimensiones más afectadas. Así también estudios realizados en el interior del país en un hospital público de Huánuco muestra que el clima laboral si se relaciona con el desempeño ($r=0.86$; $p=0.00$). Esta situación hace presumible que el rendimiento laboral de la plana de trabajadores sanitarios se encuentre afectada a raíz de este clima laboral poco favorable, pues algunos reportes así lo sustentan (Espinoza, 2018; García, 2016)

Otros investigadores peruanos como Aliaga & Julcamoro (2016) concluyeron que el clima institucional de una organización si influye sobre el desempeño laboral en el área de hospitalización de un establecimiento público de Cajamarca, lo cual es similar a lo hallado en hospital de Lima por López (2017). Y aunque es deseable mejorar el clima organizacional investigadores de Trujillo concluyeron en un hospital de EsSalud que a pesar de que los colaboradores muestran iniciativa, siempre se les limita la toma de

decisiones y pocas veces se toma en cuenta su opinión (Arteaga, 2017). En estudios realizados en áreas quirúrgicas de un hospital de Huánuco concluyeron que el clima laboral –especialmente las retribuciones y los valores colectivos– se correlacionan con el desempeño laboral ($p=0.00$; $r=0.86$), conclusión similar a las que investigaciones realizadas en Lima en la Microred Leonor Saavedra llegaron (Chinga & Terrazas, 2017). Asimismo, también Altamirano, Galvez & Inche (2018) llegaron a resultados similares y a pesar de que algunos no apoyan estas conclusiones (Aleman, 2018), muchos otros estudios si lo hacen (Sánchez, 2018).

Complementariamente es importante mencionar que existen otros antecedentes investigativos que aunque no buscan relacionar ambas variables (clima y desempeño), si evalúan uno de los dos fenómenos. Entre ellos, se tiene el estudio de Requejo (2017) donde la cultura organizacional (una dimensión del clima) estuvo mayoritariamente en condiciones regulares (53.1%), seguido de una cultura adecuada (43.4%) e inadecuada o por mejorar (3.5%). Por otro lado, hay también reportes hospitalarios que bien podrían considerarse como antecedentes; entre estos un estudio realizado en el Hospital Santa Rosa que evidenció un clima organizacional de nivel regular y catalogada en situación “Por mejorar” (MINSA, 2015). Y sumándose a éstos estudios, se resaltan los estudios que evalúan la importancia del clima organizacional por relacionarse con otros atributos organizacionales como la calidad de servicio (Sotelo & Figueroa, 2017) y productividad (Viloria et al., 2016).

Para el logro del objetivo general del estudio, fueron planteados tres objetivos claros y específicos, los cuales estuvieron referidos a: i) Valorar el clima organizacional, ii) Identificar el desempeño en el medio laboral, y iii) caracterizar la población de trabajadores de tipo administrativo y asistencial. En concordancia con estos objetivos se buscó dar respuesta a la hipótesis alterna (*Hi*): Existe una relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande periodo 2019, para poder aceptar o rechazar ésta hipótesis se realizó un estudio no experimental, correlacional y de naturaleza transeccional sobre una población estructural de trabajadores (sanitarios y no sanitarios) que ascienden a 60 sujetos con vínculo contractual vigente, siendo seleccionados todos bajo un muestreo censal. Se aplicaron como instrumentos Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud (MINSA) y Escala de Evaluación del Desempeño Laboral

propuesta por MINSA, siendo éstas ya validadas pero para efectos de verificar su confiabilidad se aplicó una prueba piloto del 20% de la población total. Luego de haberse recabado la información esta fue procesada para la obtención de tablas y gráficos a modo de resultados producto de la presente investigación.

Los principales resultados de esta investigación evidencian: que de manera general, se encontró que el clima organizacional se correlaciona significativamente de modo directo y en intensidad moderada con el desempeño laboral, lo cual es indicador de que cuanto mejores son las condiciones de clima laboral mejor es el desempeño laboral, y viceversa, el cuanto a las características de los los trabajadores se encontró que edad media de los fue 34.6 años (min.: 24 – max.: 48 años), siendo mayoritariamente personal con tiempo laboral de 1 a 4 años (46.7%), bajo régimen laboral de Contrato Administrativo de Servicios (51.7%) y pertenecientes al colectivo profesional de técnicos de enfermería (40.0%). Asimismo, y

Estos hallazgos mostrados anteriormente permitieron arribar a la conclusión final que el clima laboral sí se correlaciona con el desempeño en el medio laboral, siendo dicha correlación directa y de intensidad moderada: Esto permite entender que cuanto mejor es el clima organizativo a nivel de la Microred Bagua Grande mejor será también el desempeño laboral de sus trabajadores adscritos; mientras que cuanto más inadecuado es el clima (por la existencia de conflictos u otras situaciones) más bajo es el desempeño en el medio laboral. De todos los componentes (dimensiones) del clima, solo la cultura y el diseño organizacional se relacionaron con el desempeño; mientras que el potencial humano no se realacionó dicho desempeño laboral.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación:

De acuerdo a la taxonomía de Fernández et al. (2016) esta investigación tuvo un diseño de estudio:

Cuantitativa, porque se buscó demostrar una hipótesis o supuesto basados en la medición a través de números y la estadística (p.4). En

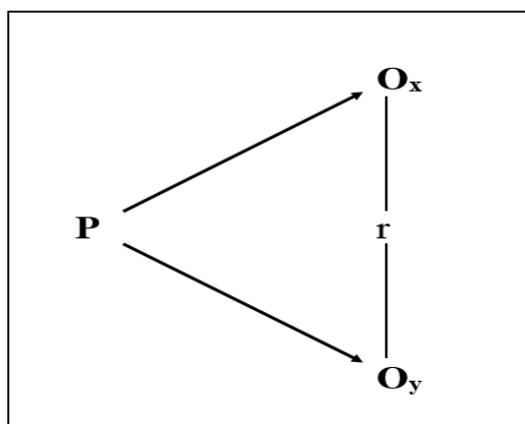
este caso se buscó cuantificar o medir los atributos del clima organizacional y desempeño en el centro de labores.

No experimental, porque se alinea a estudios de tipo científicos que no manipulan deliberadamente variables y solo se basan la observación de los fenómenos que involucran de manera natural para su posterior análisis (p.152). En éste caso no se buscó modificar intencionalmente ni el clima ni el desempeño laboral, sino más bien solo observarlas.

Correlacional, porque se buscó la “asociación de variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.93). En este caso se buscó la relación entre clima de la organización y el desempeño en el centro de labores.

Transeccional, porque se trató de una estudio de recopilación de datos en un momento exacto y único (p.154). Se llevaron a cabo mediciones en un solo momento en el tiempo.

El diseño de la presente investigación puede además esquematizarse de la siguiente manera:



Leyenda:

“P”: representó la población de estudio, que como se explicará más adelante será tomada en su totalidad.

“O_x” y “O_y”: vinieron a ser las observaciones de las variables independiente y dependiente, respectivamente.

“r”: representó la relación que se quiso demostrar existe entre ambas variables.

Figura 1. Esquema del diseño de estudio. Tomado de: Marroquín (2012)

2.2. Población, muestra

Población general: estuvo compuesta por la totalidad de los sesenta y ocho (68) trabajadores (administrativos y asistenciales) que actualmente laboran en la Microred de Salud Bagua Grande en el periodo de diciembre de 2019.

Población estructural: luego de la verificación de los criterios de inclusión se incluyó una cantidad de 61 trabajadores (entre administrativos y asistenciales) que formaron la población estructural para esta investigación. (Tabla 01)

Tabla 1. Constitución de la población para la presente investigación

Tipo de trabajador	Total	Tiempo laboral < 3 meses	En situación de licencia	En situación de vacaciones
Médico	07	0	0	0
Enfermera	12	1	0	1
Obstetra	09	0	0	1
Cirujano Dentista	02	0	0	0
Administrativo (tec. Computación etc.)	3	0	0	0
Técnico (enfermería, laboratorio)	33	0	0	02
Vigilante	01	0	0	0
Chofer	01	0	0	
Total	68	1	0	4

Muestra: estuvo constituida por 60 profesionales de salud que laboraban en la Microred de Salud Bagua Grande en el periodo de diciembre de 2019. Asimismo, en la toma de la muestra se consideró los siguientes criterios de selección:

- *Criterios de inclusión:* se tomaron solo a: i) Profesionales sanitarios (médicos y no médicos) y auxiliares; ii) Aquellos que contaban con un tiempo laboral de al menos 3 meses en la Microred Bagua Grande; y iii) Aquellos que tenían un vínculo contractual vigente iv) Evaluadores con un tiempo laboral menor a 6 meses (solo aplicable para evaluadores).
- *Criterios de exclusión:* fueron excluidos aquellos que: i) Se encontraban en situación de licencia (con o sin goce de haber), comisión, destaque o vacaciones; ii) Aquellos que no quisieron formar parte del estudio ni firmaron consentimiento informado; y iii) Aquellos que no se encontraban en su puesto laboral al momento de la recolección de los datos.

2.3. Variables de estudio

En esencia, la presente investigación planteó la indagación de dos variables de interés:

Clima Organizacional (variable independiente) y el *Desempeño Laboral* (variable dependiente). Asimismo, cada una de estas variables contó con una serie de dimensiones. El clima organizacional: contó con tres dimensiones; a saber:

- *1ra. dimensión: cultura de la organización:* Conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. (MINSa, 2012, p.16).
- *2da dimensión: diseño organizacional:* Viene a ser el Sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. (MINSa, 2012, p.15).
- *3ra dimensión: potencial humano:* Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. (MINSa, 2012, p.15).

Por su parte, el desempeño laboral contó con ocho dimensiones, las cuales se listan a continuación:

Tabla 2. Dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensión	Directivos	Profesionales	Técnicos	Auxiliares
1ra	Planificación	Planificación	Responsabilidad	Responsabilidad
2da	Dirección y organización	Responsabilidad	Iniciativa	Iniciativa
3ra	Supervisión y control	Iniciativa	Claboración	Calidad del Trabajo
4ta	Cumplimiento de metas	Oportunidad	Oportunidad	Oportunidad
5ta	Toma de decisiones	Calidad del trabajo	Calidad del trabajo	Buen manejo de equipos
6ta	Confiabilidad	Confiabilidad y discreción	Confiabilidad y discreción	Confiabilidad y discreción

7ma	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales
8va	Cumplimiento de normas	Cumplimiento de metas	Cumplimiento de metas	Cumplimiento de normas

Adaptado de: MINSA (2008)

Adicionalmente, y de manera secundaria o con fines de caracterización de la población de estudios se recabaron variables sociolaborales como edad, sexo, categoría profesional (médico, obstetra, técnico, etc.), cargo desempeñado, tiempo laboral y condición laboral.

2.4. Técnicas e instrumentos

Técnica de investigación: la técnica investigativa tanto para el estudio del clima organizacional y desempeño laboral fue la encuesta.

Instrumentos de indagación: Fuerón dos: a) Cuestionario de Clima Organizacional del MINSA, b) Escala de Evaluación del Desempeño Laboral del MINSA, cuyos detalle se muestran en líneas subsecuentes.(Tabla 3).

Tabla 3. Ficha técnica que mide el clima organizacional

Nro.	Detalle técnico	Especificación
1	Nombre	Cuestionario de clima organizacional
2	Autoría	Comité Técnico de Clima Organizacional
3	Año	2012
4	Tiempo de aplicación	15 minutos
5	Total de ítems	34 ítems (6 de las cuales son de escalas "Lie")
6	Dimensiones	3 dimensiones (11 subescalas)
7	Tipo de preguntas	Cerradas con opción Likert de cinco niveles (Totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo)
8	Validación	Alfa de Crombach =1.0

Adaptado de: MINSA (2012)

Instrumento fue publicado por el MINSA (2012) la cual tiene dos versiones pero para éste trabajo de utilizó la segunda versión donde indica que la escala fue sometida a

mejoras que consistieron en: *i*) reducción de número de ítems, para simplificar su aplicación, *ii*) la agregación de una escala de mentira que con 6 ítems (ítems 2, 9, 15, 22, 32, 28), *iii*) la modificación de la enunciación de los indicadores de clima laboral, y *iv*) la comprobación final de su validez y confiabilidad. A pesar que el instrumento se encuentra validado es importante mencionar que se realizó un piloto en el 20% (13) de trabajadores para el verificación de su confiabilidad antes de aplicar a toda la población estructural del estudio (60). Como resultados de esta prueba piloto se obtuvo un alfa de Crombach = 0.907, lo cual indica una excelente confiabilidad (Ver anexo 8).

El cuestionario de clima laboral MINSA (2012) v.2 contó con un total de 34 ítems, de los cuales fueron descartados 6 ítems o preguntas pues se tratan de escalas de mentira. En total solo se contabilizó 28 ítems que miden al clima laboral mediante 3 dimensiones. Considerando que cada respuesta obtenida fue puntuada con 1 a 4 puntos, fue posible obtener una puntuación global mínima de 28 puntos y una puntuación máxima de 112 puntos.

Dado que en la guía MINSA (2012) v.2 no se precisaban las categorías o niveles del clima laboral, estos fueron establecidos según escala de Estaninos, metodología de baremación que permitió establecer el nivel del clima organizacional: “adecuado”, “regular” y “inadecuado” (Ver anexo 7). Esta metodología para categorizar el clima organizacional utilizando la escala de Estaninos ha sido también empleada en otras investigaciones sobre clima organizacional (Tauma, 2017; Flores, 2019); asimismo, se trata de un método que los textos de psicometría describen como herramienta de baremación (Meneses, y otros, 2013).

La dimensión cultura organizacional contó con 8 ítems, lo cual permitió obtener un puntaje subtotal mínimo de 8 puntos y una puntuación máxima de 32 puntos. De otro lado, la dimensión diseño organizacional contó con 9 ítems y esto permitió la obtención de un puntaje subtotal mínimo de 9 puntos y una puntuación máximo de 36 puntos. Por su parte, la dimensión potencial humano contó con 11 ítems, pudiendo obtenerse aquí una puntuación mínima de 11 puntos y una máximo de 44 puntos. Como bien se mencionó en la guía técnica MINSA (2012) v.2 de clima laboral no se brindaron los puntos de corte para realizar la clasificación; en tal sentido, para

categorizar las puntuaciones en las dimensiones se empleó la metodología escala de Estaninos ya mencionada previamente (Ver anexo 7).

Tabla 4. Ficha técnica que mide el desempeño laboral

Nro.	Detalle técnico	Especificación
1	Nombre	Escala de Evaluación del Desempeño Laboral
2	Auditoría	MINSA
3	Año	2008
4	Tiempo de aplicación	10 minutos
5	Total de ítems	8 ítems
6	Dimensiones	Cerradas
7	Tipo de preguntas	Cerradas
8	Validación	No precisa

Adaptado de: MINSA (2008)

Dado que en la Directiva Administrativa de Normas y Procederes para la Evaluación del Desempeño Laboral del MINSA (2008) no se precisan las propiedades métricas de este instrumento, se llevó a cabo la verificación de su confiabilidad. Es importante mencionar que se realizó un piloto en el 20% (13) de trabajadores para verificar la confiabilidad del instrumento antes de aplicar a toda la población estructural del estudio (60) y resultado de ello se obtuvo un alfa de Crombach = 0.743, lo cual indica una alta confiabilidad (Ver anexo 8). De otro lado, para la aplicación de las fichas de evaluación de desempeño laboral se tomaron en cuenta 4 perfiles:

- *Directivo (formato Nro. 1):* comprendió las evaluaciones de quienes por designación de la autoridad competente desempeñan cargos de confianza o de responsabilidad directiva.
- *Profesional (formato Nro. 2):* comprendió la evaluación de quienes tienen título profesional o grado académico, reconocido por la Ley Universitaria, ejercen funciones de su especialidad y se encuentran dentro del Grupo Ocupacional Profesional.
- *Técnico (formato Nro. 3):* comprendió la evaluación de quienes con formación superior o universitaria incompleta o capacitación tecnológica o experiencia técnica reconocida, desempeñan funciones técnicas y se encuentran dentro del Grupo Ocupacional Técnico.

- *Auxiliar (formato Nro. 4)*: comprendió la evaluación de quienes poseen educación secundaria y experiencia o calificación para ejercer labores de apoyo y se encuentran dentro del Grupo Ocupacional Auxiliar.

Tras la aplicación del Formato de Evaluación de Desempeño, se procedió a calcular los puntajes globales de desempeño laboral, siendo para ello empleada la cartilla de puntuaciones del Anexo 6. De esta manera fue posible obtener una puntuación mínima de 14 puntos y una puntuación máxima de 70. Luego de obtenerse las puntuaciones para todos los sujetos evaluados se calcularon las estadísticas descriptivas de tendencia central así como estadísticas de dispersión de dichas puntuaciones y haciendo uso de la escala de Estaninos se categorizó el desempeño laboral como: “adecuado”, “regular” o “inadecuado”. Esta metodología para categorizar el desempeño laboral utilizando la escala de Estaninos ha sido también empleada en otras investigaciones sobre desempeño laboral (Baygorrea & Vargas, 2019; Rosales & Blacido, 2015); asimismo, se trató de un método que los textos de psicometría describen como herramienta de baremación (Meneses, y otros, 2013).

2.5. Análisis de datos

El análisis y procesamiento de la información recogida se llevó a cabo en el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) en español y versión nro. 25, siendo este paquete estadístico en donde se creó la base de datos y donde fueron trasladadas las informaciones obtenidas. Se llevaron a cabo análisis descriptivos de variables de cuantificación mediante mediciones de tendencia central (por ejemplo la media) y dispersión (por ejemplo la varianza). Mientras que para el análisis descriptivo de variables de índice cualitativas fueron empleadas frecuencias absolutas y relativas (%). El análisis bivariado se realizó mediante aplicación de la prueba Chi-cuadrado con un nivel de confianza del 95%, siendo considerado un p-valor menor a 0.05 como “significativo”; asimismo, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para la determinación de la intensidad y direccionalidad de dicha correlación.

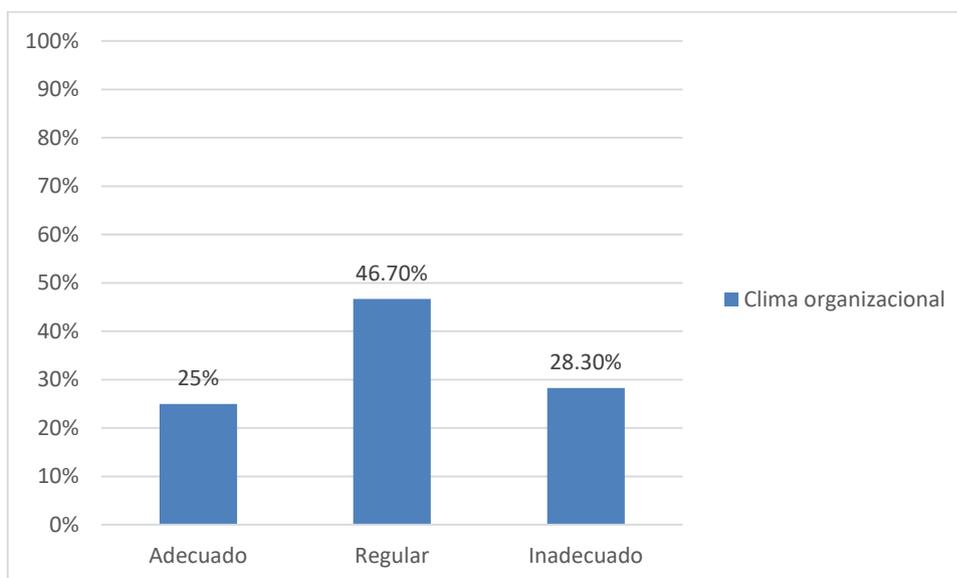
III. RESULTADOS

Los resultados están en función de los 3 objetivos propuesto en este trabajo que responderán al objetivo general. (Tabla 5)

Tabla 5. Nivel del clima organizacional según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

Clima organizacional: Global		
	n	%
Adecuado	15	25.0
Regular	28	46.7
Inadecuado	17	28.3
Total	60	100.0

Figura 2. Nivel del clima organizacional según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019



Según la tabla 5 y su figura 2, de manera global el clima organizacional fue considerado mayormente como regular por el 46.7% de trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. Asimismo, en tercer lugar, tenemos que el 25.0% de trabajadores consideró al clima como adecuado; mientras que un 28.3% lo consideró como inadecuado.

Tabla 6. Dimensiones del clima organizacional según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

	Dim. 1: Cultura organizacional		Dim. 2: Diseño organizacional		Dim. 3: Potencial humano	
	n	%	n	%	n	%
Adecuado	15	25.0	20	33.3	17	28.3
Regular	29	48.3	24	40.0	26	43.3
Inadecuado	16	26.7	26	26.7	17	28.3
Total	60	100	60	100	60	100

Figura 3. Cultura de la organización según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

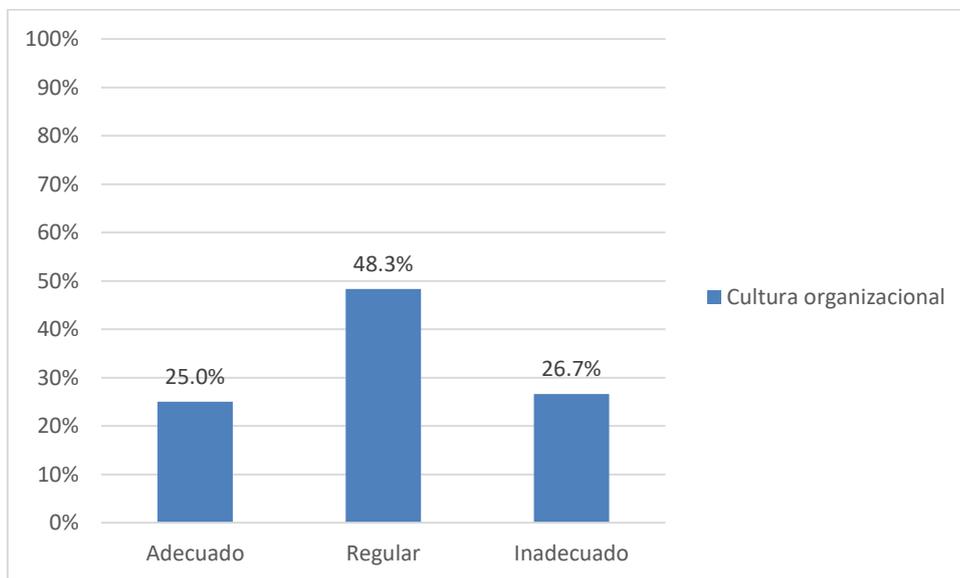


Figura 4. Diseño organizacional según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

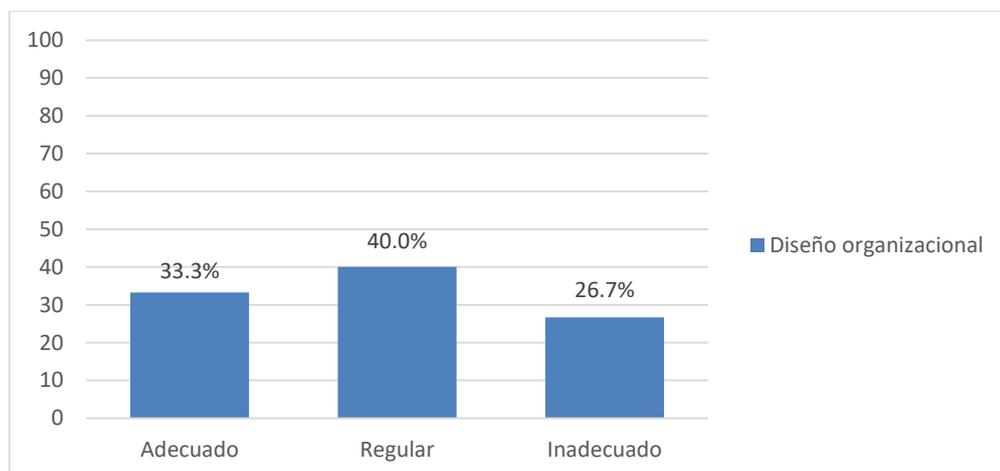
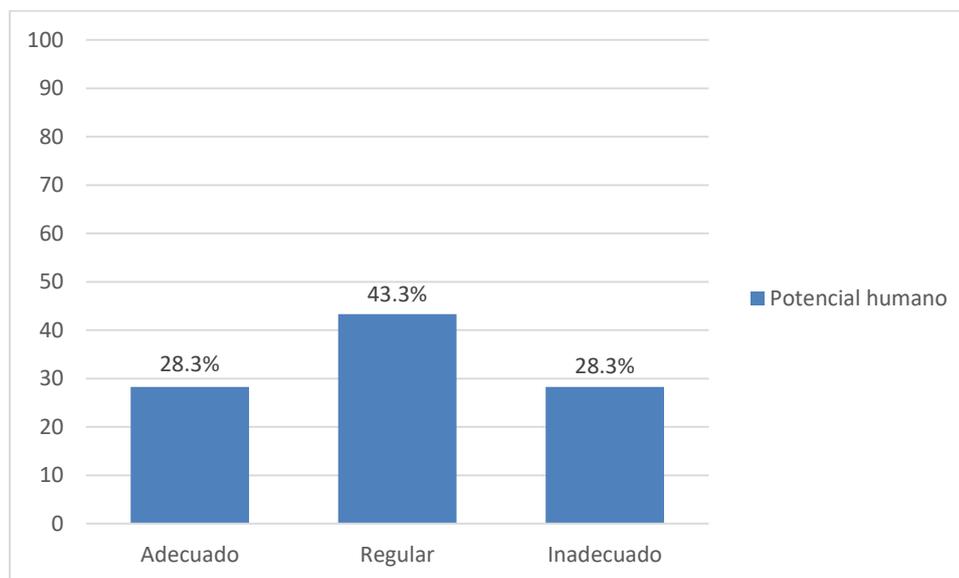


Figura 5. Potencial humano según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

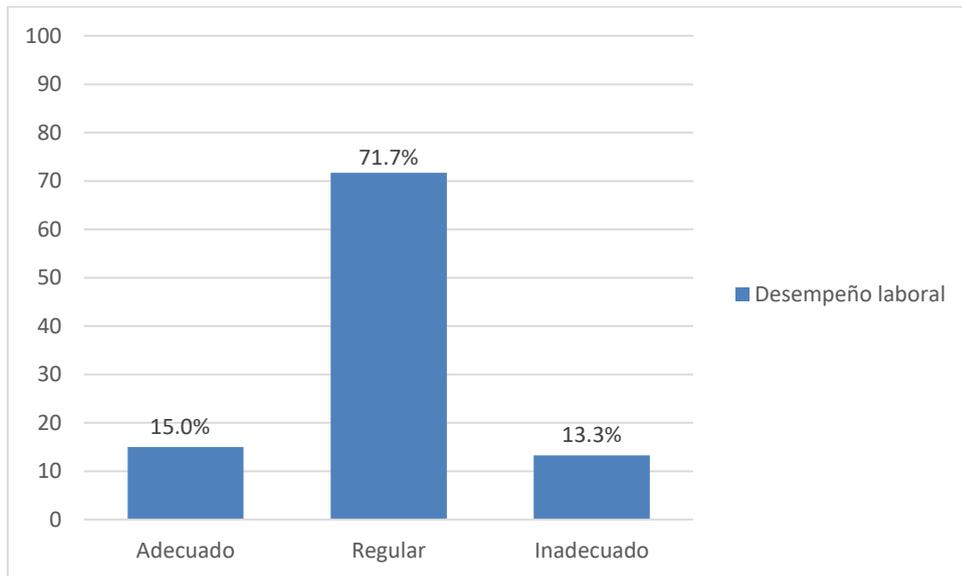


Según la tabla 6 y sus figuras correspondientes (3, 4 y 5), se observa que en cuanto a la dimensión 1 de la variable clima organizacional, la cultura de la organización fue considerada mayormente como regular (48.3%) por trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. Solo el 25.0% consideraron la cultura como adecuada y un 26.7% lo consideró inadecuado. En la dimensión 2 el diseño organizacional fue considerado mayormente como regular (40.0%), en tercer lugar solo el 33.3% lo consideraron como adecuado y un 26.7% lo consideró inadecuado. En la dimensión 3 del clima organizacional el potencial humano, fue considerado mayormente como regular (43.3%), en segundo lugar solo el 38.3% de trabajadores los consideraron adecuado y de igual manera también un 28.3% lo consideró como inadecuado.

Tabla 7. Nivel de desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

	Desempeño laboral	
	n	%
Adecuado	9	15.0
Regular	43	71.7
Inadecuado	8	13.3
Total	60	100.0

Figura 6. Nivel de desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

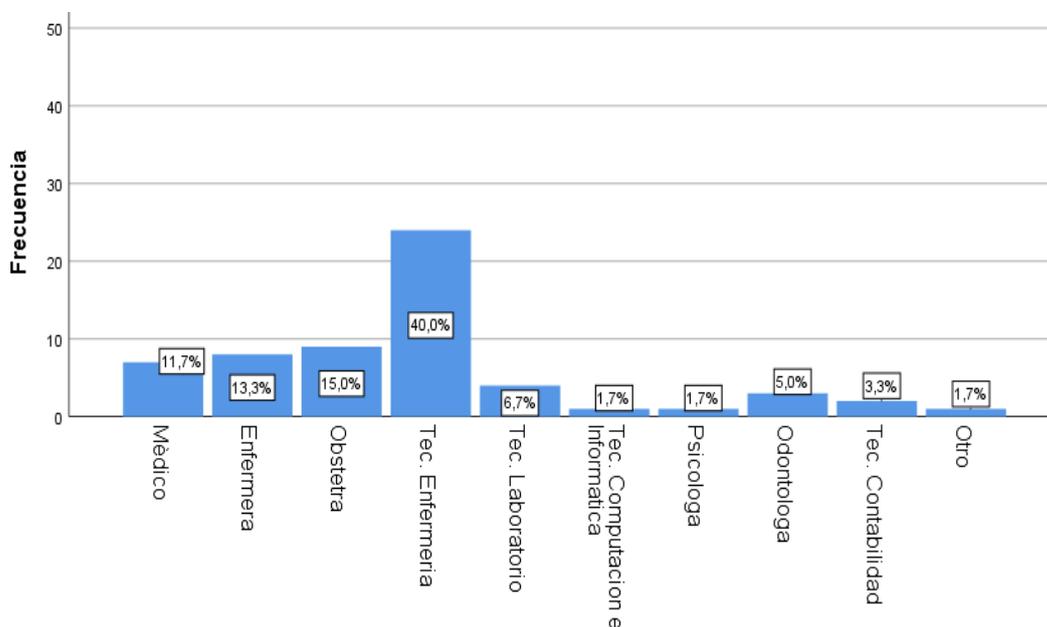


Según la tabulación 7 y su correspondiente figura 6, de manera global el desempeño laboral fue considerado mayormente como regular por el 71.7% de trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. Asimismo, en segundo lugar solo el 15.0% de trabajadores de dicha microred consideraron al desempeño laboral como adecuado; mientras que un 13.0% lo consideró como inadecuado.

Tabla 8. Características socio-laborales de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019.

	N	%
Edad		
20 - 29 años	15	25.0
30 - 39 años	28	46.7
30 - 49 años	17	28.3
Tiempo laboral	60	100.0
1-4 años	28	46.7
5-9 años	21	35.0
10-14 años	4	6.7
15-19 años	5	8.3
20 a más	2	3.3
Condición laboral	60	100.0
CAS	31	51.7
Nombrado	25	41.7
Funcional 276	2	3.3
Otros	2	3.3
Categoría profesional	60	100.0
Tec. Enfermería	24	40.0
Obstetra	9	15.0
Enfermera	8	13.3
Médico	7	11.7
Tec. Laboratorio	5	8.4
Odontóloga	2	3.3
Tec. Contabilidad	2	3.3
Tec. Comp. e Informat.	1	1.7
Psicóloga	1	1.7
Otro	1	1.7
Total	60	100.0

Figura 7. Categoría profesional de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

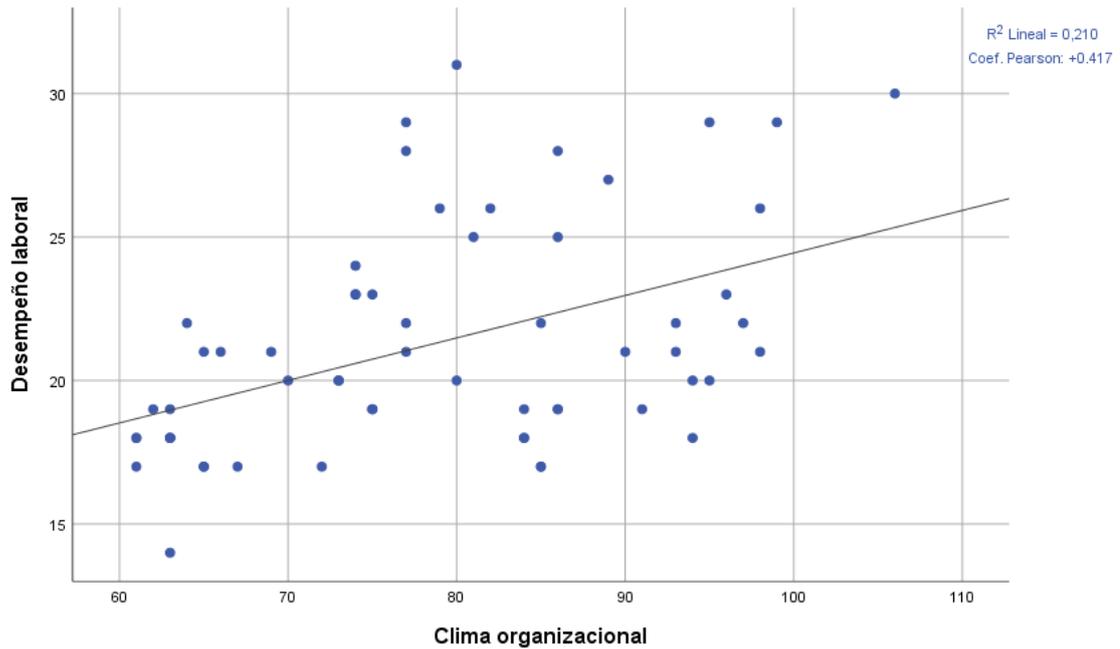


Según tabla 8 y su correspondiente figura 7, el 46.7% de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande pertenecen al grupo etario de 30 a 39 años, seguidamente se encuentran aquellos con 30 a 39 años (28.3%) y 20 a 29 años (25.0%). La mayor parte de trabajadores de dicha microred tenía un tiempo laboral entre 1 a 4 años (46.7%), seguidamente de 5 a 9 años (35.0%), en tercer (8.3%), cuarto (6.7%) y quinto (3.3%) lugar se ubicaron aquellos con tiempos de labor de 10 a 14 años, de 15 a 19 años y de 20 a más. En cuanto a la condición laboral, la mayor parte pertenecían al régimen laboral CAS (51.7%), seguidamente encontraron el personal en condición de nombrados (41.7%), régimen funcional 276 (3.3%) y otros (3.3%). Mayoritariamente, el personal de la microred fueron técnicos de enfermería (4.0%), seguido de obstetras (15.0%), enfermeras (13.3%) y médicos (11.7%).

Tabla 9. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

Clima organizacional	Desempeño laboral		
	n	p-valor	Coef. Pearson
	60	0.001	0.417

Figura 8. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

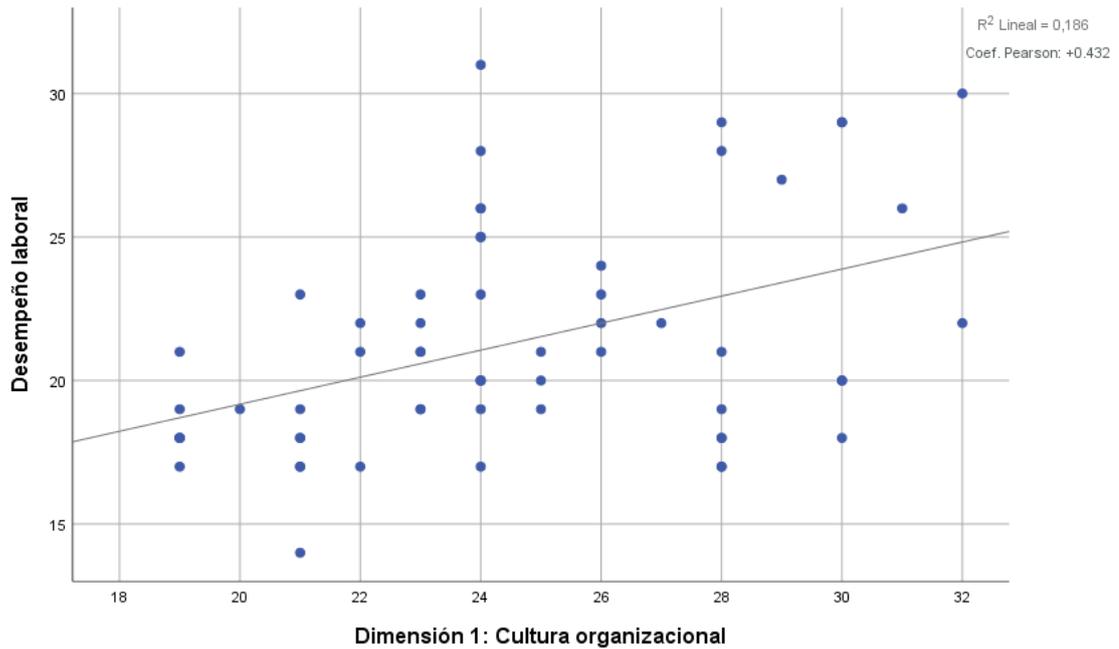


Según tabla 9 y su correspondiente figura 8, se encontró –globalmente– que existe asociación ($p=0.001$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. Asimismo, dicha relación es directa, entendiéndose que cuanto mejor es el clima organizacional mejor será el desempeño en el medio laboral de los colaboradores, y viceversa, siendo dicha relación de intensidad moderada (Coef. Pearson: 0.417).

Tabla 10. Correlación entre cultura de la organización y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

	Desempeño laboral		
Dimensión 1: Cultura de la organización	n	p-valor	Coef. Pearson
	60	0.001	0.432

Figura 9. Correlación entre cultura de la organización y desempeño laboral de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

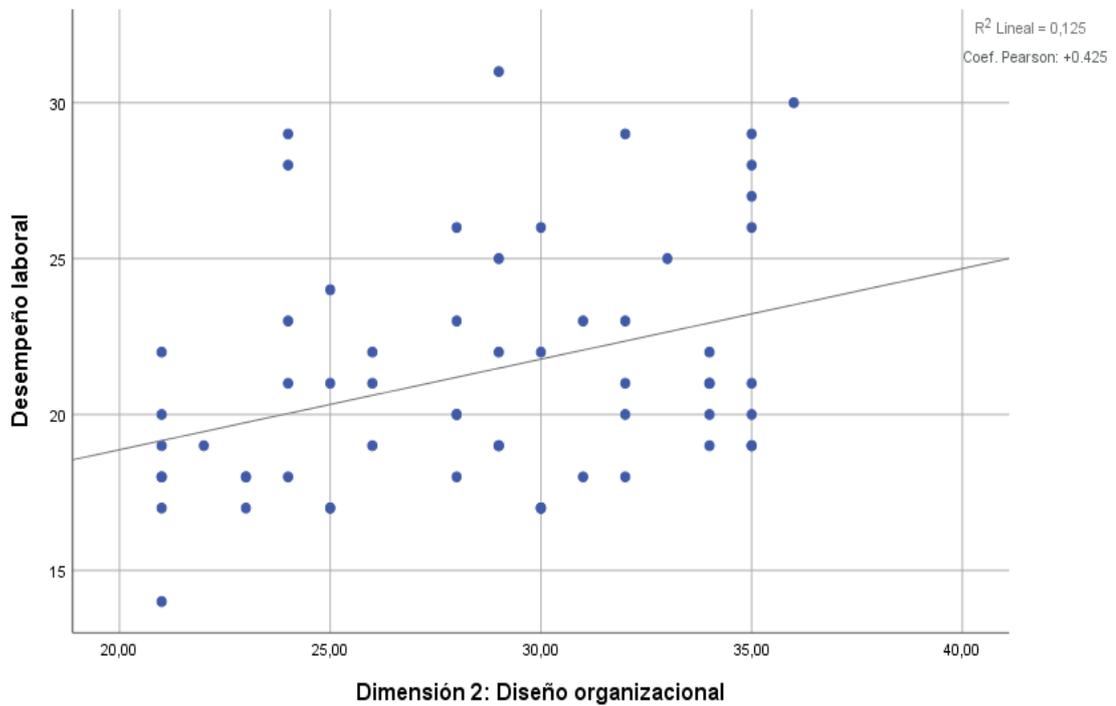


Según la tabulación 10 y su figura 9, se encontró que existe asociación ($p=0.001$) entre la cultura de la organización y el desempeño laboral en el cuerpo de trabajadores de la Microred de Salud denominada Bagua Grande. Asimismo, dicha relación es directa, entendiéndose que cuanto mejor es la cultura organizativa mejor será el desempeño laboral de los trabajadores, y viceversa, siendo dicha relación de intensidad moderada (Coef. Pearson: 0.432).

Tabla 11. Correlación entre diseño organizacional y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

		Desempeño laboral		
Dimensión 2: Diseño organizacional	n	p-valor	Coef. Pearson	
	60	0.001	0.425	

Figura 10. Correlación entre diseño organizativo y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

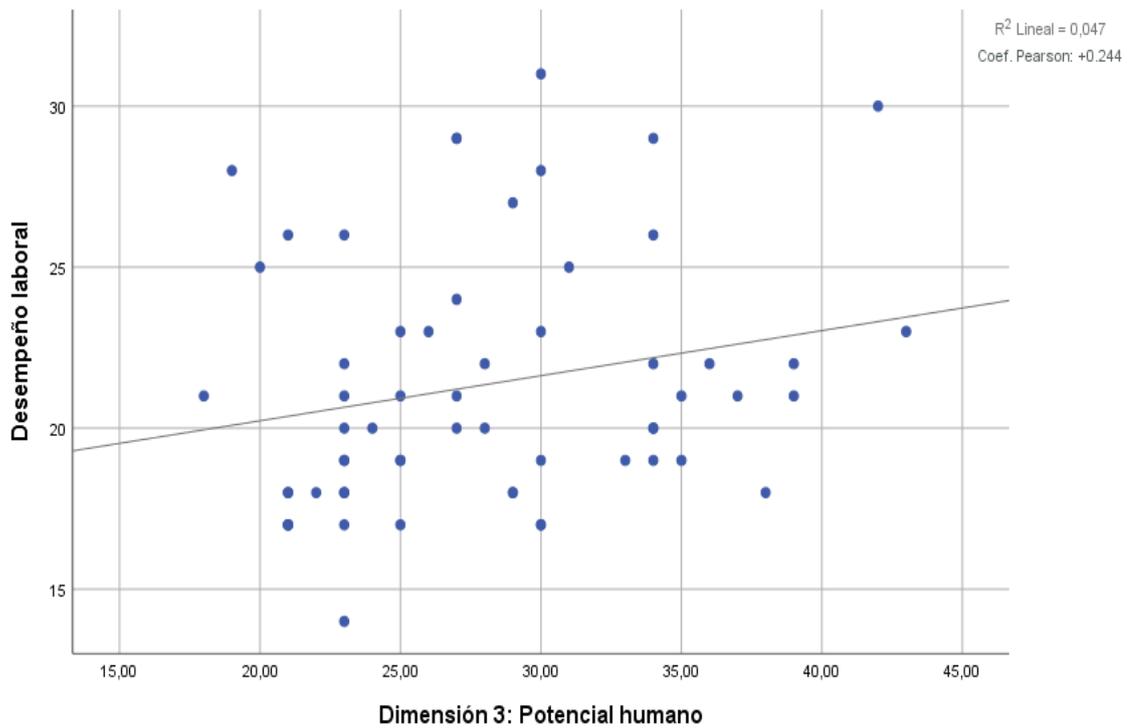


Según tabla 11 y su figura 10, se encontró que existe asociación ($p=0.001$) entre el diseño organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Sanitaria Bagua Grande. Asimismo, dicha relación es directa, entendiéndose que cuanto mejor es el clima organizativo mejor es el desempeño en el medio laboral de los trabajadores, y viceversa, siendo dicha relación de intensidad moderada (Coef. Pearson: 0.425).

Tabla 12. Correlación entre potencial humano y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

	Desempeño laboral		
Dimensión 3:	n	p-valor	Coef. Pearson
Potencial humano	60	0.060	0.244

Figura 11. Correlación entre potencial humano y desempeño laboral según trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019



Según tabla 12 y su figura 11, se encontró que no existe asociación ($p=0.060$) entre el potencial humano y el desempeño en el medio laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. Asimismo, aunque ya no tiene sentido interpretar la direccionalidad de dicha relación es posible apreciar una ligera tendencia hacia una relación directa y de intensidad moderada (Coef. Pearson: 0.244).

IV. DISCUSIÓN

De manera global, y en lo referido al clima organizacional, los trabajadores de la Microred Sanitaria Bagua Grande la consideraron mayormente como regular (46.7%) asimismo, un 28.3% lo consideró inadecuado y solo la cuarta parte dijo que era adecuada (25.0%). Este resultado coincide con lo reportado por Alemán (2018), quien reportó en un hospital MINSA del interior del país un clima organizacional mayoritariamente regular (61.8%), siendo en 7.3% y 30.9% de casos considerado un mal y buen clima laboral, respectivamente. De igual manera, estudios internacionales como el realizado por Peña et al. (2015) muestran que el clima organizacional es mayormente percibido como regular (36.8%); asimismo, un clima organizacional inadecuado (“bajo”) se encuentra en poco más de la tercera parte de casos (35.6%) y el clima adecuado (“alto”) es encontrado en poco más de la cuarta parte de casos (27.6%). Los estudios con los cuales se contrasta el nivel de clima organizacional encontrado en la microred sanitaria demuestran mucha similitud al hallar situaciones regulares o promedio, lo cual evidencia que aún queda espacio para la realización de mejoras. Es importante mencionar que uno de los precedentes de investigación con los cuales se compara este hallazgo (Peña et al., 2015), evaluó el clima organizacional con una metodología distinta; esto hace pensar que independientemente del método con que se le evalúe al clima, el resultado es similar. Si bien sería deseable contrastarse con mayores estudios este resultado global, otros antecedentes investigativos son estudios con metodologías cualitativas (Solís, 2017); y algunos otros dan a conocer resultados desagregados sin establecer resultados globales del clima organizacional. No obstante, llegan a resultados similares al indicar que: “...el clima organizacional... es percibido por sus trabajadores como medianamente favorable” (Solís, 2017, p.74).

El clima organizacional no es posible verlo ni tocarlo, posee una real existencia que influye en todo cuanto acaece por dentro de una entidad organizativa; asimismo, es influenciada por todo lo que acaece dentro de ella y está constituido por muchos elementos que repercuten en la clase de clima donde laboran las personas, personal de EESS para este caso. En lo que respecta a los elementos (dimensiones) que conforman el clima organizacional, se encontró una cultura organizacional (dimensión 1) considerada inadecuada por un 26.7% de trabajadores, lo cual es indicador de la existencia de desfavorables e inadecuados patrones de comportamiento, creencias y

valores en común por los miembros de la Microred de Salud Bagua Grande. Por otro lado, un 25.0% consideró este elemento como adecuado y el 48.3% de trabajadores percibieron la cultura organizacional como regular, hallazgos similares a lo encontrado por Solís (2017) en un hospital de Lima. Asimismo, también concuerda con los resultados de un estudio realizados en Tarapoto donde la cultura organizacional estuvo mayoritariamente en condiciones regulares (53.1%), seguido de una cultura adecuada (43.4%) e inadecuada o por mejorar (3.5%) (Requejo, 2017). Esto evidencia que la situación encontrada es un común denominador en distintos entornos organizacionales del sector salud, siendo necesario el abordaje de la identidad, conflicto, cooperación y motivación de los trabajadores en la Microred de Salud Bagua Grande. Como se mencionó inicialmente, otros estudios evalúan el clima lo hacen con metodologías diferentes, entre estos están los estudios de Peña et al. (2015) realizado en México y el estudio de Franco (2019) realizado en Colombia. Por su parte, investigadores peruanos como Hernández (2016) evaluaron solamente la cultura organizacional en un hospital de Chiclayo y aunque usó un instrumento distinto, llegó a un resultado similar que le permitió recomendar que es necesario: “Fortalecer el nivel de cultura organizacional mediante la implementación de propuestas estratégicas...” (p.106). Las diferencias metodológicas hacen imposible realizar la contrastación de resultados referido a la dimensión cultura organizacional; pero a pesar de las diferencias metodológicas, Solís (2017) hizo un estudio basado en entrevistas y reportó que la cultura organizativa es: “...percibida por sus trabajadores como favorable en las sub dimensiones que la componen: motivación, identidad, conflicto”. Este resultado es diferente a lo encontrado en el presente estudio, y probablemente se deba a la utilización de una metodología cualitativa, cuando la metodología empleada para analizar esta dimensión del clima en la Microred Bagua Grande fue cuantitativa.

En lo que respecta a los otros componentes del clima organizacional, se encontró un diseño organizacional (dimensión 2) percibido como regular por el 40.0% de trabajadores de la microred e inadecuado por un 26.7% de estos; hallazgo similar a lo encontrado por Solís (2017) en un hospital de la capital. Este hallazgo es ligeramente diferente a lo encontrado por Requejo (2017) en un hospital de Tarapoto donde el diseño organizacional fue percibido como regular por el 60.4% de trabajadores y solo en un 13.4% de casos fue considerado favorable. Dado que el diseño comprende aspectos remunerativos, toma de decisiones, comunicación y estructura, son estos

puntos donde resulta necesario trabajar a nivel de microred. Al respecto de estos indicadores del diseño organizacional, en un estudio realizado en el Hospital Santa Rosa (Lima, Perú) se encontró que las condiciones remunerativas fue el aspecto peor valorado (72.3%), seguido de la toma de decisiones (42.8%), siendo la comunicación organizacional y la estructura los indicadores con valoraciones más favorables (MINSA, 2015). Nuevamente, resulta necesario fortalecer de manera general el diseño organizacional, especialmente elementos como el fomento de suscripción del cuerpo de trabajadores en la elaboración de decisiones a nivel de microred, el estilo de gestión de quienes poseen cargos directivos (estructura organizacional), el mejoramiento remunerativo por las actividades realizadas, así como optar por una comunicación abierta, flexible y menos vertical.

Con respecto al potencial humano (dimensión 3), este fue considerado como regular por un 43.3% de trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande, lo cual es de cerca similar a lo encontrado por Requejo (2017) para quien también el potencial humano fue considerado como regular por hasta 53.1% de los trabajadores sanitarios a quienes encuestó. Asimismo, otro estudio realizado en Lima en el Hospital Santa Rosa reportan que el potencial humano se encontró en condiciones regulares en un 51.0% de casos (MINSA, 2015). Por su parte, respecto al potencial humano Solís (2017, p.75) reportó una situación desfavorable al indicar que los reconocimientos y las recompensas brindadas se otorgan de manera injusta, encontrándose también rutinas con grandes carencias de estimulación del carácter innovador y también favoreciendo un liderazgo de carácter demócrata y participativo. Como se mencionó en párrafos previos las metodologías para evaluar el clima organizacional son variadas (Sánchez, 2018; Alemán, 2018), pues estudios emplean otros instrumentos distintos al propuesto por el MINSA. Pero a pesar de esto, es posible realizar algunas comparaciones; así Aliga y Julcamoro (2016) en un hospital del interior del país reportaron que las recompensas remunerativas –indicador de potencial humano– son adecuadas solo en el 22.2% de casos. Complementariamente, Altamirano et al. (2018) encontraron una situación regular (47.5%) en cuanto a las recompensas –un indicador de potencial humano– en una hospital de Lima. Esta situación demuestra que existen aspectos del clima organizativo laboral que son sumamente urgentes dar atención, corregirlos –prioritariamente unos antes que otros–, así como la realización del seguimiento por aquellos que lideran de los procesos del sistema sanitario. Y en

relación a esto, Chinga y Terrazas (2017) recomiendan: "...implementar acciones para ampliar la cobertura en cuanto a potencial humano en sus aspectos de innovación, recompensa y liderazgo con el fin de garantizar el desarrollo profesional" (p.112).

Actualmente, las organizaciones sanitarias se encuentran en un largo proceso de reforma del Sistema de Nacional de Salud cuyo objetivo es lograr la universalización de la protección social en salud, eliminando restricciones que permitan al ciudadano ejercer plenamente su derecho a la salud y consecuentemente lograr la satisfacción de las necesidades en salud y mejorar la calidad del vivir de los sujetos (Ministerio de Salud, 2016). De ahí la importancia de brindar servicios de salud de elevada calidad, lo cual no sería posible sin un óptimo nivel de desempeño de los establecimientos de salud. En la Microred de Salud Bagua Grande se encontró según percepción del personal que administra el recurso humano apenas un 15% casos donde hay un desempeño adecuado o de alto nivel (objetivo específico 2 de la presente investigación), lo cual es insuficiente para responder adecuadamente al proceso de reforma que también se hace extensivo a la microred en la cual se desarrolló el estudio. Sin embargo, en un 13% de casos el desempeño laboral fue inadecuado o de bajo nivel, situación que limitaría las chances de obtener el éxito en el proceso de reformación sanitaria que actualmente se vive. Aunque mayoritariamente (71.7%) el desempeño fue considerado regular, esta situación revela que aún queda mucho trabajo por realizar para lograr el suficiente nivel de desempeño para atravesar con éxito todos los procesos de reforma en marcha y las iniciativas venideras. Es necesario indicar que ningún estudio previo considerado en los antecedentes ha evaluado el desempeño laboral con la misma herramienta con que fue evaluada en esta investigación; probablemente sea por lo dificultoso que resulta emplear la técnica de observación. Esto representa un aspecto favorable para el presente estudio pues representa un aporte metodológico, ya que los estudios previos considerados (antecedentes) solo usan el autoreporte, con excepción del estudio de Chinga y Terrazas (2017) donde también se usa la metodología MINSA.

El desempeño laboral promedio encontrado en la microred sanitaria Bagua Grande coincide con lo reportado por Pujay (2017) quien también encontró mayormente un desempeño regular (80.0%) en un hospital MINSA de Pasco. Asimismo, este estudio previo reportó en 20% de casos un desempeño bueno y en ningún caso desempeño

bajo. Esto demuestra la necesidad que existe de seguir trabajando desde la gestión de servicios de salud para mejorar los actuales niveles de desempeño y alcanzar los niveles de desempeño que se reportan en estudios como el de López (2017), donde el desempeño mayormente fue alto (43.7%), seguido del desempeño regular (25.7%). Si bien la estructura del sistema sanitario peruano sea un factor decisivo para tener los niveles de desempeño actuales, esta suposición queda parcialmente descartada si se considera que algunos EESS del MINSA de Arequipa se reportan desempeños laborales mayormente altos (80%), seguido de desempeños regulares (16.4%) y en mínima proporción bajos (3.6%) (Aleman, 2018). En este punto es también importante considerar las diferentes metodologías de evaluación del desempeño, todas basadas en autorreportes y muchas veces arribar a un resultado global de desempeño (Sánchez, 2018; Aliaga y Julcamoro, 2016; Hernández, 2016). Aunque Chinga y Terrazas (2017) usaron la metodología propuesta por el MINSA para evaluar el desempeño laboral, no ofrecen un resultado global que haga posible su contrastación con el presente estudio. A pesar de que otros estudios presentan variadas metodologías que imposibilitan su comparabilidad con el presente estudio, son útiles para brindar indicios de que es imprescindible mejorar los actuales niveles de desempeño en muchos EESS nacionales. Esto es todavía más importante al considerar que en el 63.4% de casos no se realizan suficientes evaluaciones periódicas de desempeño laboral, tal como lo reportó un estudio de Ecuador (Franco, 2019). Asimismo, es deseable alcanzar niveles de desempeño laboral predominantemente elevados, tal se reportó en un estudio extranjero Peña et al. (2015).

La trascendencia del desempeño laboral radica en la capacidad que tiene para favorecer la calidad de servicios ofertados a la población, así lo reportó un investigador peruano en el 2018 mediante una investigación realizada en Lima (Anaya, 2018). Asimismo, esta situación podría evitarse interviniendo sobre factores organizacionales influyentes como el clima organizacional. En lo referente las características de la población estudiada, es importante mencionar que estos tuvieron un perfil caracterizado por ser trabajadores con edad de 30-39 años (46.7%), con corto tiempo laboral (46.7%), condición laboral CAS (51.7%), y ser principalmente profesionales enfermeros, obstetras y médicos (60%). A diferencia de otras investigaciones, es importante recalcar que toda la población analizada son trabajadores de salud de una microred de salud. Es decir, el nivel de desempeño observado puede extrapolarse al nivel

macroasistencial, de donde proceden. De todos los estudios considerados como antecedentes, solo el estudio peruano de Chinga y Terrazas (2017) ha sido realizado en una microred asistencial MINSA, haciendo de sus resultados altamente comparables con lo encontrado en la microred Bagua Grande, especialmente porque indican haber empleado instrumentos similares a los usados en el presente estudio. Si bien Alemán (2018) también efectuó su estudio en un entorno macroasistencial, los instrumentos empleados son totalmente diferentes a los empleados en la presente investigación. Asimismo, todas las demás investigaciones consideradas como antecedentes corresponden a estudios que evalúan el clima y desempeño laboral en entornos microasistenciales; es decir, un único EESS. Entre estos se tiene al estudios nacionales del interior del país como el realizado por Altamirano et al. (2018) en Huaral, Pujay (2017) en Pasco, Aliaga y Julcamoro (2016) en Cajamarca, Hernández (2016) en Chiclayo, y Requejo (2017) en Tarapoto, de los cuales solo el último estudio describe en detalles la población evaluada. En relación al estudio de Requejo (2017) este describe una población con edad promedio de 41.9 años, mayormente de sexo femenino (66.8%), en condición CAS (60.2%), tiempo laboral promedio de 12.2 años, siendo el mayor porcentaje (79.1%) profesionales enfermeros, obstetras y médicos. De todos los atributos sociolaborales, es necesario resaltar la consideración laboral CAS, pues el trabajador CAS posee un contrato de índole laboral que no le reconoce algunos derechos legales presentes siempre en toda relación laboral, aun cuando estos realizan funciones permanentes y en igualdad de condiciones que el personal nombrado. Esto podría significar una limitación para un óptimo desempeño en el medio laboral por parte del colaborador en modalidad contractual CAS, lo cual es importante de considerar en la investigación

Estos resultados previos y las investigaciones previas realizadas en contextos (educación, comercio, etc.) distintos al sector salud apoyaron la existencia de relación entre clima organizativo y buen desempeño en el centro de labores (Torres & Zegarra, 2015; Quintero et al., 2018). Estos hechos permitieron formular como hipótesis de investigación la indagación de la existencia asociación entre el clima del centro laboral y el desempeño organizativo. En tal sentido, fue necesario formular este estudio antes de asumir como cierto el planteamiento inicial, para luego sugerir la formulación de intervenciones.

De manera general se encontró que el clima organizativo si guarda correlación estrecha con el desempeño en el centro de labores del trabajador de la Microred de Salud Bagua Grande ($p=0.001$; $Rho: 0.417$); asimismo, dicha correlación es significativa, directa y de intensidad moderada. Ello quiere decir que cuanto mejor percibido es el clima organizacional por los trabajadores, mejor es su desempeño; mientras que, cuanto peor (o más desfavorable) sea percibido el clima menor será el desempeño laboral de los mismos. Este hallazgo es similar a lo encontrado en un Hospital de Chancay en el 2018 y realizado sobre 564 trabajadores, encontrándose que el clima organizativo laboral se vincula de manera significativa y estrecha ($p<0.001$) con el desempeño en el centro laboral (Altamirano, Galvez, & Inche, 2018). No obstante este hallazgo investigativo corresponde a un estudio realizado en un solo establecimiento y no en una microred, hecho que podría restar credibilidad a la similitud aparentemente existente entre el presente estudio y la investigación de Altamirano et al. (2018); no obstante, otros investigadores peruanos ejecutaron un estudio científico en la Microred de salud Leonor Saavedra de Lima y corroboraron lo encontrado en esta investigación, vale decir vínculo íntimo entre clima organizativo del centro laboral y el desempeño del cuerpo de trabajadores ($p<0.05$; $Rho: 0.414$) (Chinga & Terrazas, 2017). Aunque son escasas las investigaciones realizadas a nivel macroasistencial (redes o microredes de salud), otros estudios delimitados a unidades hospitalarias de establecimientos de segundo nivel corroboran también lo encontrado, así en un hospital de Huánuco se encontró que el clima organizativo institucional influye notablemente por sobre el desempeño de la fuerza laboral que son los trabajadores de centro quirúrgico ($p=0.00$; $Rho: 0.71$) (Pujay, 2017), así también, otro estudio realizado en el Hospital Hermilio Valdizán reporta relación estrecha entre clima institucional y el desempeño sanitario organizacional ($p<0.001$) (López, 2017).

Otros estudio realizados en Chiclayo también hallan estrecho vínculo entre lo que se conoce como clima institucional del trabajo y la performance del cuerpo de trabajadores ($p=0.016$; $r: 0.948$) (Aliaga & Julcamoro, 2016), no obstante, dicha relación es más intensa que la encontrada en el presente estudio, al punto de poner al clima organizacional como factor determinante para el desempeño laboral. Aunque sería deseable contrastar lo aquí encontrado con investigaciones realizadas a nivel macro asistencial, tal como hizo Chinga y Terrazas (2017) en una microred de Lima, la mayor parte de estudios revisados –todos en contextos organizacionales sanitarios–

corroboran las conclusiones obtenidas, algunos han sido realizados en unidades hospitalarias específicas (Pujay, 2017), algunos en realidades distintas el MINSA (Arteaga, 2017) y algunos con metodologías más cualitativas (Franco, 2019; Solís, 2017). En general se podría establecer casi contundentemente que el clima organizativo e institucional –en diferentes magnitudes– si influye grandemente sobre el desempeño de la fuerza laboral; no obstante, un estudio realizado en Arequipa indica lo contrario al encontrar ausentismo de relación entre lo que se conoce como clima organizativo y el desempeño de labores ($p > 0.05$) (Aleman, 2018). Aunque también se trató de un estudio correlacional, esta discordancia podría tener su raíz en los diferentes abordajes metodológicos usados durante la evaluación del clima organizativo-institucional, así como en el tipo de población a la cual se delimitó, siendo estos solo trabajadores administrativos.

El clima organizativo-institucional alude al ambiente laboral perteneciente a un ente, sanitario en este caso. Este tiene influencia directa sobre los comportamientos de sus miembros conformantes; por ende, ello explica el porqué de la existencia de la una íntima relación entre el clima del centro laboral y el desempeño del cuerpo de trabajadores. No obstante, aunque hubo solo un estudio que indica lo contrario (Aleman, 2018), es sumamente necesaria la formulación de mayores investigaciones en contextos macroasistenciales; es decir estudios realizados a nivel de redes y/o microredes de salud, pues existen escasos referentes a este nivel. Esto es necesario de corroborarse antes de sugerir intervenciones al respecto, pues en un entorno macroasistencial (redes o microredes de salud) a diferencia de uno microasistencial (EESS individuales o unidades hospitalarias) entran a tallar más factores organizacionales –además del clima laboral– como el nivel de articulación asistencial, destinación presupuestaria, grado de coordinación entre niveles asistenciales, etc., todos ellos factores que también tienen el potencial de influir sobre el desempeño en el entorno organizacional y que sería imposible evaluárseles en un entornos microasistenciales.

Si bien pudiera recomendarse de manera general mejorar y/o intervenir sobre el clima organizacional de la Microred Bagua Grande para incrementar el desempeño de los trabajadores, poner en práctica esta recomendación operativamente resultaría todo un reto dado que hasta este punto se desconoce cuáles elementos del clima organizacional

son los más influyentes en el desempeño. En este punto conviene realizar un análisis pormenorizado del esto; así, de los tres componentes del clima organizacional, solo resultaron influir en el desempeño la cultura organizacional (dimensión 1: $p=0.001$; $r: 0.432$) y el diseño organizacional (dimensión 2: $p=0.001$; $r: 0.425$). El primero referido a la identidad (sentimiento de pertenencia a la microred), conflicto/cooperación (colaboración y apoyo entre trabajadores) y motivación; y el segundo referido a la estructura (reglas, procedimientos y burocracia organizacional), toma de decisiones (consideración de quienes conforman la fuerza laboral en las tomas de decisiones), comunicación organizativo (redes de comunicación) y remuneración. Son todos estos atributos pormenorizados los que influyen sobre el desempeño del trabajador y en los cuales es necesario trabajar para elevar el desempeño laboral, y consecuentemente propiciar una mejor calidad de servicios, así como incrementar la eficiencia prestacional a la población adscrita a la microred. Estos hallazgos concuerdan con lo reportado en un estudio realizado en EsSalud donde se encontró que la motivación influye sobre el desempeño laboral ($p<0.05$) (Sánchez Y. , 2018), así también los hallazgos de otros estudios realizados en hospitales MINSA reportaron que la estructura organizacional –referido a reglas y/o procedimientos– influye significativamente ($p=0.023$) sobre el desempeño laboral (Altamirano, Galvez, & Inche, 2018). Así también un estudio realizado en un hospital de Huánuco reportó que el involucramiento laboral –equivalente de la identidad– ($p<0.001$), la comunicación ($p<0.001$) y las condiciones laborales –equivalente de la estructura organizacional– ($p<0.001$) se correlacionaron con el desempeño laboral (López, 2017). Aunque otros investigadores emplearon otras metodologías de evaluación del clima organizacional y consecuentemente elementos un tanto distintos del mismo, sus hallazgos corroboran en muchos casos la influencia de ciertos elementos específicos del clima laboral sobre el desempeño en el entorno organizacional (Peña, et al., 2015; Franco, 2019; Hernández, 2016; Artega, 2017). Estos aspectos son trascendentes no solo por cuanto se corrobora genera mayor desempeño laboral, sino también mayor motivación, rendimiento y productividad, así lo reportaron investigadores de Cuba en empresas promotoras de salud (Viloria et al., 2016).

Por otro lado, el potencial humano (dimensión 3) es un elemento del clima organizacional referido al liderazgo (influencia de jefes), innovación (voluntad de cambio), recompensa (uso del premio más que el castigo) y confort (comodidad del

ambiente físico), los cuales según la presente investigación no se relacionó con el desempeño laboral ($p=0.060$; $r: 0.244$). Aunque casi logra significancia estadística es posible apreciarse cierta tendencia hacia una relación directa; en este sentido, corresponden a atributos que si bien no son trascendentales para mejorar el desempeño laboral sí podrían influir sobre otros desenlaces como satisfacción laboral, compromiso organizacional, estrés laboral, calidad de servicios, etc. Así estudios realizados en México indican que algunos de estos atributos podría influir sobre la calidad de servicios (Sotelo & Figueroa, 2017).

El desempeño de la fuerza laboral alude a las conductas de quienes son trabajadores en lo referente a su performance observada en el cumplimiento de quehaceres laborales, cumpliendo así sus funciones, roles y tareas del puesto laboral que les fue asignado. Esas acciones las hará con base en su competencias técnicas que posee así como también sus competencias profesionales que posee, estando enmarcados en la misión institucional, vale decir sus metas y objetivos trazados. Esta indagación científica aporta evidencia científica para su mejoramiento a partir de correcto abordaje del clima organizativo-institucional en la Microred de Salud Bagua Grande, y más específicamente de la correcta intervención de sus elementos más influyentes (cultura y diseño organizacional); todo ello para fomentar mayores niveles de desempeño laboral. Es necesario tomar consciencia de que estos elementos no son determinantes del desempeño; por lo que, es estrictamente necesario considerar la existencia de muchos otros elementos organizacionales también influyentes. Esto obliga a la realización de mayores investigaciones a nivel macroasistencial para un completo conocimiento de los factores asociados –además del clima– sobre el desempeño laboral. Esto es necesario por cuanto si se quiere mejorar el desempeño será necesario intervenir sobre todos los aspectos organizacionales influyentes. Solo así se podrá elevar el nivel de calidad de servicios, optimizar la entrega de prestaciones asistenciales a la población y finalmente, redundando así en una mejor calidad de vida en los usuarios demandantes de atención en salud.

V. CONCLUSIONES

- El clima organizacional –de manera general– se relaciona de manera estrecha y estadísticamente significativa ($p=0.001$) con el desempeño laboral; asimismo, dicha relación es directa y de intensidad moderada ($r: 0.417$), lo que permite interpretar que cuanto mejor sea el clima organizacional mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. Asimismo, la cultura de la organización (dimensión 1: $r: 0.432$), el diseño organizacional (dimensión 2: $r: 0.425$) se relacionaron de manera significativa ($p=0.001$) con el desempeño laboral, lo cual no sucedió para el potencial humano (dimensión 3: $r: 0.244$).
- El desempeño laboral fue regular según percepción del 71.7% de trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande; sin embargo, en un 13.3% fue considerado como inadecuado y solo en un 15.0% de casos se le percibió como adecuado. El clima organizacional fue regular según percepción del 46.7% de trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande; sin embargo, en un 28.3% fue considerado como inadecuado y solo en un 25.0% de casos se le percibió como adecuado.
- La fuerza laboral conformada por trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande se caracterizaron por encontrarse en el grupo etario de 30 a 39 años (46.7%), tener un tiempo laboral de 1 a 4 años (46.7%), en condición laboral CAS (51.7%), así como pertenecer a la categoría profesional técnico de enfermería (40.0%).

VI. RECOMENDACIONES

A la Microred de Salud Bagua Grande:

- Fomentar por parte de la dirección de la Red de Salud Utcubamba la realización de planes de mejora de clima organizacional, pues mediante ello será posible mejorar más aun el desempeño laboral en cada uno de los establecimientos que conforman la Microred de Salud Bagua Grande.
- Realizar por parte de la jefatura de la Microred de Salud Bagua Grande intervenciones a nivel de microred priorizando el mejoramiento de la cultura de la organización y el diseño organizacional –antes que el potencial humano– ; dado que estos son dos atributos del clima organizativo institucional que más impactan en el desempeño laboral.
- Poner en práctica la evaluación periódica (anual) del clima organizacional y desempeño laboral en el marco de las normativas técnicas que ya han estandarizado la metodología para su medición, acciones que recaen sobre el área de calidad de la Red de Salud Utcubamba y dependencias de RRHH de la Microred de Salud Bagua Grande.

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza:

- Impulsar mayores investigaciones del clima organizativo y desempeño de la fuerza laboral en otras realidades sanitarias (distintas a Bagua Grande) y en otros subsistemas de salud (siendo a bien estos EsSalud, Sanidad de las Fuerzas Armadas). Ello es importante pues es una condición indispensable para fortalecer las teorías que indican que el clima organizacional tiene efecto y/o se vincula estrechamente con el desempeño laboral. Ello es altamente relevante pues, se han hallado muy pocos estudios previos (02) en el la UNTRM que evalúen la relación entre ambas variables (ninguno a nivel de maestría y con metodologías diferentes a las que el MINSA ha propuesto).
- Se recomienda a las autoridades universitarias de la facultad de ciencias de la salud en pregrado, incluyan cursos enmarcados en gerencia estratégica de la salud, con fines de mejora en el sector laboral.
- Promover investigaciones que evalúen factores distintos del clima organizacional así como su influencia sobre el desempeño laboral para una

mejor comprensión de este fenómeno, ya que solo así se podrá abordar el mejor el desempeño mediante el abordaje de todos sus factores influyente.

- Destinar fondos hacia la investigación, especialmente para estudios experimentales que busquen demostrar el grado de impacto que tendrían intervenciones basadas a mejorar el clima organizativo-institucional sobre el desempeño del cuerpo de trabajadores.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aleman, G. (2018). *Clima laboral y evaluación del desempeño en personal de salud, involucrado en actividades administrativas de los hospitales MINSA de Arequipa 2017*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Aliaga, M., & Julcamoro, R. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016*. (Tesis de grado), Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Altamirano, M., Galvez, M., & Inche, F. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018*. Tesis de grado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas, Lima, Perú.
- Anaya, M. (2018). *Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Artega, A. (2017). *Dimensiones del clima organizacional e influencia en el cumplimiento de la misión institucional por los colaboradores del Hospital I Florencia de Mora – EsSalud, 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Sociales, Trujillo.
- Arzamendia, N., & Samudio, J. (2014). Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. *Mem Inst Investig Cienc Salud*, 12(1), 14-25.
- Ballard, M., & Montgomery, P. (2017). Systematic review of interventions for improving the performance of community health workers in low-income and middle-income countries. *Systematic review of interventions for improving the performance of community health workers in low-income and middle-income countries.*, 7(10), e014216. doi:10.1136/bmjopen-2016-014216.

- Baygorrea, I., & Vargas, J. (2019). *Proceso de selección y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia y Cuidados Intensivos del Hospital Municipal de los Olivos 2018*. (Tesis de grado), Universidad Nacional de Callao, Callao.
- Chinga, L., & Terrazas, S. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud “Leonor Saavedra- Villa San Luis” 2014*. (Tesis de Maestría en Gestión de Servicios de Salud), Universidad César Vallejo, Lima.
- Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016*. (Tesis de Maestría en Salud Pública), Universidad César Vallejo, Lima.
- Fernández, R., Hernández, P., & Baptista, L. (2016). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Flores, R. (2019). *Clima organizacional y gestión de la calidad en la escuela de ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018*. Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Franco, J. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral en la Clínica Cristo Redentor del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017*. (Tesis de grado), Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- García, O. (2016). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Belén de Trujillo - 2016*. (Tesis de grado), Universidad Autónoma de Ica, Chincha.
- Gobierno Regional de Amazonas. (2015). *Plan Operativo Institucional 2015*. Red de Salud Amazonas, Amazonas, Bagua.
- González, A. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. Bogotá, Colombia: Ediciones Uninorte.

- González, A., Manríquez, C., & Venegas, M. (2014). Clima organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 152-157.
- Hernández, Z. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp - Chiclayo*. (Tesis de grado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Irimu, G., Greene, A., Gathara, D., Kihara, H., Maina, C., Mbori, D., . . . English, M. (2014). Factors influencing performance of health workers in the management of seriously sick children at a Kenyan tertiary hospital - participatory action research. *BMC Health Serv Res*, 14(9), 59. doi:10.1186/1472-6963-14-59.
- Kok, M., Dieleman, M., Taegtmeier, M., Broerse, J., Kane, S., Ormel, H., . . . De Konning, K. (2015). Which intervention design factors influence performance of community health workers in low- and middle-income countries? A systematic review. *Health Policy Plan*, 30(9), 1207-1227. doi:10.1093/heapol/czu126.
- Lannes, L. (2015). Improving health worker performance: The patient-perspective from a PBF program in Rwanda. *Soc Sci Med.*, 138(4), 1-11. doi:10.1016/j.socscimed.2015.05.033
- López, B. (2017). *Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan 2015*. (Tesis de maestría en administración), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Lutwama, G., Hendrika, J., & Lovely, B. (2012). A descriptive study on health workforce performance after decentralisation of health services in Uganda. *Hum Resour Health*, 10(7), 41. doi:10.1186/1478-4491-10-41
- Marroquín, R. (2012). *Sesión N°4. Metodología de la investigación*. (Diapositivas), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Meneses, J., Maite, A., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J., & Valero, S. (2013). *Psicometría* (2da ed.). España: UOC Editorial.

- Ministerio de Salud. (2008). *Normas y procedimientos para el proceso de evaluación de evaluación de desempeño y conducta laboral*. MINSA, Oficina General de Recursos Humanos. Lima, Perú: Directiva Administrativa N°142 .
- Ministerio de Salud. (2012). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional v.02*. MINSA, . Lima, Perú: Dirección General de Salud de las Personas.
- Ministerio de Salud. (2016). *Hacia la cobertura universal en salud. Conferencia Internacional*. MINSA, Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud, Lima, Perú.
- MINSA. (2015). *Informe de aplicación de encuesta de clima organizacional. Hospital Santa Rosa 2015* . Hospital Santa Rosa, Oficina de Gestión de la Calidad, Lima, Perú.
- Peña, R., Hernández, D., Vélez, A., García , M., Reyes, M., & Ureña, E. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Salud Pública de México*, 57(6), 528-536.
- Picoy, D. (2015). Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. *Rev Fac Med URP*, 15(3), 34-39.
- Pozo, F., Nove, A., Castro, S., Campbell, J., Buchan, J., Dussault, G., . . . Siyam, A. (2017). Health workforce metrics pre- and post-2015: a stimulus to public policy and planning. *Hum Resour Health*, 14(5), 14. doi:10.1186/s12960-017-0190-7.
- Puch, M., Ruiz, D., & Almeida, C. (2012). Diagnóstico del clima organizacional del Hospital de la Mujer Zacatecana. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 13(4), 1-8.
- Pujay, A. (2017). *Clima laboral y desempeño de los trabajadores del Servicio Centro Quirúrgico del Hospital II Pasco - 2017*. (Tesis de segunda especialidad), Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco.

- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Negotium*, 3(9), 33-51.
- Real Academia Española de la Lengua. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. España: Editorial Espasa Calpe.
- Requejo, C. (2017). *Clima organizacional en el personal de salud del Hospital de Contingencia II-2 de Tarapoto, San Martín, abril-setiembre, 2016*. (Tesis), Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Medicina , Tarapoto, Perú.
- Rosales, J., & Blacido, J. (2015). *Coaching empresarial y desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Olleros, Huaraz, 2015*. (Tesis de grado), Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaraz.
- Sánchez, B. (2017). *Efectos de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital General Teófilo Dávila*. (Tesis de Maestría), Universidad Técnica de Machala, Unidad Académica de Ciencias, Ecuador.
- Sánchez, Y. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla EsSalud, Lima 2018*. Tesis de grado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas, Lima, Perú.
- Sharma, R., Webster, P., & Bhattacharyya, S. (2014). Factors affecting the performance of community health workers in India: a multi-stakeholder perspective. *Glob Health Action*, 13(7), 25352. doi:10.3402/gha.v7.25352.
- Solís, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013*. (Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado, Lima.
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro.*, 8(15), 15-23.

- Tauma, T. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la agencia BBVA continental en la ciudad de Cajamarca 2016*. (Tesis de grado), Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 34-39.
- Tran, K., Nguyen, P., Dang, T., & Ton, T. (2018). The Impacts of the High-Quality Workplace Relationships on Job Performance: A Perspective on Staff Nurses in Vietnam. *Behav Sci (Basel)*, 8(12), 109. doi:10.3390/bs8120109
- Viloria, J., Pertuz, S., Daza, A., & Pedraza, L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Rev Cubana Salud Pública*, 42(1), 24-29.
- Weldegebriel, Y., Ejigu, Y., Weldegebreal, F., & Woldie, M. (2016). Motivation of health workers and associated factors in public hospitals of West Amhara, Northwest Ethiopia. *Patient Prefer Adherence*, 10(5), 159-169. doi:10.2147/PPA.S90323.
- World Health Organization. (2006). *Making the most of existing health workers*. Switzerland: WHO Publications.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud. Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, dibujando (encerrando) un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

A continuación presentamos un ejemplo de llenado:

Mi jefe está disponible cuando se le necesita:

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

DATOS GENERALES

Nombre y nivel del establecimiento de procedencia: _____

Edad: _____ Tiempo laboral: _____

Categoría profesional: () Médico () Obstetra

() Enfermera () Tec. Enferm () Otro, precisar:

Cargo que desempeña: _____

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

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

Anexo 2. Ficha de Evaluación del Desempeño laboral

FORMATO NRO. 1

Formato de Evaluación de Desempeño (Para directivos)

EE.SS.: _____ Fecha: ____ / ____ / ____ Nro. de ficha: _____

Nombre del evaluado: _____

Profesión y cargo del evaluado: _____

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
1. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	En general tiene inconvenientes para planificar actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Le es muy difícil planificar actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.
2. Dirección y organización: Califica la eficiencia para la distribución del trabajo, así como la capacidad y habilidad para motivar, conducir y promover el desarrollo del personal a su cargo	Excelente organización del trabajo asignando y delegando funciones, motivando al personal, integrando sus esfuerzos que permitan el logro de metas y objetivos	Distribuye adecuadamente las tareas al personal, considerando sus conocimientos y experiencia: mostrando un aceptable nivel de dirección y organización	Organiza su trabajo, delegando, conduce al personal de acuerdo a las disposiciones recibidas	Realiza la organización del trabajo sin priorizar las actividades en función a los recursos con los que cuenta. Muestra poco nivel de dirección	Inadecuado nivel de organización y distribución del trabajo. No motiva ni busca el desarrollo del personal a su cargo
3. Supervisión y control: Califica la habilidad para asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros	Asigna tareas para asegurar el cumplimiento de los programas establecidos	Regularmente asigna tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando avances y logros	Asigna tareas con instrucciones que no son claras y precisas.	No asigna tareas, lo cual retrasa logros de la dependencia.
4. Cumplimiento de metas: Califica el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI)	Supera los objetivos establecidos y propone nuevos orientados al mejoramiento del POI	Cumple los objetivos programados en los plazos establecidos en el POI	Cumple los objetivos programados eventualmente fuera de los plazos establecidos en el POI	Cumple parcialmente con los objetivos programados en el POI	No cumple con los objetivos y plazos establecidos en el POI
5. Toma de decisiones: Califica la capacidad para detectar y resolver adecuada y oportunamente situaciones o problemas del trabajo	Siempre define con claridad los problemas y decide oportunamente e la solución de los mismos	Define los problemas y los soluciona adecuadamente	Regularmente detecta los problemas, planteando alternativas de solución	Se limita a detectar los problemas, sin plantear alternativas de solución	No detecta problemas, ni propone alternativas de solución

6. Confiabilidad y discreción: califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	Sabe diferenciar la información, pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar de modo que comete indiscreciones involuntarias	Indiscreto nada confiable
7. Relaciones interpersonales: califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto	Mantiene el equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente
8. Cumplimiento de normas: califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros)	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución	Generalmente cumple con las normas de la institución	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	No cumple con las normas

Nombre del evaluador:

Cargo y nivel del evaluador:

.....

Firma del evaluador

FORMATO NRO. 2

Formato de Evaluación de Desempeño (Para profesionales)

EE.SS.: _____ Fecha: ____/____/____ Nro. de ficha: _____

Nombre del evaluado: _____

Profesión y cargo del evaluado: _____

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

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

Nombre del evaluador:

Cargo y nivel del evaluador:

.....

Firma del evaluador

FORMATO NRO. 3

Formato de Evaluación de Desempeño (Para personal técnico)

EE.SS.: _____ Fecha: ____/____/____ Nro. de ficha: _____

Nombre del evaluado: _____

Profesión y cargo del evaluado: _____

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
1. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
2. Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones
3. Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.	Se apeg a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.
4. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
5. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.

6. Confiabilidad y discreción: califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	Indiscreto nada confiable.	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos
7. Relaciones interpersonales: califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto
8. Cumplimiento de normas: califica el cumplimiento de las normas institucionales	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas	No cumple con las normas	Casti siempre cumple las normas de la institución

Nombre del evaluador:

Cargo y nivel del evaluador:

.....

Firma del evaluador

FORMATO NRO. 4

Formato de Evaluación de Desempeño (Para auxiliares)

EE.SS.: _____ Fecha: ____/____/____ Nro. de ficha: _____

Nombre del evaluado: _____

Profesión y cargo del evaluado: _____

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
1. Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso
2. Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Aporta con iniciativas. Logrando los objetivos en la labor que desempeña	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales	Se apeg a la rutina establecida. A veces logra sus objetivos	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre las anomalías existentes
3. Buen uso y manejo de equipos: califica el cuidado y uso adecuado de las máquinas	Siempre atento y cuidado con las máquinas y herramientas que utiliza. Se esmera en su mantenimiento y además alarga la vida útil de las mismas	Cuida las máquinas y herramientas dándole el uso adecuado y se procura por su mantenimiento	Generalmente hace buen uso de las máquinas y herramientas. Cumple con cuidado y mantenimiento: pocas veces se reportan fallas	Le presta poca importancia al cuidado, buen uso y mantenimiento del material encomendado.	Descuido en el uso y mantenimiento de las máquinas y herramientas: constantemente se reportan fallas
4. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
5. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.

6. Confiabilidad y discreción: califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Indiscreto nada confiable.
7. Relaciones interpersonales: califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente
8. Cumplimiento de normas: califica el cumplimiento de las normas institucionales	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución	Casi siempre cumple las normas de la Institución	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas	A veces no muestra respeto a las normas de la institución	No cumple con las normas

Nombre del evaluador:_____

Cargo y nivel del evaluador:_____

Firma del evaluador

Anexo 3. Matriz de consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD BAGUA GRANDE. 2019

Autora: Clarita Puitiza Lucano

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la situación del clima organizacional en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019? • ¿Cómo es el desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019? • ¿Cuáles son las características de la población de trabajadores administrativos y asistenciales de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorar el clima organizacional en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019 • Identificar el desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019 • Caracterizar la población de trabajadores administrativos y asistenciales de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019 	<p>Hipótesis de investigación (Hi): existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019</p> <p>Hipótesis de nula (Ho): no existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019</p>	<p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p> <p>Variable independiente: Clima organizacional</p> <p>Variables de caracterización: Edad Sexo Tiempo laboral Categoría profesional Tipo de puesto laboral</p>	<p>Tipo de estudio: cuantitativo, no experimental, correlacional y transeccional.</p> <p>Población: 60 profesionales de salud que actualmente laboran en la Microred de Salud Bagua.</p> <p>Muestra: 60 profesionales de salud que actualmente laboran en la Microred de Salud Bagua.</p> <p>Tipo de muestreo: censal</p> <p>Técnicas: encuesta / observación</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Clima Organizacional - MINSA (2012) v.2 • Formato de evaluación de desempeño – MINSA (2008) <p>Procesamiento de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptiva: frecuencia absolutas y relativa (%) • Bivariada: Chi cuadrado y correlación de Spearman • Multivariada: Regresión Lineal Múltiple (RLM)

Anexo 4. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones		Tipo de variable	Escala de medición	Categorías / valores		Técnica instrumento
Variable independiente: <i>Clima organizacional</i>	"Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las regulaciones formales e informales que afectan el trabajo" (MINSA, 2012, p. 13).	Cultura de la organización	Conflicto / Coop.	Cualitativa	Ordinal	24, 26	"Adecuado" "Regular" "Inadecuado"	Cuestionario de Clima Organizacional - MINSA (2012) v.2
			Identidad			20, 23, 31		
			Motivación			1, 8, 33		
		Diseño organizacional	Estructura	Cualitativa	Ordinal	10, 13		
			Toma de decisiones			3, 14		
			Comunicación			29, 30, 34		
			Remuneración			6, 27		
		Potencial humano	Innovación	Cualitativa	Ordinal	4, 5, 12, 17		
			Recompensa			21, 11, 16		
			Liderazgo			7, 19		
			Confort			18, 25		
		Variable dependiente: <i>Desempeño laboral</i>	"Manera como un empleado realiza sus tareas...nivel de cumplimiento de los requisitos de su puesto y correspondencia con los resultados organizacionales" (González, 2006, p.245).	Planificación		Cualitativa		
Dirección				Cualitativa	Ordinal	Ítem 2		
Responsabilidad				Cualitativa	Ordinal	Ítem 3		
Iniciativa				Cualitativa	Ordinal	Ítem 4		
Supervisión				Cualitativa	Ordinal	Ítem 5		
Colaboración				Cualitativa	Ordinal	Ítem 6		
Confiabilidad				Cualitativa	Ordinal	Ítem 7		
Cumplimiento				Cualitativa	Ordinal	Ítem 8		
Variables de caracterización: <i>Características sociolaborales</i>	"De las estructuras y/o atributos sociales y laborales de una comunidad o relacionado a ellas" (RAE, 2014).	<i>Edad</i>		Cuantitativa	Razón	Años	Ficha sociolaboral	
		<i>Sexo</i>		Cualitativa	Nominal	Masculino / Femenino		
		<i>Tiempo laboral</i>		Cuantitativa	Razón	Meses		
		<i>Categoría profesional</i>		Cualitativa	Nominal	Médico, obstetra, enfermera, otros.		
		<i>Condición laboral</i>		Cualitativa	Nominal	CAS, Nombrado, Funcional 275, otro		

Anexo 5. Estructura orgánica de la Microred de Salud Bagua Grande

RED DE SALUD UTCUBAMBA						
Director Médico: Guzman Castañeda Miguel						
Jefe de RR.HH.: Abog. Arrascue Vidarte Orlando			Coord. Area Materno: Obst. Torres Mori Vanesa			
Coord. Area Niño: Enf. Ventura Rojas Angela			Coord. Area Inmunizaciones: Enf. Aguilar Villanueva Deysi			
Micro Red de Salud Bagua Grande						
Jefe de EE.SS: Enf. Balcazar Díaz Blanca						
Jefe de personal: Tec. Enf. Merino Bancos Ernesto			Coord. Area Materno: Obst. Valdiviezo Rivera Lilina			
Coord. Area Niño: Enf. Beltrán Huayta Jeanet			Coord. Area Inmunizaciones: Enf. Vidal Loyola Rosa			
Centros de Salud (04)				Puestos de Salud (09)		
C.S. Victoria	C.S. Mávila Montenegro	C.S. San Martín	C.S. Utcubamba	P.S. Buena Vista	Jefe de Med. Fernández Siocha Fernando	Jefe de personal: Tec. Enf. Fernandez Villalobos Lenin
Jefe de EE.SS.: Med. Julca Mendoza	Jefe de EE.SS.: Med. Aguilar Reina Cesar	Jefe de EE.SS.: Obst. Cerna Vertiz Johana	Jefe de EE.SS.: Enf. Balcazar Díaz Blanca	P.S. Pintor	Jefe de EE.SS. y personal: Tec. Enf. Mera Orozco Luisa	
				P.S. Jhuanga	Jefe de EE.SS: Enf. Lumba Terrones Luz	Jefe de personal: Tec. Enf. Tantajulca García Deysi
Jefe de personal: Obst. Espinoza Mendizilla Marisol	Jefe de personal: Obst. Nuevo Sancas Zoila	Jefe de personal: C.D. Tongo Alarcón Merly	Jefe de personal: Tec. Enf. Merino Bancos Ernesto	P.S. Miraflores de Buena Vista	Jefe de EE.SS: Enf. Aguilar Ocampo Carmen	Jefe de personal: Tec. Enf. Herrera Saavedra Luzvinda
				P.S. Morropón	Jefe de EE.SS. y personal: Tec. Enf. Alarcón Abad Darinka	
				P.S. Nuevo Horizonte	Jefe de EE.SS. y personal: Tec. Enf. Varga Mendoza Emmanuel	
				P.S. Ñunya Temple	Jefe de EE.SS. y personal: Tec. Enf. Vasquez Avellaneda	
				P.S. San Luis	Jefe de EE.SS: Med. Romero Melendez Denis	Jefe de personal: Obst. Muñoz Mantero Fresia
				P.S. Vista Alegre	Jefe de EE.SS. y personal: Tec. Enf. Cabrera Villalobos Noemí	

Anexo 6. Puntuaciones para el Desempeño Laboral

Técnicos

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

Auxiliares

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	V	IV	III	II	I
Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Buen Uso y Manejo de Equipos	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Calidad de Trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Confiable y Discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Relaciones Interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Cumplimiento de Normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75

Directivos

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	V	IV	III	II	I
Planificación	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Dirección y organización	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Supervisión y control	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Cumplimiento de Metas	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Toma de Decisiones	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Confiable y Discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Relaciones Interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
Cumplimiento de Normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75

Profesionales

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

Tomado: MINSA (2008)

Anexo 7. Baremación de las puntuaciones de las variables

Metodología de estaninos para el Clima Organizacional

Estaninos consiste en un método de puntuación de una escala estándar en nueve puntos, con un promedio de 5 y desviación estándar de 2. La fundamentación que subyace a la obtención de la escala es una distribución normal dividida en 9 intervalos, cada uno con una anchura de 0,5 desviaciones estándar (DE) exceptuando el primer y último intervalo, que son las colas de la distribución. El promedio se encuentra en el centro de dicho intervalo de quinta. Para aplicar la metodología de Estaninos se necesita que a partir de todos los puntajes obtenidos sean calculados medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar y rango).

Donde:

Media	:	X
Desviación estándar	:	DE
Puntaje mínimo	:	min.
Puntaje máximo	:	max.

Fórmula:

$$X \pm 0.75 (DE)$$

Categorización:

Adecuado	:	[X+0.75(DE)] hasta max.
Regular	:	[X-0.75(DE)] hasta [X+0.75*DE]
Inadecuado:	:	min. hasta [X-0.75(DE)]

Clima laboral (global)

De los resultados de la base de datos se obtiene lo siguiente:

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Clima_Organizacional_global	60	61	106	79,08	12,132
N válido (por lista)	60				

Reemplazando los valores se obtiene lo siguiente:

$$\text{Adecuado} : [79.08 + 0.75 (12.13)] \text{ hasta } 106 = 87.7 - 106\text{pts.}$$

Regular : [79.08 - 0.75 (12.13)] hasta [79.08+0.75*12.13] = 71.2 – 87.6 pts.
 Inadecuado : 61.0 hasta [79.08 - 0.75 (12.13)] = 61 – 71.1 pts.

Cultura de la organización (dimensión 1)

De los resultados de la base de datos se obtiene lo siguiente:

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
D1_Cultura_NEW	60	19	32	24,62	3,594
N válido (por lista)	60				

Reemplazando los valores se obtiene lo siguiente:

Adecuado : [24.62 + 0.75 (3.594)] hasta 32.0 = 27.3 – 32.0
 Regular : [24.62 - 0.75 (3.594)] hasta [24.62 + 0.75*3.594] = 22.0 – 27.2
 Inadecuado : 19.0 hasta [24.62 - 0.75 (3.594)] = 19.0 – 21.9

Diseño organizacional (dimensión 2)

De los resultados de la base de datos se obtiene lo siguiente:

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
D2_diseño_organizacion al	60	21,00	36,00	28,5333	4,78156
N válido (por lista)	60				

Reemplazando los valores se obtiene lo siguiente:

Adecuado : [28.5 + 0.75 (4.78)] hasta 36.0 = 32.0 – 36.0
 Regular : [28.5 - 0.75 (4.78)] hasta [28.5 + 0.75 * 4.78] = 24.9 – 31.9
 Inadecuado : 21.0 hasta [28.5 -0.75 (4.78)] = 21.0 – 24.8

Potencial humano (dimensión 3)

De los resultados de la base de datos se obtiene lo siguiente:

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
D3_potencial_humano	60	18,00	43,00	28,8833	6,01718
N válido (por lista)	60				

Reemplazando los valores se obtiene lo siguiente:

Adecuado	:	[28.8 +0.75 (6.01)] hasta 43.0	=33.3 – 43.0
Regular	:	[28.8 -0.75 (6.01)] hasta [28.8 +0.75 * 6.01]	= 24.3 – 33.2
Inadecuado	:	18.0 hasta [28.8 -0.75(6.01)]	= 18.0 – 24.2

Desempeño laboral (global)

De los resultados de la base de datos se obtiene lo siguiente:

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
GLOBAL_Desempeño_or ganizacional	60	1,00	31,00	19,4333	4,93815
N válido (por lista)	60				

Reemplazando los valores se obtiene lo siguiente:

Adecuado	:	[19.43 + 0.75 (4.93)] hasta 31.0	= 23.1 – 31.0
Regular	:	[19.43 - 0.75 (4.93)] hasta [19.43 + 0.75 * 4.93]	= 15.7 – 23.0
Inadecuado	:	1.0 hasta [19.43 - 0.75 (4.93)]	= 1.0 – 15.6

La siguiente tabla ejemplifica la obtención de puntos de corte para categorizar las variables clima laboral y desempeño laboral, las cuales solo podrán realizarse una vez recabada la información.

Tabla 3.

Categorías para las variables clima organizacional y desempeño laboral

	Cultura de organización	Diseño organizacional	Potencial humano	Clima organizacional global	Desempeño laboral
Adecuado	9.1-12.0 pts.	32.0-36.0 pts.	33.3-43 pts.	73-85 pts.	23.1-31.0 pts.
Regular	5.5-9.0 pts.	24.9-31.9 pts.	24.4-33.2 pts.	57-72 pts.	15.7-23.0 pts.
Inadecuado	4.0-5.4 pts.	21.0-24.8 pts.	18.0-24.3 pts.	48-56 pts.	1.0-15.6 pts.

Anexo 8. Análisis de fiabilidad

El análisis de fiabilidad fue realizado sobre la base de una prueba piloto realizada al 20% de la población total considerada para el presente estudio; es decir, 13 personas o trabajadores de una población similar a la Microred de Salud Bagua Grande.

A. Para el clima organizacional:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	13	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,915	,907	28

Un alfa de Crombach = 0.907 es indicativo de que el instrumento tiene excelente confiabilidad.

Matriz de correlaciones:

Matriz de correlaciones entre elementos

CL1	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9	CL10	CL11	CL12	CL13	CL14	CL16	CL17	CL18	CL19	CL20	CL21	CL23	CL24	CL25	CL26	CL27	CL29	CL30	CL31	CL33	CL34
CL1	1,000	,522	,756	,578	-,247	,528	,520	,000	,855	,789	,000	,529	,578	,470	,162	,520	,000	,235	-,176	,559	,158	,342	-,581	,174	,148	,000	,152	,118
CL3	,522	1,000	,429	,516	,561	,729	,835	,191	,562	,345	-,145	,602	,657	,637	,368	,703	-,341	,535	,271	,486	,412	,494	,160	,738	,539	-,148	,051	-,024
CL4	,756	,429	1,000	,560	-,090	,211	,612	,028	,745	,695	,528	,553	,623	,590	-,171	,567	,294	,248	,490	,633	-,148	,223	-,489	-,145	,027	,231	,343	,307
CL5	,578	,516	,560	1,000	,918	,652	,718	-,042	,644	,654	,022	,377	,207	,594	,637	,687	,143	,357	,313	,431	,305	,262	-,198	,574	,351	,113	,282	,323
CL6	-,247	,561	-,090	,918	1,000	,239	,591	,192	-,081	-,278	-,266	,027	,061	,082	-,010	,184	,412	,372	,312	,082	,000	-,130	,746	,440	,126	-,066	,010	,015
CL7	,528	,729	,211	,652	,239	1,000	,507	,116	,492	,557	-,343	,458	,365	,573	,609	,592	-,083	,469	,071	,295	,695	,586	,171	,724	,665	-,065	-,103	,151
CL8	,520	,835	,612	,718	,591	,507	1,000	,030	,873	,527	-,023	,390	,486	,518	,272	,733	-,225	,518	,507	,562	,165	,129	,045	,613	,260	-,023	,378	,094
CL10	,000	,191	,028	-,042	,192	,116	,030	1,000	-,083	,016	,064	,542	,225	,491	,178	-,228	,203	-,413	,203	,000	,000	,003	-,123	,140	,130	,485	-,022	,636
CL11	,855	,562	,745	,644	-,081	,492	,673	-,083	1,000	,746	,064	,441	,454	,425	,293	,613	,116	,258	,366	,637	,225	,482	-,323	,429	,340	-,108	,484	,077
CL12	,788	,345	,685	,854	-,278	,557	,527	,016	,746	1,000	,147	,438	,369	,466	,410	,501	,267	,337	,267	,491	,173	,319	-,438	,323	,218	,659	,450	,388
CL13	,000	-,145	,526	,032	-,268	-,343	-,023	,064	,064	,147	1,000	,354	,247	,314	,217	,174	,549	-,026	,036	,162	-,229	,102	-,313	-,107	,008	,231	,238	,196
CL14	,529	,602	,553	,377	,027	,458	,390	,542	,441	,438	,354	1,000	,745	,814	,475	,381	,372	,067	,272	,592	,167	,585	-,389	,503	,566	,068	,037	,308
CL16	,578	,657	,623	,207	,081	,365	,486	,225	,454	,369	,247	,745	1,000	,662	,066	,517	,026	,323	,365	,646	,152	,507	-,343	,348	,382	,020	,011	,017
CL17	,470	,637	,580	,584	,082	,573	,518	,481	,425	,466	,314	,814	,662	1,000	,689	,584	,366	,032	,366	,394	,372	,547	-,379	,590	,555	,450	-,110	,521
CL18	,162	,368	,171	,637	-,010	,609	,272	,178	,293	,410	,217	,475	,066	,689	1,000	,487	,395	,022	-,033	,091	,641	,561	,035	,688	,742	,198	-,076	,359
CL19	,520	,703	,567	,687	,194	,592	,733	-,229	,513	,501	,174	,381	,517	,584	,487	1,000	-,141	,584	,042	,485	,494	,228	-,045	,473	,355	,033	-,061	,028
CL20	,000	-,341	,294	,143	-,412	-,083	-,225	,293	,116	,267	,548	,272	,026	,366	,395	-,141	1,000	-,462	,381	,197	,000	,388	-,323	,035	,210	,543	,165	,688
CL21	,235	,535	,248	,357	,372	,468	,518	-,413	,258	,337	-,028	,067	,323	,032	,022	,584	-,462	1,000	-,048	,263	,188	,144	,381	,385	,207	-,525	,248	-,447
CL23	,116	,271	,460	,313	,312	,071	,507	,293	,366	-,267	,038	,272	,365	,366	-,033	,042	,381	-,048	1,000	,590	-,278	,195	-,076	-,341	,080	,299	,433	,482
CL24	,558	,496	,833	,431	,082	,295	,682	,000	,637	,491	,162	,592	,646	,394	,091	,465	,197	,263	,590	1,000	,000	,382	-,314	-,389	,331	-,155	,341	,131
CL25	,158	,412	-,149	,205	,000	,695	,165	,000	,225	,173	-,229	,167	,152	,372	,641	,494	,000	,196	-,278	,000	1,000	,541	,222	-,550	,701	,000	-,241	,000
CL26	,342	,404	,223	,262	-,130	,586	,128	,083	,462	,318	,102	,585	,597	,547	,561	,228	,386	,144	,185	,382	,541	1,000	-,037	,686	,882	-,170	,080	-,010
CL27	-,581	,160	-,489	-,198	,148	,171	,045	-,123	-,323	-,438	-,313	-,389	-,343	-,279	,035	-,045	-,323	,381	-,076	-,314	,222	-,037	1,000	,328	,191	-,254	-,033	-,216
CL29	,174	,738	,145	,574	,440	,724	,613	,140	,429	,323	-,107	,593	,348	,590	,688	,473	,035	,385	,341	,389	,556	,686	,328	1,000	,875	-,213	,214	,024
CL30	,148	,539	,027	,351	,128	,665	,260	,130	,340	,218	,008	,566	,362	,555	,742	,355	,210	,207	,080	,321	,701	,882	,191	,875	1,000	-,244	,035	-,033
CL31	,000	-,148	,231	,113	-,086	-,065	-,033	,485	-,106	,058	,221	,088	,020	,450	,190	,033	,543	-,525	,269	-,155	,000	-,170	-,254	-,213	-,244	1,000	-,292	,851
CL33	,152	,051	,343	,282	,010	-,103	,378	-,022	,484	,450	,238	,037	,011	-,110	-,076	-,061	,165	,248	,833	,341	-,241	,080	-,033	,214	,035	-,282	1,000	-,089
CL34	,118	-,024	,307	,323	,015	,151	,084	,636	,077	,368	,196	,306	,017	,521	,359	,028	,688	-,447	,482	,131	,000	-,010	-,216	,024	-,033	,851	-,069	1,000

B. Para el desempeño laboral:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	13	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,724	,742	8

Un alfa de Crombach = 0.742 es indicativo de que el instrumento tiene alta confiabilidad.

Matriz de correlaciones:

Matriz de correlaciones entre elementos

	DS1	DS2	DS3	DS4	DS5	DS6	DS7	DS8
DS1	1,000	,050	,798	-,113	-,237	,378	,133	-,194
DS2	,050	1,000	,313	,209	,333	,170	,291	,268
DS3	,798	,313	1,000	,167	,120	,412	,132	-,028
DS4	-,113	,209	,167	1,000	,571	,264	,415	,372
DS5	-,237	,333	,120	,571	1,000	,515	,578	,396
DS6	,378	,170	,412	,264	,515	1,000	,432	,371
DS7	,133	,291	,132	,415	,578	,432	1,000	,282
DS8	-,194	,268	-,028	,372	,396	,371	,282	1,000

Anexo 9. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN

Instituciones	:	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas
Investigadores	:	Obst. Clarita Puitiza Lucano
Título:		Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019

Propósito del Estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Estamos realizando este estudio para evaluar el clima laboral en la Microred de Salud Bagua Grande y determinar si influye sobre el desempeño laboral.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se le brindará solo una encuesta que consistirá en un cuestionario con una serie de preguntas, exactamente 34 preguntas cerradas a las cuales deberá responder con la mayor sinceridad posible.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio. |

Beneficios:

Después de la realización del estudio podrán realizarse recomendaciones con miras a la mejora del desempeño, recomendaciones que sugerirán mejoras en las condiciones laborales o clima laboral a nivel de la Micro red a la cual pertenece.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar con la ciencia.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Derechos del paciente:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a la Obst. Clarita Puitiza Lucano al nro. 956 455 592.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante

Nombre:
DNI:

Fecha

Investigador

Nombre:
DNI:

Fecha