



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO**



TÍTULO DE LA TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN
LOS COLABORADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE
SALUD DE LA PROVINCIA DE BONGARÁ, REGIÓN AMAZONAS
2016.”**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA EN
SERVICIOS DE SALUD**

AUTORA:

BACH. RODRÍGUEZ DE JULIÁN, MARÍA LETICIA

ASESOR:

MG. CHAVARRY ISLA, ABEL EDUARDO

LAMBAYEQUE- PERÚ

2017

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN LOS COLABORADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BONGARÁ, REGIÓN AMAZONAS 2016.

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud.

BACH. RODRÍGUEZ DE JULIÁN, MARÍA LETICIA
AUTORA

MG. CHAVARRY ISLA, ABEL EDUARDO
ASESOR

Aprobado por el siguiente jurado:

DR. WALTER DIAZ SALAZAR
PRESIDENTE

DRA. MARIA SOFIA TAMAYO PALACIOS
SECRETARIO

DRA. ANA MARIA ALVITES GASCO
VOCAL

2017

DEDICATORIA

DEDICATORIA

A mis amados hijos Melissa, Katteryn y José Majhul por su gran cariño y por ser la fuente constante de inspiración y superación personal.

A mi esposo José por su amor, apoyo, paciencia, comprensión y estímulo para salir adelante como madre, mujer y profesional al servicio de la sociedad.

A mis queridos padres Gregorio y Bertha por el despliegue de su gran amor y apoyo espiritual en todos los momentos que en mi vida, los he necesitado.

A mis hermanos Manuela, Elsa, Gregorio, Luis, Elena, Alberto, Miguel y de manera muy especialmente a Alonso, por su cariño y amor fraternal.

MARÍA LETICIA

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

Elevo mi agradecimiento espiritual profundo al Creador de la Vida, a su amado Hijo y a la Santísima Virgen María, por guiarme por el sendero de la verdad y permitirme alcanzar la meta de culminar con la tarea emprendida.

A la Universidad Nacional de Cajamarca, Alma Mater que me albergó durante los estudios de pre grado y a la Universidad de Chiclayo en los estudios de post grado en la persona de sus autoridades y docentes, por haberme brindado la oportunidad de crecer profesionalmente.

A la Escuela de Post Grado en la persona de sus docentes de la Línea de Promoción y Educación para la Salud por compartir sus conocimientos y aportar a mi formación académica.

A mi querido Asesor Dr. Abel Eduardo Chavarry Isla, un reconocimiento sincero por su dedicación, orientación, sugerencias y aporte profesional que permitieron culminar el presente estudio de investigación con satisfacción.

A mis compañeros de estudios por las experiencias compartidas durante los estudios de Maestría, y muy especialmente mi eterna gratitud a Mardely, Mónica, Maricarmen, Pamela, Amada, Dr. Chonate, Fredy y Juan por su apoyo y amistad.

A los representantes de las tres Micro redes de Salud de la Provincia de Bongará: Jumbilla, Pomacochas y Pedro Ruiz, por permitirme realizar el presente trabajo de investigación y a todos los trabajadores de salud, por su valiosa colaboración, la misma que permitió aportar resultados para el mejoramiento del clima organizacional y desempeño contextual.

MARÍA LETICIA

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCION

Algunas veces el clima organizacional de una institución se debilita como consecuencia de algunas circunstancias perjudiciales que no permiten un normal desarrollo de las actividades diarias al interior de la misma, esto se refleja en el cumplimiento de metas e indicadores, los cuales se denominan comportamientos perjudiciales.

Indudablemente dedicarse a construir un clima organizacional agradable es una decisión inteligente y una inversión a largo plazo para quienes dirigen y forman parte de la institución. Las personas siempre preferimos trabajar en lugares de buen ambiente, que brindan posibilidades de realización y una sana convivencia.

Para las organizaciones resulta fundamental lograr que todos sus integrantes se sientan valorados y también es importante crear las condiciones para que germinen entre ellos relaciones sanas y coincidentes en objetivos: aportar talento y esfuerzo al crecimiento de la empresa, crecer personal y profesionalmente, obtener mejoras económicas y profesionales.

Bajo este contexto, todos estos aspectos mencionados concisamente, se exponen de manera organizada en los siguientes capítulos en que se estructuró la investigación:

CAPÍTULO I, El **Problema de Investigación**, en el que se expone los antecedentes, el planteamiento del problema, en un contexto y espacio determinado, la formulación del mismo, justificación de la investigación; así como su limitaciones, antecedentes y objetivos (general y específicos).

CAPÍTULO II, El **Marco Teórico Científico**, referido a los fundamentos teóricos de la investigación mediante la presentación de las teorías y el marco conceptual que sustenta a las variables de estudio.

CAPÍTULO III, En el **Marco Metodológico de la Investigación**, se presenta la hipótesis y la definición conceptual y operacional de las variables, el tipo de estudio y diseño correspondiente, la población y muestra participante; así como los métodos, técnicas e instrumentos de investigación y métodos de análisis de datos que se emplearon en la misma.

CAPÍTULO IV, **Los Resultados de la Investigación**, donde se expone la descripción y discusión de resultados que justifican los logros obtenidos en la investigación que dieron cumplimiento a los objetivos de la misma y contrastación de la hipótesis asumida, a partir de la recolección de datos realizada.

De otro lado se exponen las conclusiones y recomendaciones planteadas y asumidas respectivamente en la investigación. Así también se presentan las referencias bibliográficas consultadas y utilizadas, además de los anexos elaborados y obtenidos en el trabajo investigativo.

LA AUTORA

RESUMEN

RESUMEN

La investigación denominada; Clima Organizacional y Desempeño Contextual en los colaboradores de los establecimientos de Salud de la Provincia de Bongará, Región Amazonas 2016; tuvo como **Objetivo:** Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Contextual, en los Colaboradores de los Establecimientos de Salud de la provincia de Bongará, Región Amazonas 2016. El tipo de Investigación que se utilizó para esta Investigación es de es de Tipo **Descriptiva – Cuantitativa**, cuya **Hipotesis** asumió que existe relación significativa entre Clima Organizacional y Desempeño Contextual en los Colaboradores de los Establecimientos de Salud de la provincia de Bongará, Región de Amazonas, en cuanto a los **Métodos y Procedimientos de la Recolección de Datos**, se utilizó una encuesta dirigida a los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará, este instrumento fue validado por criterios de juicio de expertos.

Dentro de los principales **Resultados** se **concluye** que, de un total de 117 trabajadores encuestados con respecto al Clima Organizacional, 54 de ellos afirman que la Comunicación es Deficiente; 54 colaboradores manifiestan que el manejo de conflictos y la cooperación aún son competencias por mejorar. Asimismo, 46 opinan que el confort para realizar el trabajo es deficiente; 57 entrevistados consideran que la identificación del personal con el trabajo es poco saludable y que además no existen liderazgos visibles (59 de ellos creen que está por mejorar); adicionalmente; 58 de los consultados afirma que la motivación para el trabajo está por mejorar y solo 47 la consideran saludable.

En cuanto a la remuneración del personal, 60 de ellos no están de acuerdo con los sueldos recibidos; mientras 33 trabajadores afirman que esto está por mejorar.

En los establecimientos de salud de la provincia de Bongará, de un 117 trabajadores encuestados con respecto al **Desempeño Contextual**, 63 de ellos consideran como deficiente la calidad del trabajo profesional en los establecimientos de salud; asimismo, 59 colaboradores afirman que la

responsabilidad del personal es deficiente con relación al trabajo; por lo tanto el compromiso organizacional está venido a menos (72 trabajadores) y es complicado que puedan asumir trabajo en equipo para el logro de objetivos y estrategias.

Se **recomienda** a la DIRESA Amazonas, implementar un sistema integrado de gestión interna que facilite la comunicación interpersonal; para solucionar el problema comunicacional; asimismo, capacitar a los líderes en manejo de conflictos y negociación laboral.

Palabras claves: Clima organizacional, Comportamiento, Desempeño contextual.

ABSTRACT

ABSTRACT

The research denominated; Organizational Climate and Contextual Performance in the Employees of the Health Establishments of the Province of Bongará, Region Amazonas 2016; had as objective: To determine the relationship between Organizational Climate and Contextual Performance in the Employees of the Health Establishments of the province of Bongará, Region Amazonas 2016. The type of Research that was used for this Investigation is of Descriptive Type - Quantitative , whose hypothesis assumed that there is a significant relationship between Organizational Climate and Contextual Performance in the Employees of the Health Establishments of the province of Bongará, Amazonas Region, regarding the Methods and Procedures of Data Collection, we used a directed survey to the collaborators of the establishments of health of the province of Bongará, this instrument was validated by criteria of expert judgment.

Among the main results it is concluded that out of a total of 117 workers surveyed with respect to the Organizational Climate, 54 of them affirm that the Communication is Deficient; 54 employees say that conflict management and cooperation are still skills to be improved. Also, 46 think that the comfort to do the work is deficient; 57 interviewees consider that the identification of staff with work is unhealthy and that there are no visible leaderships (59 of them believe that there is still room for improvement); Additionally; 58 of the respondents stated that motivation for work is improving and only 47 are considered healthy.

As for the remuneration of the staff, 60 of them do not agree with the salaries received; while 33 workers say that this is about to improve.

In the health facilities of the province of Bongará, out of 117 workers surveyed with regard to Contextual Performance, 63 of them consider the quality of professional work in health facilities to be deficient; likewise, 59 employees affirm that the responsibility of the personnel is deficient in relation to the work; therefore the organizational commitment is less (72 workers) and it is difficult for them to take on teamwork for the achievement of objectives and strategies.

DIRESA Amazonas is recommended to implement an integrated internal management system that facilitates interpersonal communication; to solve the communicational problem; and training leaders in conflict management and labor negotiation.

Key words: Organizational climate, Behavior, Contextual performance

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN LOS COLABORADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BONGARÁ, REGIÓN AMAZONAS 2016.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
INTRODUCCIÓN	viii
RESUMEN	xi
ABSTRAC	xiv
ÍNDICE	xvii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS ANTERIORES	21
1.1.1. A Nivel Internacional	21
1.1.2. A Nivel Nacional	22
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
1.2.1. A Nivel Internacional	24
1.2.2. A Nivel Nacional	25
1.2.3. A Nivel Local	26
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	27
1.3.1. Problema General	27
1.3.2. Problemas Específicos	27
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	28
1.5. OBJETIVOS	29
1.5.1. Objetivo General:	29
1.5.2. Objetivos Específicos	29

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO

2.1. MARCO REFERENCIA	31
2.1.1. Marco Teórico	31

2.1.1.1. Clima Organizacional	31
2.2. HIPÓTESIS	61
2.3. VARIABLES	61
2.3.1. Identificación de variables	61
2.4. DEFINICIÓN DE VARIABLES	62
2.4.1. Definición Conceptual	62
2.4.2. Definición Operacional	62
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	63

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	67
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	67
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y/O CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	67
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	67
3.3.1. Población	67
3.3.2. Muestra	68
3.4. MATERIALES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	70
3.4.1. El Método de investigación que se utilizó para el presente trabajo de investigación es el Método deductivo e inductivo.	70
3.4.2. Materiales	70
3.4.3. Técnicas	71
3.4.4. Instrumento de recolección de datos	71
3.5. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	72
3.6. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	74
3.6.1. Cuestionarios	74
3.6.2. Entrevista	74
3.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS Y REPRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.	74

CAPITULO IV	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.	76
4.1. DISCUSIÓN	107
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115
ANEXOS	

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS ANTERIORES

1.1.1. A Nivel Internacional

Perez y Lopez (2015), en la investigación titulada Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública- Habana. En el cual la metodología se basa en criterios científicos de validez de expertos y confiabilidad de factores. Concluye que el evaluar el clima organizacional en salud desde la perspectiva de las percepciones de las personas en las organizaciones, con tres dimensiones (Comportamiento organizacional, estructura organización y estilo de dirección). Las percepciones también constituyen una forma en que los trabajadores tienen un concepto de cómo está el clima en la empresa, de una manera que ellos expresen lo que perciben en el trabajo.

Fernández, Cobos y Figueroa (2015), en su tesis titulada Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial México; en el cual objetivo fue evaluar el clima organizacional y la satisfacción del personal en un centro de rehabilitación y educación especial; el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional de corte transversal; se concluye que la evaluación realizada indica que los trabajadores se sienten medianamente satisfechos en el centro de rehabilitación, su satisfacción está relacionada directamente con el desarrollo que él tenga en el establecimiento, que deja como consecuencia la falta de seguimiento a sus procesos administrativos , puede generar un desequilibrio en la institución.

Polacre (2015), en su tesis titulada Análisis del clima organizacional desde la percepción gerentes empleados de la Alcaldía Bolivariana Rómulo Gallegos de Elorza España; el objetivo es analizar el clima organizacional desde la percepción de Gerentes-Empleados; el diseño de la investigación

fue cuantitativa descriptiva; se llegó a la conclusión que el clima organizacional, es importante para determinar la apreciación de la atmósfera laboral donde se realiza el trabajo, seguido por jornadas de reflexión, con el firme propósito de alcanzar la mejora de la institución como sistema social, en virtud de la información que se consiga del diagnóstico, se puede conocer la percepción que tienen los empleados y gerentes de la sobre el clima organizacional.

Davila y Gomez (2014), en su investigación titulada Diagnóstico del Clima Organizacional de la E.S.E. Hospital de Santa Mónica - España ; en el cual el objetivo fue diagnosticar el clima organizacional del hospital; el tipo de investigación fue cuantitativo – descriptivo; se identificó la percepción que tiene el trabajador del clima y se determinó que el clima organizacional es satisfactorio; los factores objeto de medición como las satisfacciones psicológicas y las relaciones de trabajo, tienen niveles sobresalientes, lo que permite inferir un alto sentido de pertenencia hacia la empresa, Las condiciones de trabajo y alta gerencia tienen una medición aceptable y la variable sueldos y beneficio debe ser un aspecto a mejorar.

1.1.2. A Nivel Nacional

Solís (2017). En su tesis titulada Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad- Lima; en el objetivo es obtener mayor precisión de la influencia del clima organizacional en el compromiso funcionarios en un hospital de baja complejidad, para definir y priorizar las dimensiones que producen mayor compromiso funcionario, se llegó a la conclusión que el clima organización en salud, no sólo debe considerar el número de trabajadores y las brechas, sino también la calidad del trabajo que estos logran y las condiciones en que se desarrolla, con lo cual se aspira a mejorar el compromiso de cada trabajador con su labor y con su institución (p.9).

Quispe (2015), en la tesis titulada Clima Organizacional del Servicio de Obstetricia de alto riesgo Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

en el cual el objetivo fue determinar cuál fue el clima organizacional del personal que labora en el servicio de obstetricia de alto riesgo del Hospital ESSALUD Guillermo Almenara Irigoyen- octubre 2015; el tipo de la investigación fue cuantitativo, observacional; se llegó a la conclusión que el clima organizacional en el servicio de obstetricia de alto riesgo del Hospital ESSALUD Guillermo Almenara Irigoyen en el periodo de octubre 2015 fue percibido como saludable en un 51,4% de toda la población estudiada y también como por mejorar en un 48,6%.

En la tesis titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012; de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se llega a la conclusión que el clima organizacional tiene que medirse para ser controlado; y deben existir sistemas de recompensas y reconocimientos al trabajador que logre cumplir con las metas y objetivos trazados por la gerencia general (Calcina, 2015).

Román, Matzumura y Gutiérrez (2015). En su investigación realizada “satisfacción laboral en el servicio de Rx. De una institución privada, donde plantearon el objetivo: describir la satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una institución privada de salud de Lima, nivel III-2, en el año 2015”. Utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población y muestra estuvo constituida en total por 22 personas. Concluye que la satisfacción laboral es alta. Están mayormente satisfechos con la dimensión supervisión y la menor satisfacción con el ambiente.

Comentario: Entonces dentro del estudio que se está realizando es importante identificar si el ambiente tiene los mismos resultados, y de alguna manera afecta en el grado de satisfacción del trabajador.

Falcon y Vergara (2015). En su tesis titulada Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, en el cual el objetivo es determinar el nivel del clima

organizacional; se llegó a la conclusión el clima organizacional está en un nivel bajo, ello se evidencia en que la mayoría se ubica en un nivel medianamente favorable (78.3%) y otra gran parte en un nivel desfavorable (21.7%). Implica varias dificultades y deficiencias en comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral en el departamento de enfermería (p.61).

El clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones de salud requieren establecer mecanismos de medición habitual de su clima organizacional, que va ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

1.2. REALIDAD PROBLEMÁTICA:

1.2.1. A Nivel Internacional

En Europa se realizó un estudio sobre el clima laboral en los colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán-España. Se estableció que el clima organizacional se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados (sugerencias aceptadas así como la libertad para hablar con el jefe). También afirman que el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos y que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración (Sierra, 2015).

En Centro América se realizó un estudio en el cual se afirma que el factor más importante que determina el clima organizacional en Guatemala es la percepción del trabajador respecto a la motivación que rodea a la organización, es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, por todo ello esto genera el compromiso y lealtad de los trabajadores; en relación al problema el clima laboral este definido por tres

variables: motivación, lealtad y compromiso con la organización (Antúnez, 2015).

Otro estudio resalta que el clima organizacional en Guatemala es la base para construir la personalidad de la organización, no obstante, las percepciones de los trabajadores en función de las conductas de los directivos también son importantes para definir el rumbo y personalidad de la empresa (Salazar, 2013).

Ecuador expresa en las entidades públicas “los factores como la infraestructura, liderazgo de los jefes, trato, equidad de la carga de trabajo, son aspectos que no se visualizan dentro de una gestión por estar preocupados en el rendimiento”. Se mide el desempeño, productividad y el trabajador, invierte 8 horas en su centro de labores y no ofrecen entornos laborales saludables y seguros. Un clima laboral inadecuado influye en el servicio a la ciudadanía, resultando un beneficio en la entrega de un servicio satisfactorio. Asimismo Andrade (2015); menciona que se realizó una medición del clima organizacional en las entidades públicas entre el 2013 y 2015 entre sus resultados destaca el 85%. Tiene orgullo por ser servidor público, seguido de 70%, que demuestra que los empleados creen en el liderazgo de quienes están dirigiendo la institución (Andrade, 2015, p. 1).

En el Perú se realizó un estudio en el cual el autor afirma que el clima organizacional en un ambiente de salud es sumamente complejo, debido a las diversas diferencias que tienen los servidores, en este contexto cabe resaltar que los trabajadores sanitarios y los administrativos generalmente producen conflictos de organización que hasta hoy están en estudio (Vásquez, 2013).

1.2.2. A Nivel Nacional

Se planteó la visión de “ser una Gerencia Regional de Salud eficiente y líder que garantice la atención de las necesidades de salud con recurso humano competente, servicios de salud organizados y articulando diversos

actores estratégicos, en concordancia con las prioridades regionales que contribuya al desarrollo integral y sostenido de la región Lambayeque” (Burgos, 2013).

MINSA, en los últimos años se han formado mesas paritarias o de diálogo, con el objetivo de que las partes (la rectoría y los prestadores de salud), puedan tener un espacio de conversación y evitar conflictos que paralicen la prestación de los servicios. La Dirección general de recursos humanos viene implementando un sistema de monitoreo de conflictos con informe periódicos acerca de la situación en distintos puntos del país. No obstante, los boletines que devienen del monitoreo aún no se convierten en herramientas de toma de decisión efectivas para disminuir el problema de la conflictividad sectorial (Burgos, 2013).

1.2.3. A Nivel Local

En salud, cada establecimiento tiene una “Huella digital” diferencial en clima y desempeño de los colaboradores; por lo tanto uniformizar estos criterios resultaría muy complejo, y es difícil de medir, en el caso de la Red de salud Conchucos el problema empieza a nivel central; es decir, la dirección de la red de salud Conchucos sur es un organismo que comprende 03 provincias: Carlos Fermín Fitzcarral, Antonio Raymondi y Huari, las mismas que para su mejor manejo han sido divididas en siete micro redes quienes dependen directamente de la red tanto en su organización, direccionamiento y a nivel presupuestal, donde los establecimientos de salud deben actuar conforme a los lineamientos dados por el Ministerio de Salud y que estas fluyan armoniosamente en un ambiente en el organizado. En este caso, es necesario que el director Ejecutivo de la Red, desarrolle la capacidad de percibir, sentir, entender, controlar y modificar el estado de ánimo los trabajadores administrativos, ya que la inadecuada comunicación, demora en el trámite documentario nos conlleva a un caos administrativo y por lo tanto a una deficiente atención tanto a nuestros clientes internos y externos. (Echeandía, 2016, p. 1).

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo que la falta de técnicas motivacionales o de reconocimiento hacen que el personal trabaje amodorrado, cumple con su horario de trabajo y muchas veces no concluye con la documentación solicitada, además el nivel remunerativo del personal profesional administrativo dista de la realidad mientras que el personal técnico administrativo percibe el famoso plus de “productividad”, siendo así que el personal profesional administrativo asuma mayores responsabilidades funcionales dentro de la organización.

De allí parte la importancia de fomentar un clima organizacional armónico, donde el Director deba direccionar a todo el personal tanto profesional como técnicos al logro de objetivos en común como son: el cumplimiento de las metas institucionales, acceso a los servicios de salud, y cobertura en la atención integral de salud a la población en general en un tiempo prudencial y con oficio y efectividad. En ese sentido las instituciones administradoras del sector salud son espacios en los que se produce interacciones entre sus miembros, quienes intentan brindar una atención administrativa de calidad puesto que en las instalaciones se efectúan procesos de recopilación de información, procesamiento de la misma y toma de decisiones en la mejora de los procesos de atención en nuestros establecimientos de salud.

1.3.1. Problema General

¿CUÁL ES LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN LOS COLABORADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BONGARÁ – REGIÓN AMAZONAS 2016?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Es posible analizar el clima organizacional en y desempeño contextual, en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará - Región Amazonas?

- ¿Se puede definir el desempeño contextual de los colaboradores en los establecimientos de salud de la provincia de Bongará - Región Amazonas?
- ¿Se puede evaluar la relación entre clima organizacional y desempeño contextual, en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará - Región Amazonas?

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:

La presente investigación pretende evaluar la relación que existe entre el clima Organizacional y el desempeño contextual visionario que desarrollan los trabajadores de dichos establecimientos de salud en la red Bongará – Amazonas. Obviamente el aporte social del estudio radica en determinar si las relaciones interpersonales entre los trabajadores y asistenciales y administrativos influyan en el desempeño de los mismos dentro de un contexto de cambio permanente en el sector salud; el advenimiento de la nueva reforma del aseguramiento universal y las nuevas propuestas estructurales de cambio permiten que el talento humano cambie su visión de cara al siglo XXI.

El aporte personal se justifica por el interés de la alta dirección en conocer los efectos del entorno laboral en el desempeño de los trabajadores; es importante considerar la alta rotación de profesionales en la zona asimismo el aspecto desmotivador relacionado con las remuneraciones.

La justificación es práctica porque los instrumentos de este estudio pueden ser aplicables de manera directa a las organizaciones de salud; y puede servir de referente en otros establecimientos de la región; asimismo; tiene justificación teórica, porque los resultados del estudio se pueden documentar como un aporte de la investigación y publicarse en revistas científicas y en literatura sobre gestión de servicios de salud.

La aplicación científica se refiere a que este estudio puede ser considerado

novedoso debido a que estudios de desempeño laboral son muy diferentes en todas las regiones del país; y estas pueden publicarse en revistas científicas relacionadas a temas de gerencias de servicios.

Se espera que los resultados que se aplican en el servicio y se incremente la percepción positiva de los usuarios pacientes y se ofrezca valor agregado diferencial con nuevos servicios y productos.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.5.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño contextual, en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará 2016- Región Amazonas.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Analizar el clima organizacional en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará - Región Amazonas.
- Determinar el desempeño contextual de los colaboradores en los establecimientos de salud de la provincia de Bongará - Región Amazonas.
- Evaluar la relación entre clima organizacional y desempeño contextual, en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará - Región Amazonas.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO DE REFERENCIA.

2.1.1. Marco Teórico

2.1.1.1. Clima Organizacional

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización (Calcina, 2015).

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio (Calcina, 2015).

Para Chiavenato (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Ubilla (2011), opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Para Uría, (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

Schein, (citado por Davis, 1991) menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Dessler, (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su

creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Hitpass (2014, p. 149) “Diferencia cultura organizacional de clima organizacional. Considera como cultura organizacional a un conjunto de hábitos, valores, y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización”. En cambio, el clima organizacional es el medio interno construido para las personas que laboran en una organización. Este clima puede ser “saludable o malsano, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio”. De la naturaleza que tenga el clima, dependerá la atmósfera emocional que impere en la institución y el consecuente desempeño del personal.

El clima organizacional es el conjunto de condiciones estables y perennes que constituyen un medio favorable para las personas que trabajan en una organización. Como consecuencia de esa atmósfera saludable, los trabajadores realizan su trabajo en forma satisfactoria, aportando sus conocimientos y habilidades en beneficio de la organización.

Sostiene que el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que

llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes.

Sostiene que el clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barrera para la satisfacción de las necesidades individuales, el comportamiento organizacional tiende a bajar.

Litwin y Stringer (1968, p.97), por su parte, definen el clima organizacional como el conjunto de propiedades medibles del entorno del trabajo, basado en las percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja en dicho entorno. Además, estos autores agregan que las percepciones influyen en el comportamiento de los trabajadores.

Paz (2007), sostiene que el Clima organizacional es como una serie de variables de la percepción, una serie de atributos cualitativos específicos de una organización determinada (modo en que una empresa trata a sus miembros, grado de autonomía individual, estilo de dirección, “calor”, apoyo y tipo de recompensa y retribución).

Los elementos críticos consisten en las percepciones individuales (de la realidad) de la organización, y estas percepciones y descripción de las mismas influyen sobre la conducta y las actitudes del individuo dentro de la empresa.

Mientras que en la anterior definición los índices objetivos de la organización constituyen el núcleo central en cuanto realidad objetiva “fuera” de la persona, en ésta definición se subraya la percepción individual de esta realidad exterior.

Clima de la organización sería la suma de variables que constituyen una descripción de todos los estímulos que influyen sobre el individuo, además de las percepciones del mismo respecto a su organización.

Constructo personalizado y globalizado Denominan clima de la organización al clima psicológico, se trata de un “constructo personalista”, una serie de percepciones globales del individuo sobre su organización. Estas percepciones globales reflejan la interacción entre las características personales y las de la organización.

A. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Litwin y Stringer (1968) quienes definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización (p.97).

La teoría de Litwin y Stringer (1968, p. 115) trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

Litwin y Stinger (como se citó en Segredo, Pérez, & López, 2015) (p. 91) son los primeros en determinar nueve componentes o dimensiones para medir el clima organizacional que comprende: la estructura, la responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, la recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo del conflicto, y la identificación con la organización (p. 91).

a) Dimensiones

Litwin y Stringer (1968)

Estructura: Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. (Sus propias exigencias y obligaciones).

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la retribución percibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo (p.22).

Riesgo: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados (p.22).

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares de desempeño: Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de trabajo.

Conflicto: Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. La dimensión conflicto se basa en las opiniones encontradas que son toleradas en un ambiente de trabajo.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Por lo que se encontró que el autor con respecto a las 9 dimensiones de clima organizacional se basa a las características del medio ambiente laboral.

- a. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- b. El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral
- c. El clima es una variable interviene mediando entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual
- d. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de la misma empresa

- e. El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- f. Las percepciones y respuestas que abarca el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores, entre los que destacan:
- g. Los de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.)
- h. Los que están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicación, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.)
- i. Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivos, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.)

b) Características del clima organizacional

Según RM. 623-2008/MINSA. Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

c) Variables del clima organizacional

Según RM. 623-2008/MINSA considera que para evaluar el clima laboral considera las siguientes variables con sus respectivos indicadores.

Potencial Humano: Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y sus objetivos. Considera como sub dimensiones o indicadores: Liderazgo, Innovación, recompensa y Confort.

Diseño organizacional: Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización. Entre los indicadores destacan: Estructura, toma decisiones, comunicación organizacional y remuneración.

Cultura organizacional: Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización. Considera: Identidad, conflicto y cooperación y motivación.

d) Componentes de Clima Organizacional

Litwin y Stringer (1968)

Autonomía individual: libertad del individuo para decidir por sí mismo sobre su trabajo.

Estructura: grado en el que se han elaborado y establecido claramente los métodos y objetivos y en el que el superior los da a conocer plenamente a su equipo de colaboradores.

Sistema general de recompensa y retribución: el establecido y que se implementa y que tiene una relación íntima y explícita con el rendimiento producido.

Atención –Apoyo – Interés – Calor: que demuestran los superiores hacia sus subordinados en cuanto a sus relaciones humanas.

Cooperación y capacidad de resolver conflictos: entre los colaboradores, los colegas, superiores y subordinados, sobre todo dentro de la sección, del grupo de trabajo o de la oficina. Cabe mencionar que en la presente investigación se encontró la forma en que los empleados ven la realidad y la interpretación que de ella hace, revisten una importancia particular. Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los fenómenos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la forman se interpretan y analiza para constituir la percepción del clima.

El clima entonces está formado por varios componentes y esta naturaleza multidimensional es importante cuando un especialista en administración de recursos humanos quiere escoger un cuestionario para proceder a la evaluación del clima de su organización. Por tanto, la calidad de un cuestionario reside en el número y tipo de dimensiones que mide. Cuanto más permita un instrumento de medida filtrar las dimensiones importantes y pertinentes de la organización estudiada, más eficaz será (p.27).

e) El Clima Laboral y la Comunicación Interna.

Gan, (2013). La conexión entre una buena comunicación y el clima laboral es obvia. Lo primero se refleja en los segundo. Por eso se ha identificado algunas situaciones puntuales asociadas a la comunicación interna que no propician un buen ambiente y que nunca debe suceder en nuestra empresa:

Recurrir a nuestro jefe para que pida información al jefe de otro departamento.

Criticar o atacar a otros compañeros de trabajo o departamentos en las reuniones de trabajo (p.1).

Bromear sobre los fracasos de otros trabajadores.

Realizar reuniones largas y poco productivas.

Permitir la circulación de rumores en vez de fomentar diálogos formales y directos.

Percibir que hay trabajadores o departamentos privilegiados.

Tratar inadecuadamente las quejas.

Tener la sensación de que la información dentro de la empresa es confidencial.

Distorsionar mensajes entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.

Estas situaciones demuestran la pobre comunicación interna de una empresa y afectan, de todas formas, al clima organizacional. Estos comportamientos negativos causan problemas como retrasos, errores y repeticiones innecesarias. Por otro lado, puede que generen en algunos trabajadores actitudes y sentimientos negativos causan problemas como retrasos, errores y repeticiones innecesarios. Por otro lado, puede que generen en algunos trabajadores actitudes y sentimientos negativos ya sea hacia sus compañeros o hacia los líderes de la empresa, con lo cual, establecen un panorama gris cuyos elementos son de la baja motivación, impotencia, baja identificación con la compañía e intolerancia.

B. DESEMPEÑO CONTEXTUAL

a) Definición:

D'Vicente (1997, citado por Castellano, 2011), define el Desempeño contextual como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo

determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Robbins (2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. Estas teorías coinciden en que el desempeño define el desempeño laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad (p.1).

Milkovich y Boudrem (1994), consideran una serie de características individuales propias del desempeño contextual: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades; todas ellas interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que inciden favorable o desfavorablemente en los cambios que se producen en la organización (p.91).

Chiavenato (2002) sostiene que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236). El desempeño de una persona es la combinación de su comportamiento con los resultados de este; puede ser medido y modificado para conseguir el resultado esperado. A través del desempeño se mide el rendimiento que el individuo puede alcanzar en el ámbito laboral. Una persona con buen desempeño y rendimiento eficiente es capaz de realizar un trabajo en menor tiempo, con menor esfuerzo y resultados de calidad. El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados (p.145).

Se entiende por desempeño: el nivel de rendimiento laboral, la aportación del personal al trabajo asignado, la productividad individual de cada trabajador, la observancia correcta de las normas laborales vigentes, la dedicación, el empeño, laboriosidad y otros atributos de un trabajo individual realizado con dedicación y escurpulosidad, con satisfacción de los estándares preestablecidos para el cargo (Marchant, 2006, pp.85).

El desempeño contextual es el comportamiento que evidencia el trabajador al desempeñarse con dedicación y escurpulosidad en un cargo o puesto de trabajo, según los estándares previstos para este. Los resultados de su desempeño deben estar correlacionados con el éxito de la organización. La motivación que encuentre cada trabajador administrativo en el ambiente laboral activará y consolidará su compromiso para con la institución y el servicio que esta ofrece a la comunidad.

Los trabajadores administrativos debidamente motivados y comprometidos son modelos ideales para los estudiantes de la salud. Saben inspirar en estos el deseo por estudiar y aprender; les despiertan el interés por el conocimiento como una forma de desarrollo y realización personal y profesional. Las redes de Salud necesitan de personal administrativo motivados y comprometidos con su institución, con las necesidades e intereses de mejorar cada día y mejorar las expectativas de prestación de servicios a la comunidad.

b) Factores que influyen en el desempeño contextual

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la

satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador:

Satisfacción Del Trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros (p.27).

- **Autoestima**

Quintero, Africano, y Faría, (2008). La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades (p.89).

- **Trabajo En Equipo**

Quintero, Africano y Faría (2008). Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros,

aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo (p.89).

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones, dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

Capacitación del trabajador

Chiavenato (2007). Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación al personal, que según Chiavenato “es un proceso de formación implementando por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible”

Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80 % de los casos. El objetivo de esta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos (p.29).

c) Dimensiones del desempeño contextual

▪ Calidad de Trabajo

Alvarado (2011). Es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten, en el cumplimiento de la misión de la organización. Tenemos los siguientes indicadores:

La orientación de resultados: es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización (p.1).

Conocimientos: Proceso en virtud del cual la realidad se refleja y reproduce en el pensamiento humano; dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se halla indisolublemente unido a la actividad práctica (Díaz, 2004, p.19).

Objetivos de trabajo: Significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. (Cortez, 2009, p.33).

▪ **Responsabilidad**

Menéndez (2002, p.1). En su libro "Ética profesional", define a la responsabilidad como sinónimo auténtico de "conciencia": la obligación de rendir cuenta de los propios actos. La responsabilidad como deber es entendida como la obligación de responder de nuestros actos ante un tribunal. Se habla de responsabilidad moral cuando el tribunal es Dios o la propia conciencia, la responsabilidad legal (o específicamente, civil o penal) cuando el tribunal es el Poder Judicial.

La responsabilidad profesional surge en este punto como incluido dentro de la responsabilidad moral, alcanzando el interior de nuestra conciencia. Tiene dos objetivos primordiales: evitar toda falta voluntaria y disminuir en lo posible en número de faltas involuntarias por debilidad humana, flaqueza propia o negligencia ajena.

El autor de "Ética profesional" agrupa arbitrariamente los principales tipos de responsabilidades en tres clases:

Responsabilidad profesional consigo mismo: que exige una conciencia fiel a un triple deber de competencias físicas, intelectuales y sociales. Un ejemplo de su desmedro se da en el caso de profesionales que, por dinero o un mayor status, usan su título profesional para venderse al mejor postor, sin considerar las actividades que apadrinarán, sus fines o su lealtad al trabajo. Responsabilidad profesional con el prójimo: se refiere al trato con los prójimos profesionales: colegas, colaboradores, clientes y acreedores. Deja de lado las responsabilidades consignadas en el Derecho Civil para centrarse en la responsabilidad natural hacia la persona, humana y su dignidad como tal.

Ejemplos de ella son el aprecio hacia un colega que obtuvo méritos, la fidelidad hacia nuestros colaboradores, la comprensión de las necesidades de los clientes y las exigencias de un acreedor.

Responsabilidad profesional con la sociedad: es la responsabilidad que tiene el profesionista por el hecho de poseer un título universitario. De su inteligencia en la opinión y sus energías en la acción depende la conducción del pueblo, quien marcha siempre dirigido por un guía.

Aquí podemos señalar a los líderes que defienden a las poblaciones explotadas por compañías petroleras o aquellos que regresan después de sus estudios fuera de su tierra natal para mejorar la calidad de vida de sus pueblos.

En la misma línea de la ética profesional, afirma que los individuos profesionales deben ser conscientes de su posición en la sociedad y cultivarla a través de:

a. Su personalización e individualización.

- b. Ejercitando la profesión de manera honrada -sin desvirtuar su autonomía y su función específica.
- c. Evitando delegar responsabilidades a las organizaciones, ya sean estas estatales o privadas.

Así se conseguirá que la conciencia y la madurez espiritual de los profesionales pueda, en conjunto, restablecer la tranquilidad de sus hogares y de su patria, con la confianza de su libertad y su destino.

▪ **Compromiso Organizacional**

Robbins (1998, pp.21). Define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

Arias (2001, pp.19), quien define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. Por otro lado, Hellriegel, (1999) define el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Chiavenato (1992, p.27) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus

participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

- **Trabajo en equipo**

Robbins (1999). Precisa más la diferencia entre grupos y equipos, cuando plantea que la meta de los grupos de trabajo es compartir información, mientras que las de los equipos es el desempeño colectivo. La responsabilidad en los grupos es individual, mientras que en los equipos es individual y colectiva. En cuanto a las habilidades, en los grupos éstas son aleatorias (es decir, casuales) y variables, mientras que en los equipos son complementarias. La diferencia principal que señala es que “un equipo de trabajo genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado” mientras que un grupo se limita a lograr determinados objetivos (p.27).

No obstante, no hay diferencias esenciales entre el proceso de formación y desarrollo y las técnicas para el trabajo en ambos. Los procesos y técnicas que se proponen son aplicables a cualquiera de los dos tipos de agrupación. En lo adelante utilizaremos ambos términos en forma indistinta, asumiendo, convencionalmente, que los aportes se refieren a cualesquiera de las dos formas de agrupación de los individuos en las organizaciones

Gómez y Acosta (2003,) “Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas” (p.1).

d) Evaluación del desempeño:

Según Byars y Rue (1996), la Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora (p.38).

Para Chiavenato (1995), es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa (p.38).

Harper y Lynch (1992), plantean que es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales (p.87).

El análisis de los diferentes conceptos sugiere que la esencia de todo sistema de Evaluación del Desempeño es realizar una valoración lo más objetiva posible acerca de la actuación y resultados obtenidos por la persona en el desempeño diario de su trabajo; poniéndose de manifiesto la óptica de la evaluación la cual pudiera decirse tiene carácter histórico (hacia atrás) y prospectivo (hacia delante), y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuales.

- Entre los beneficios que trae consigo esta herramienta, tenemos:
- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Hace llegar la Estrategia Empresarial a todas las personas de la organización.
- Concentrar y dirigir a los empleados al logro de los objetivos empresariales.
- Transmitir los valores culturales de la organización.

- Recompensar más objetivamente a las personas que alcanzan los objetivos trazados.
- Detectar necesidades de formación.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

Existen tres tipos de Evaluación de Desempeño: Evaluación de Resultados, Evaluación de Factores de Comportamiento y Evaluación de Desempeño Mixtas.

La más frecuente es la Evaluación Mixta, tener un formulario dividido en dos partes: una parte para comparar los resultados obtenidos contra los objetivos trazados y la otra parte que contempla los comportamientos o actuaciones que han gestionados esos resultados.

Las principales técnicas de Evaluación utilizadas actualmente son las siguientes:

- Entrevista/Cuestionario
- Autoevaluación
- Evaluación 360
- Dirección por Objetivos
- Técnica de Incidentes Críticos
- Centro de Evaluación.

El proceso de Evaluación se divide básicamente en tres fases:

Planteamiento de Objetivos: fase en la que el evaluador define los objetivos que el evaluado debe alcanzar en un periodo de tiempo determinado.

Seguimiento de la actuación: Consiste en la supervisión continua que el trabajador recibe en el periodo de evaluación.

Evaluación de las Personas: Fase en la que se pasa balance de los objetivos trazados versus los objetivos alcanzados.

En el Proceso de Evaluación del Desempeño, el evaluador juega un rol protagónico. Mientras mejor estén preparados los evaluadores mejor proceso de evaluación gestionaremos.

e) Principios fundamentales de la evaluación del desempeño:

- La evaluación del desempeño de los trabajadores debe ser un proceso continuo (cotidiano), y a la vez periódico (con cortes temporales), de la evaluación integral de los resultados y las conductas en la consecución de los objetivos.
- La evaluación del desempeño debe abarcar a todos los trabajadores de las categorías ocupacionales.
- La evaluación del desempeño es responsabilidad del jefe inmediato superior, sin excluir que este se asesore de cuantas personas estime pertinente.
- Los procesos de apelación deben ser resueltos en breve tiempo, y siempre con la participación de personas que conozcan la labor del evaluado.
- La idoneidad demostrada por el trabajador debe constituir el fundamento para la toma de decisiones respecto a la selección para un puesto, la permanencia, desarrollo, promoción, democión y estímulo o penalización por los resultados.
- La evaluación del desempeño debe determinar en qué medida los trabajadores mantienen, mejoran o disminuyen su nivel de idoneidad para el cargo que desempeñan. En cada caso ello puede significar o bien afectaciones para el trabajador en correspondencia con el grado de deterioro; así como reconocimiento en el caso contrario.
- El sistema de la evaluación del desempeño está orientado hacia el futuro, en el sentido de perseguir mejoras en la actuación del personal y no castigos por lo que no se ha hecho de forma más adecuada.
- Serán responsabilidad de cada entidad, previa acuerdo con la Sección Sindical y con la participación y conocimientos de los

evaluados, definir los indicadores a emplear para la evaluación del desempeño de sus diferentes categorías de trabajadores, lo que se inscribirá en el Convenio Colectivo.

- La evaluación del desempeño debe tener en cuenta la observación de la conducta laboral del trabajador en el tiempo de hacer énfasis en los resultados en relación con los objetivos.
- Debe existir una combinación armónica entre estos dos elementos.

1. Marco Conceptual

Ambiente: Es todo lo que rodea la organización, el contexto dentro del cual existe una organización o un sistema.

Clima Organizacional: Calidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros.

Comportamiento: Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas.

Conflictos: Significa existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a chocar. En general, el conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes -individuo, grupo u organización- atenta o intenta atentar contra alguno de sus intereses

Contratos laborales. El tipo de contratación influye en forma directa, en lo que pueden hacer las organizaciones en dos

aéreas importantes del clima organizacional diseño de puestos y sistema de recompensas

Cooperación: Es el elemento esencial de la organización, y su grado varía de persona a persona. La contribución de cada persona al logro del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas imaginariamente como resultado de su cooperación

Desempeño: Complementa el trabajo de los procesos de provisión de personal para seguir y localizar a las personas cuyas características sean adecuadas a los negocios de la empresa.

Estructura organizacional. Una organización estructurada de acuerdo con principios burocráticos tradicionales, es muy probable que tenga un clima diferente.

Eficiencia: La cantidad total de recursos y esfuerzos humanos que una organización usa para alcanzar sus objetivos organizacionales.

Gestión: Área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad.

Visión: La meta hacia la que se encamina la empresa, detallada, especificada y personalizada de tal manera que impulse a las personas hacia el servicio y la productividad "Peteis y Waterman".

Valores gerenciales. Es casi seguro que los valores de la alta gerencia influyen en el clima organizacional. Como resultado, los miembros de algunas organizaciones pueden percibirlos como agresivos, positivas, dignas o indignas de confianza.

2. Marco Histórico

C. MARCO TEÓRICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Brunet (1987), estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Varios investigadores desde principio del siglo XIX, han puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo; su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. Brunet (1987), el clima de trabajo constituye la personalidad de una organización, en el sentido de que éste está formado por una multitud de dimensiones que componen su configuración global. En efecto, frecuentemente se reconoce que el clima condiciona el comportamiento de un individuo, aunque sus determinantes son difíciles de identificar. Así cualquier administrador en el interior de una organización deberá, en primer lugar identificar el clima de la institución en la que labora. Si el clima organizacional es sinónimo de personalidad, el administrador primero debe conocer a quien se dirige, cuáles son las dimensiones que causan la mayoría de los problemas y sobre cuáles pueden actuar.

El comportamiento de un individuo en su trabajo debe considerarse según Lewin, estipula que el comportamiento está en función de la persona y su entorno. En efecto, toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como: actitudes, características físicas, psicológicas y, es decir que la forma de comportarse de una persona en su trabajo no depende solo de sus

características personales, sino de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización. Un clima es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva harán que una empresa se deje aventajar rápidamente por sus competidores y entre en una fase de decrecimiento incontrolable. Los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Esto se puede definir como un estado de adaptación. Tal adaptación no se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación. La adaptación varía de una persona a otra y en un mismo individuo, pero de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. El clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre los miembros el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a la frustración o barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., pudiendo llegar, en casos extremos a estados de agresividad, inconformidad.

A. Desempeño Contextual

Grados & Muchinsky, (2012), constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Las evaluaciones informales, basadas en el trabajo diario, son necesarias pero insuficientes. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal puede identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen. Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación. Incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento de personal dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el empleado.

Grados y Muchinsky (2012), además de mejorar el desempeño, muchas compañías utilizan esta información para determinar las compensaciones que otorgan. Un buen sistema de evaluación puede también identificar problemas en el sistema de información sobre recursos humanos. Las personas que se desempeñan de manera insuficiente pueden poner en evidencia procesos equivocados de selección, orientación y capacitación, o puede indicar que el diseño del puesto o los desafíos externos no han sido considerados en todas sus facetas. Una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal.

Grados & Muchinsky (2012), Por norma general, el departamento de recursos humanos desarrolla evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos. Esta centralización obedece a la necesidad de dar uniformidad al procedimiento. Aunque el departamento de personal puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, necesitan uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. Aunque es el

departamento de personal el que diseña el sistema de evaluación, en pocas ocasiones lleva a cabo la evaluación misma, que en la mayoría de los casos es tarea del supervisor del empleado.

Según Sikula (1989), hay varias razones por las cuales debe evaluarse a un empleado. En algunos casos la intención principal es beneficiar al trabajador. En otros, el principal beneficiario es la organización. En otros casos más, los datos de la evaluación pueden satisfacer múltiples necesidades tanto del individuo como de la empresa.

Dentro de las finalidades para las que se puede utilizar la ED, se destacan las siguientes:

- Evaluar el rendimiento y comportamiento de los empleados.
- Evaluación global del potencial humano.
- Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización.
- Mejorar los patrones de actuación de los empleados.
- Detección del grado de ajuste persona-puesto.
- Establecimiento de sistemas de comunicación dentro de la empresa.
- Implantación de un sistema que motive a los empleados a incrementar su rendimiento.
- Establecimiento de políticas de promoción adecuadas
- Aplicación de sistemas retributivos justos y equitativos basados en rendimientos individuales.
- Detección de necesidades de formación o reciclaje.
- Mejorar las relaciones humanas en el trabajo.
- Autoconocimiento por parte de los empleados.
- Conseguir unas relaciones mejores entre jefe y subordinado, basadas en la confianza mutua.
- Establecer objetivos individuales, que el evaluado debe alcanzar en el período de tiempo que media entre dos evaluaciones, al

tiempo que revisa el grado de cumplimiento de los objetivos anteriores.

- Actualización de las descripciones de puestos.

A pesar de existir cierta ambivalencia, la mayoría de las personas esperan y desean que sea evaluado su rendimiento, valoran la información y el reconocimiento que le ofrece y en muchos casos es la única oportunidad que tienen de comentar sus objetivos individuales y profesionales con su jefe. En resumen, como plantea Chiavenato (1988), los objetivos fundamentales de la Evaluación de Desempeño pueden ser presentados en las tres facetas siguientes:

1. Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
2. Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.
3. Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presente, por una parte, los objetivos organizacionales y por otra, los objetivos individuales.

B. Principios de la evaluación del Desempeño Contextual.

Grados y Muchinsky (2012), la evaluación del desempeño debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo. Estos son:

- La evaluación del desempeño debe estar unida al desarrollo de las personas en la empresa.
- Los estándares de la evaluación del desempeño deben estar fundamentados en información relevante del puesto de trabajo.
- Deben definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño

- El sistema de evaluación del desempeño requiere el compromiso y participación activa de todos los trabajadores
- El papel de juez del supervisor-evaluador debe considerarse la base para aconsejar mejoras.

Grados & Muchinsky (2012), sin embargo, de este proceso, con frecuencia, no se alcanzan resultados satisfactorios en razón de que en su desarrollo suelen aparecer distanciamientos, ya sea por sentimientos de explotación, indiferencia o infrautilización; conflictos, por resultados malentendidos, choque de intereses o pocas muestras de aprecio; errores en la utilización de las técnicas y herramientas; problemas de aplicación por deficiencias en normas y procedimientos y otros. La búsqueda de una metodología de evaluación del desempeño que sea capaz de mejorar la interacción entre el empleado y la empresa para el logro de un beneficio mutuo, posibilitando la creación de las condiciones para un adecuado desempeño, medido en términos de esfuerzo, capacidad y percepción de su rol en la empresa, de parte del trabajador, y de factores del entorno, es uno de los retos más importantes del profesional de recursos humanos.

En la búsqueda de respuestas, el responsable de la gestión de recursos humanos, al tratar de definir la metodología de evaluación del desempeño apropiada, debe tener presente los siguientes elementos:

- La gente optimiza su productividad cuando el trabajo que hace es – a sus ojos -, algo que vale la pena hacer.
- La gente puede diseñar trabajo que agregue valor si se le permite y ayuda.
- Las metas de la organización y las metas personales son más fáciles de conjugar cuando los puestos de trabajo están definidos en términos de tareas específicas, criterios para medir esas tareas y competencias requeridas.

- La tarea de definir el trabajo, revisar el desempeño y, consecuentemente, programar el futuro es doble, pues requiere profunda involucración del supervisor y del trabajador.

De acuerdo con lo anterior, evaluar el desempeño supone el desarrollo de un proceso que se inicia con la programación de las tareas de parte de la organización y del trabajador, bajo un esquema que permita al mismo expresar su concepto respecto a sí mismo en su actividad laboral y los mecanismos que estiman convenientes para mejorar sus niveles de productividad y satisfacción, sus necesidades y aspiraciones. De esta manera, evaluar el desempeño requiere que, tanto el supervisor – evaluador como el trabajador – evaluado, analicen en profundidad y determinen las causas del desempeño; ya sea insatisfactorio, para eliminarlas, o exitoso, para que se repitan.

2.2. HIPÓTESIS:

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño contextual en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará, Región de Amazonas.

H1: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño contextual en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará, Región de Amazonas.

2.3. VARIABLES:

2.3.1. Identificación de las variables

Variable Independiente: Clima organizacional

Variable dependiente: Desempeño contextual

2.4. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

2.4.1. Definición Conceptual

Variable Independiente: Clima organizacional

Chiavenato (2007), manifiesta que el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes.

Variable dependiente: Desempeño contextual

Chiavenato (2000), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" Otros autores como (Milkovich y Boudrem, 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

2.4.2. Definición Operacional

Variable 1: Clima organizacional

Conjunto de eventos que determinan el entorno en una organización, pueden expresarse en forma positiva o negativa para el trabajador en el presente estudio se mide a través de un cuestionario que será validado por expertos.

Variable 2: Desempeño contextual

Conjunto de competencias laborales que determinan el perfil de un colaborador dentro de la organización; el presente estudio se va a medir utilizando un cuestionario validado por expertos.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

En este rubro se debe descomponer o desagregar metodológica y deductivamente, las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico.

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Chiavenato (2007), sostiene que el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes.	Esta variable que mide interrelación entre personas y entorno es medido con la encuesta validada por el MINSA según RMN° 623-2008	Comunicación	Nivel de comunicación	1,5,20	Instrumento que mide el clima organizacional está conformado por 55 ítems según el cuestionario RM. 623-2008/MINSA	Es de escala Nominal 1. Totalmente en desacuerdo(TE D) 2. En desacuerdo...(ED) 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo... ..(NDNED) 4. De acuerdo(DA) 5. Totalmente de acuerdo.....(TDA)
			Conflicto y cooperación	Grado de cooperación Numero de conflictos	6,10,19		
			Confort	Nivel de satisfacción	12,22,26,		
			Estructura	Niveles jerárquicos	9,13,28,29		
			Identidad	Apoyo Mutuo	7,8,11,15, 16,24,27,34		
			Liderazgo	Pertenencia	23,35		
			Motivación	Grado de motivación	3,30,31,36		
			Recompensa	Números de incentivos	17 ,21		
			Remuneración	Nivel económico	4,25,37 14,38,39		
			Toma de decisiones	Numero de decisiones			

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Chiavenato (2000), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos	Esta variable mide el desenvolvimiento y satisfacción del trabajador es validada por MINSA (2002).	Calidad de Trabajo	Orientación de resultados	1	Instrumento es de elaboración propia	Es de escala Nominal 1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4: De acuerdo. 5: Total de acuerdo.
				Objetivos de trabajo	2		
				Cambio	3		
				Conocimientos	4		
			Responsabilidad	Nivel de conflicto	5,8		
				Información	6		
				Autonomía	7		
			Compromiso Organizacional	Autonomía Exigencia	9		
				Tecnología	10		
				Disposición para el trabajo	11,12,13,14,15		
			Trabajo en equipo	Relaciones Interpersonales	16,17,18		

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

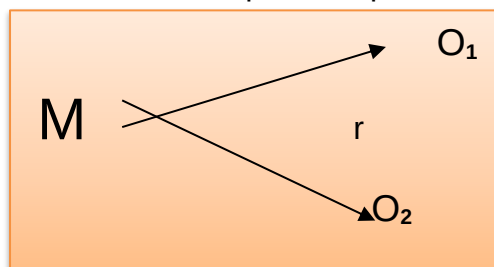
El presente trabajo de investigación, por su naturaleza corresponde a un tipo de investigación Descriptivo - Correlacional. Por su función este estudio es Básico.

Sampieri (2006). Explica que los estudios descriptivos indagan la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población en estudio.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN / CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El diseño asumido en el presente estudio es No – Experimental.

Según Sampieri (2006). Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después de analizarlos.



Dónde:

M : Muestra

O₁ : Observación a la variable Cultura Organizacional.

O₂ : Observación a la variable Desempeño Contextual.

r : Grado de correlación entre ambas variables

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población:

La población en estudio estuvo conformado por el personal de los diferentes micro redes asistenciales de la provincia de Bongará - Amazonas; que en total suman 167 trabajadores, desde Setiembre 2016 hasta Enero 2017.

3.3.2. Muestra:

La muestra en estudio estuvo conformada por 117 trabajadores de las diferentes micros redes asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas.

Para calcular la muestra se aplicó la siguiente fórmula para estudios finitos.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 (N - 1) + Z^2 (p \times q)}$$

Dónde:

N= es el total de la población = 167

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.1

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 167}{0.1^2 (167 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 117$$

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 10 % para una población de 167 individuos se ha recuperado muestra equivalente a 117 individuos para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Usuarios pacientes.
- Proveedores.
- Trabajadores de otras redes de salud.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores asistenciales y administrativos (Cas, Nombrados, Snp.)

CUADRO N°02
REGISTRO DE TRABAJADORES DE LAS TRES MICRO REDES DE
SALUD DE LA PROVINCIA DE BONGARÁ

PROFESIÓN/OCUPACIÓN	MICRO RED PEDRO RUIZ GALLO	MICRO RED POMACOCHAS	MICRO RED JUMBILLA
MEDICOS	08	08	02
CIRUJANOS DENTISTAS	02	02	01
ENFERMERAS	06	09	03
OBSTETRAS	08	08	02
BIÓLOGO	01	--	--
PSICÓLOGO	01	01	--
TÉCNICOS ENFERMERÍA	06	27	06
TÉCNICO SANITARIO	07	01	06
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	27		
TÉCNICO LABORATORIO	03	02	01
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	01	02	
OPERADOR PAD	02	02	01
INSPECTOR SANITARIO	01	01	
CHOFER	01	01	01
PERSONAL SERVICIO (VIGILANCIA)	02	01	
PERSONAL SERVICIO (LIMPIEZA)	02		01
TOTAL	78	65	24

Fuente: CAP de las 3 Micro redes de salud de la provincia de Bongará.

Fecha: Marzo 2017.

3.4. MATERIALES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. El Método de investigación que se utilizó para el presente trabajo de investigación es el Método deductivo e inductivo.

a) Método deductivo.

Hernández, (2009). El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

Se puede decir también que el aplicar el resultado de la inducción a casos nuevos es deducción.

b) Método inductivo

Hernández, (2009). El método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

c) Hipotético - deductivo.

Utilizado para proponer la hipótesis como consecuencia de las inferencias del conjunto de datos empíricos que constituyeron la investigación y a la vez al arribar a las conclusiones a partir de la posterior contrastación hecha de las mismas.

3.4.2. Materiales

- De Escritorio: Lapiceros, papel bond, regla.
- De Investigación: Fichas, Hojas de registro, cámara fotográfica.

3.4.3. Técnicas

❖ El Fichaje

Permitió fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar, organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación.

Las fichas utilizadas fueron:

❖ Fichas de Resumen:

Fueron utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, para que sean organizados de manera concisa y pertinentemente en estas fichas, particularmente sobre contenidos teóricos y antecedentes consultados.

❖ Fichas Textuales:

Sirvieron en la investigación para la transcripción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original.

❖ Fichas Bibliográficas:

Se utilizaron permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recurridas y que se consulten, para llevar un registro de aquellos estudios, aportes y teorías que darán el soporte científico correspondiente a la investigación.

3.4.4. Instrumento de recolección de datos

El primer instrumento permitió medir el clima organizacional en el establecimiento de salud la provincia de Bogará, en el cual es un instrumento validado por MINSA RM N° 623-2008.

El segundo instrumento midió el desempeño contextual entre los trabajadores, está conformada por 18 preguntas y fue validado por juicio de expertos.

3.5. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Validado por MINSA mientras que el segundo será validado por un juicio de experto.

Confiabilidad del Instrumento:

Análisis de regresión simple del clima organizacional y el desempeño contextual del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas.

Sea el modelo de la regresión simple:

$$S_{yx} = \sqrt{\frac{\sum Y^2 - a(\sum Y) - b(\sum XY)}{n - 2}}$$

Dónde:

Y = Desempeño Contextual

X = Clima Organizacional

Análisis de correlación y determinación entre el clima organizacional y el desempeño contextual del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN
R = 0,601	R ² = 0,36

Se observa que la correlación es positiva moderada y significativa entre las variables asimismo se encontró que existes una variación del 36,0% entre las variables de estudio.

Hipótesis

H0: Clima organizacional y desempeño contextual no se relacionan de manera directa y significativa en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará.

H1: Clima organizacional y desempeño contextual se relacionan de manera directa y en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará

Significancia considerada de 0.05

Estadístico de prueba

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Sig.
Inter - grupos	13,158	2	6,579	,000
Intra - grupos	22,141	114	,194	
Total	35,299	116		

Análisis de Clima organizacional y desempeño contextual en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará.

Regla de decisión

Si $P < 0,05$ rechazar H_0

Si $P > 0,05$ aceptar H_0

Como se puede observar $p=0.000 < 0,05$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis afirmativa.

Concluimos que el clima organizacional y desempeño contextual se relacionan de manera directa y en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará.

3.6. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Cuestionarios:

Los cuestionarios pueden utilizarse para recopilar datos sistemáticos habituales o poco frecuentes, y datos para estudios especializados. Si bien la información de esta sección se aplica a los cuestionarios para todos estos usos, los ejemplos se refieren sólo a datos sistemáticos, tanto si son habituales como poco frecuentes.

3.6.2. Entrevista:

En las entrevistas, la información se obtiene a través de una encuesta y es registrada por encuestadores. Las entrevistas estructuradas se llevan a cabo utilizando formularios de encuesta, mientras que en las entrevistas abiertas se toman notas mientras se habla con los encuestados. Las notas se estructuran (interpretan) luego para su posterior análisis. Las entrevistas abiertas, que deben interpretarse y analizarse incluso durante la entrevista, deben realizarlas observadores y/o encuestadores bien formados.

3.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS Y REPRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.

El análisis estadístico de los datos se realizará con el paquete estadístico SPSS, versión 18 para Windows.

En la descripción de los datos, las variables cuantitativas se representarán por las medidas de centralización y dispersión; y las variables cualitativas mediante su distribución de frecuencias.

CAPÍTULO IV

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

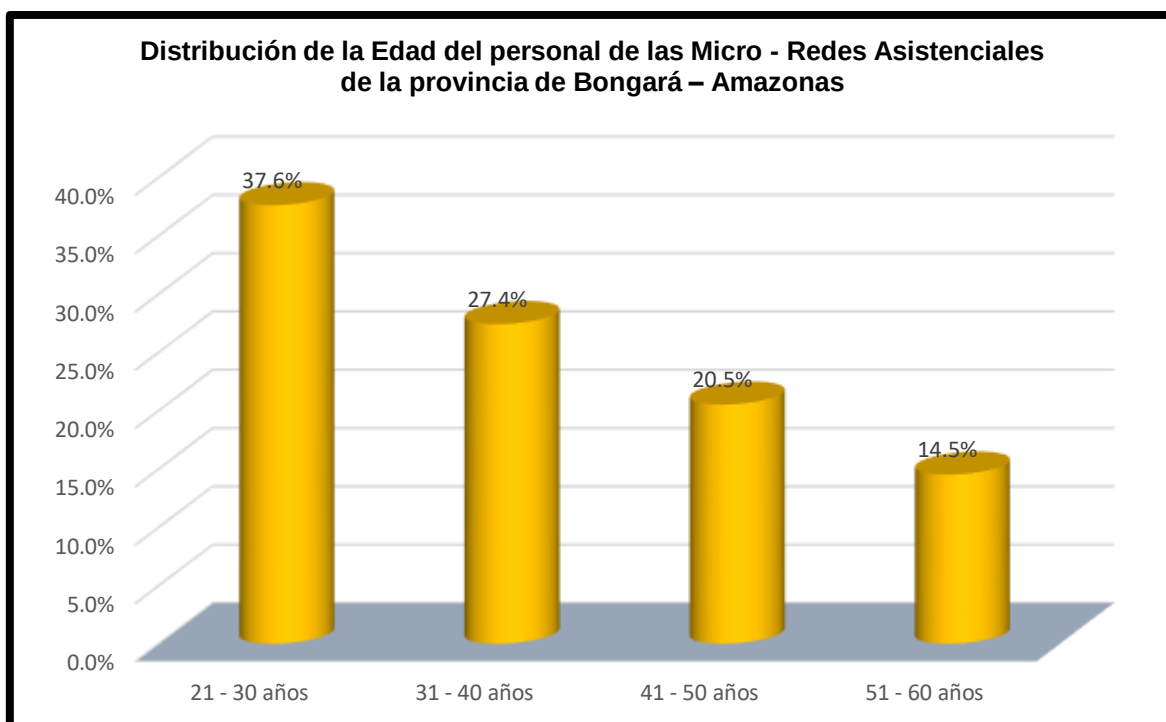
Tabla N° 01:

Distribución de la Edad del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

		Personal	
EDAD	21 – 30 años	Recuento	44
		% dentro de GRUPO	37,6%
	31 – 40 años	Recuento	32
		% dentro de GRUPO	27,4%
	41 – 50 años	Recuento	24
		% dentro de GRUPO	20,5%
	51 – 60 años	Recuento	17
		% dentro de GRUPO	14,5%
	<i>Total</i>	Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas

Figura N° 01



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 01 se muestra los resultados con respecto a la edad del personal de las Micro Redes Asistenciales, como sigue: 37,6% de los trabajadores tienen de 21 a 30 años; 27,4% de los trabajadores tienen de 31 a 40 años; 20,5% de los trabajadores tienen de 41 a 50 años y 14,5% de los trabajadores tienen de 51 a 60 años.

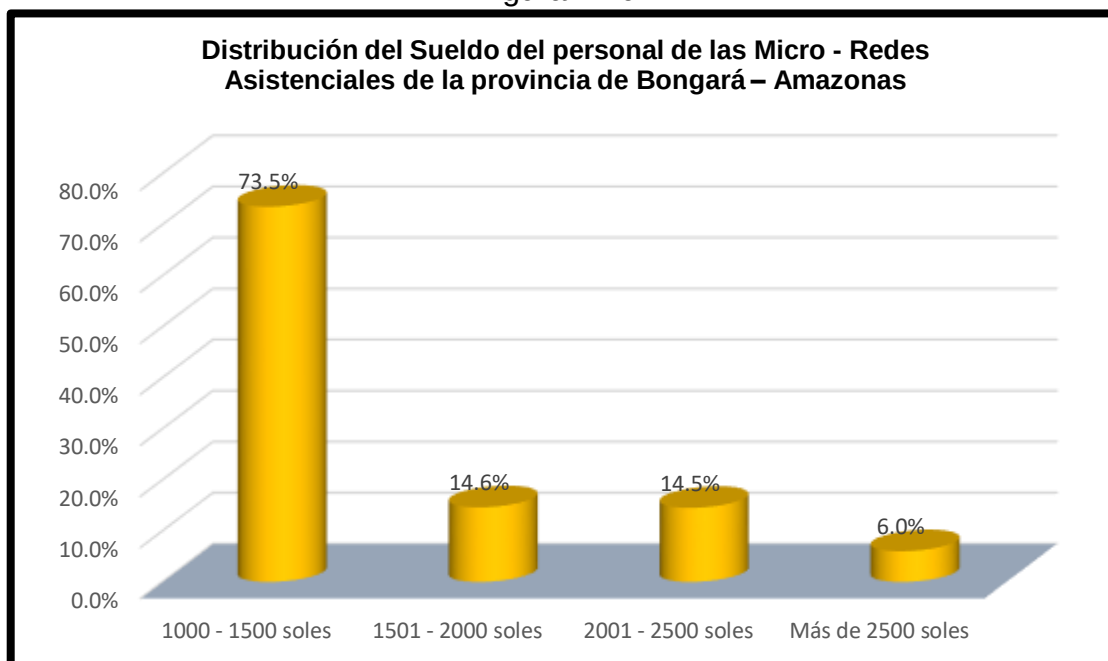
Tabla N° 02:

Distribución del Sueldo del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

		Personal	
Sueldo	1000 – 1500 soles	Recuento	86
		% dentro de GRUPO	73,5%
	1501 – 2000 soles	Recuento	17
		% dentro de GRUPO	14,5%
	2001 – 2500 soles	Recuento	7
		% dentro de GRUPO	6,0%
	Más de 2500 soles	Recuento	7
		% dentro de GRUPO	6,0%
<i>Total</i>		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 02



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 02 se muestra los resultados con respecto al sueldo, como sigue: 73,5% de los trabajadores que tienen un sueldo de 1000 a 1500 soles; 14,5% de los trabajadores tienen un sueldo de 1501 a 2000 soles; 6,0% de los trabajadores tienen un sueldo de 2001 a 2500 soles y el 6,0% de los trabajadores tienen más de 2500 soles.

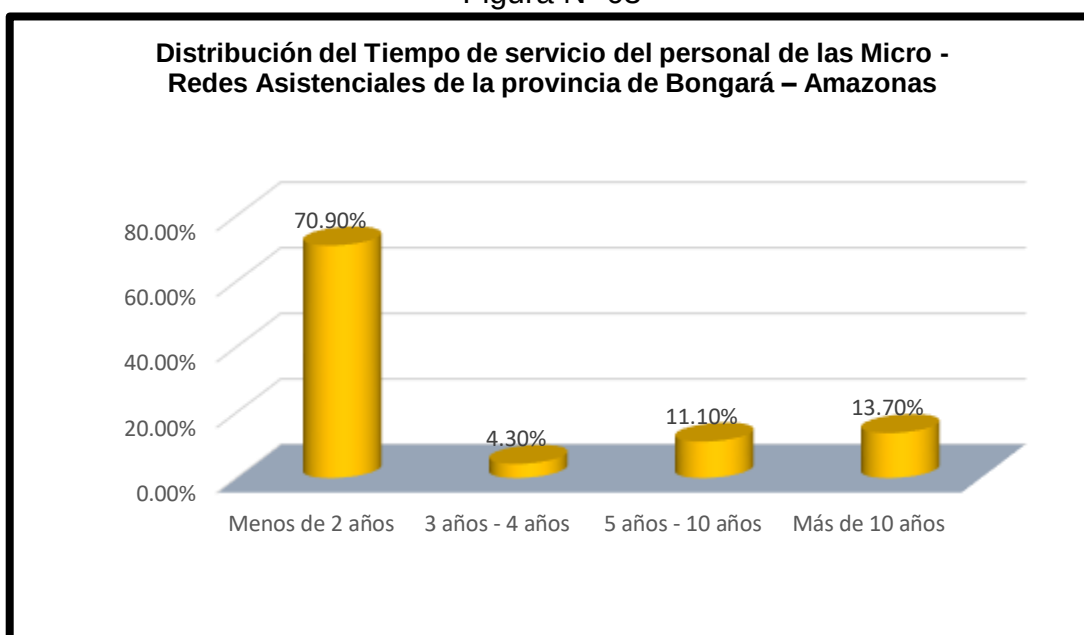
Tabla N° 03:

Distribución del Tiempo de servicio del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

		Personal	
Tiempo de servicio	Menos de dos años	Recuento	83
		% dentro de GRUPO	70,9%
	3 años – 4 años	Recuento	5
		% dentro de GRUPO	4,3%
	5 años – 10 años	Recuento	13
		% dentro de GRUPO	11,1%
	Más de 10 años	Recuento	16
		% dentro de GRUPO	13,7%
<i>Total</i>		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 03



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 03 se muestra los resultados con respecto al tiempo de servicio, como sigue: 70,9% de los trabajadores que tienen menos de dos años; 4,3% de los trabajadores tienen de 3 años a 4 años; 11,1% de los trabajadores tienen de 5 años a 10 años y 13,7% de los trabajadores tienen más de 10 años.

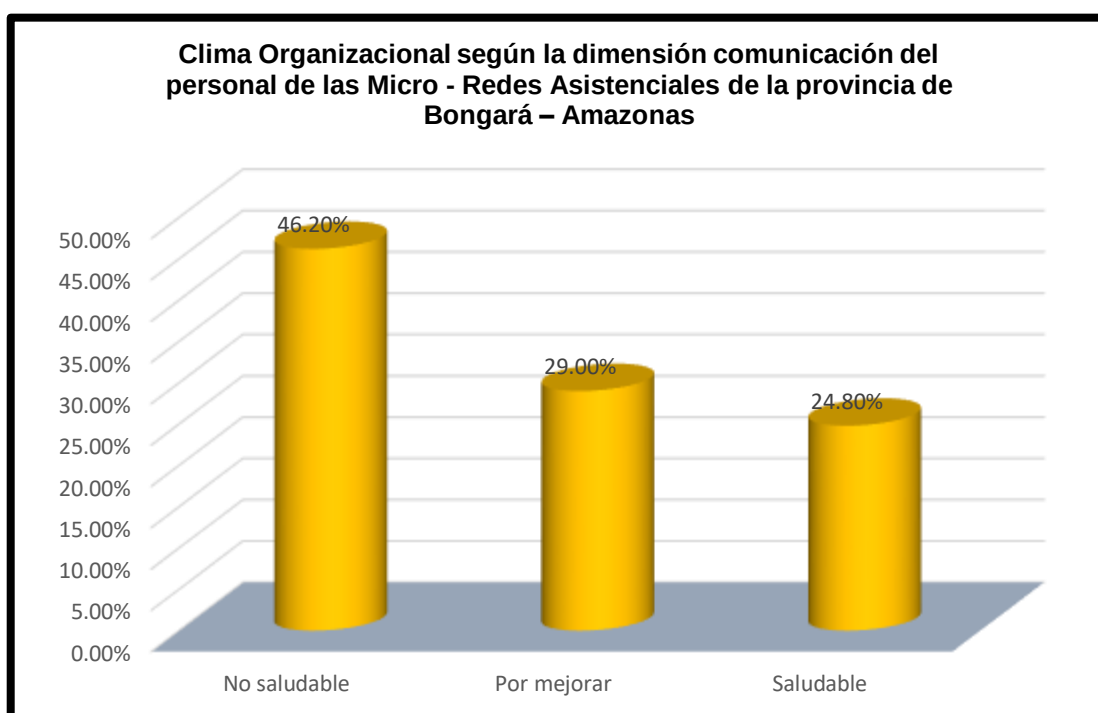
Tabla N° 04

Clima Organizacional según la dimensión comunicación del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

		Personal	
Comunicación	No saludable	Recuento	54
		% dentro de GRUPO	46,2%
	Por mejorar	Recuento	34
		% dentro de GRUPO	29,1%
	Saludable	Recuento	29
		% dentro de GRUPO	24,8%
Total		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 04



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 04 se muestra los resultados con respecto a la dimensión comunicación, donde: 46,2% de los trabajadores opinan que en esta dimensión el clima no es saludable; 29,1% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar mientras que el 24,8% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. Por lo tanto se puede concluir que las redes de comunicación que existen en la organización no son óptimas.

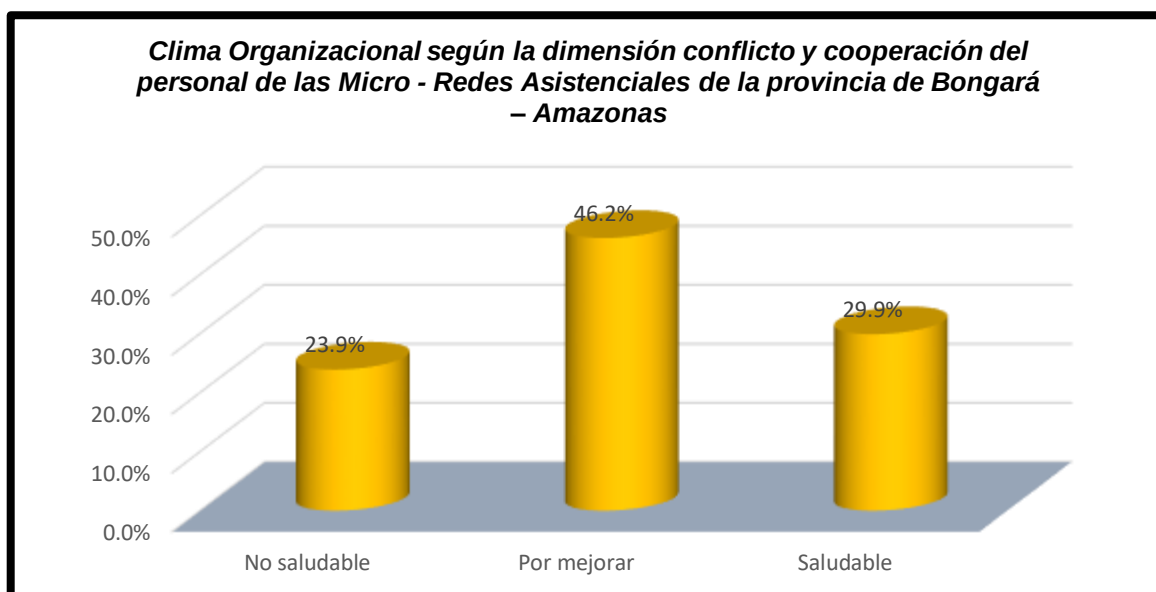
Tabla N° 05

Clima Organizacional según la dimensión conflicto y cooperación del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

		Personal	
Conflicto y cooperación	No saludable	Recuento	28
		% dentro de GRUPO	23,9%
	Por mejorar	Recuento	54
		% dentro de GRUPO	46,2%
	Saludable	Recuento	35
		% dentro de GRUPO	29,9%
<i>Total</i>		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 05



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 05 se muestra los resultados con respecto a la dimensión conflicto y cooperación, donde: 23,9% de los trabajadores opinan que el clima no es saludable; 46,2% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar mientras que el 29,9% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. Por lo tanto se puede concluir que el nivel de colaboración entre los empleados en el ejercicio de su trabajo está por mejorar.

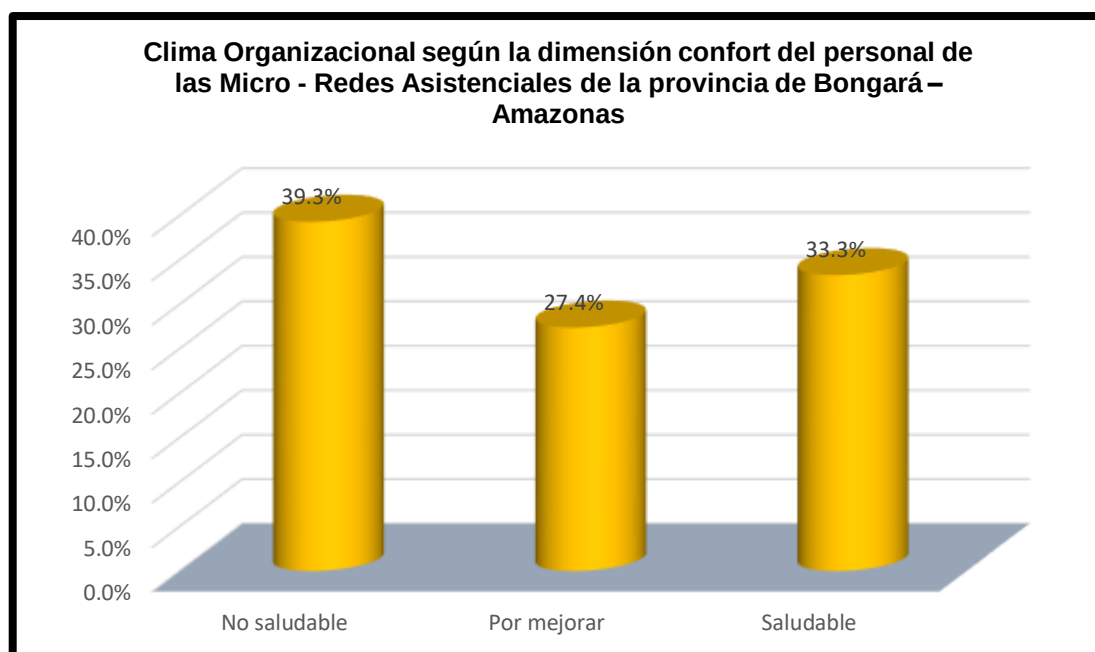
Tabla N° 06

Clima Organizacional según la dimensión confort del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Confort	No saludable	Recuento	46
		% dentro de GRUPO	39,3%
	Por mejorar	Recuento	32
		% dentro de GRUPO	27,4%
	Saludable	Recuento	39
		% dentro de GRUPO	33,3%
Total		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 06



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 06 se muestra los resultados con respecto a la dimensión confort donde: 39,3% de los trabajadores opinan que el clima no es saludable; 27,4% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar mientras que el 33,3% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. De lo anterior se tiene que los esfuerzos de la dirección por crear un ambiente físico y agradable aun no es la más adecuada.

Tabla N° 07

Clima Organizacional según la dimensión estructura del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

		Personal	
Estructura	No saludable	Recuento	3
		% dentro de GRUPO	2,6%
	Por mejorar	Recuento	62
		% dentro de GRUPO	53,0%
	Saludable	Recuento	52
		% dentro de GRUPO	44,4%
<i>Total</i>		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 07



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 07 se muestra los resultados con respecto a la dimensión estructura donde: 2,6% de los trabajadores opinan que el clima no es saludable; 53,0% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar mientras que el 44,4% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. De allí que podemos indicar que la percepción de los trabajadores con respecto a las reglas y cuanto los limitan en su desempeño esta por mejorar.

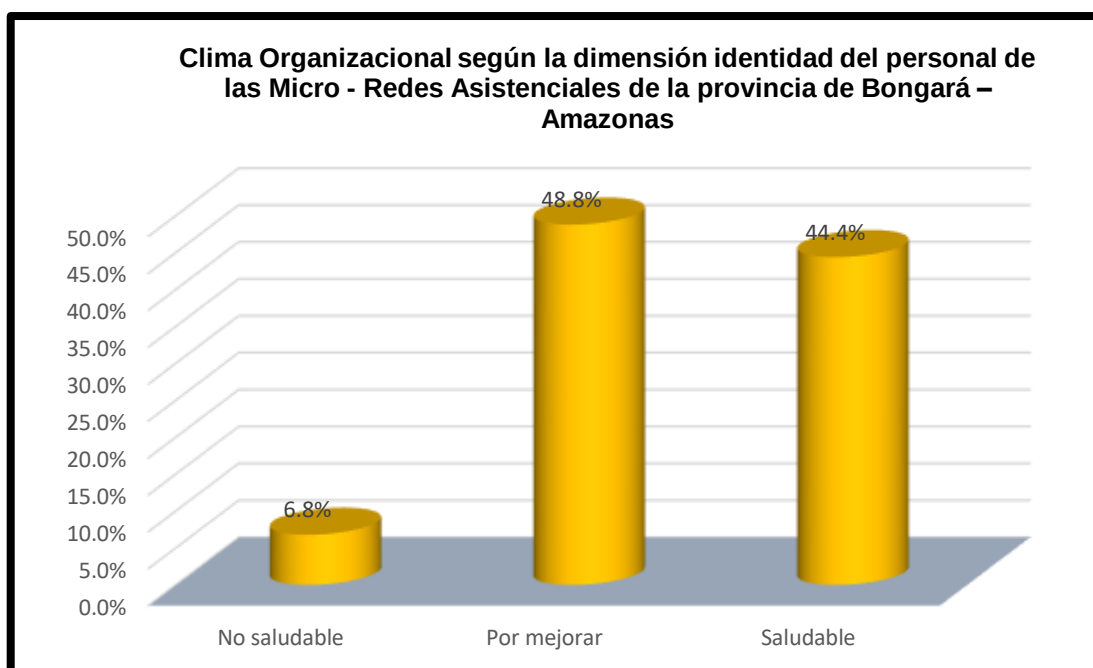
Tabla N° 08

Clima Organizacional según la dimensión identidad del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Identidad	No saludable	Recuento	8
		% dentro de GRUPO	6,8%
	Por mejorar	Recuento	57
		% dentro de GRUPO	48,8%
	Saludable	Recuento	52
		% dentro de GRUPO	44,4%
<i>Total</i>		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 08



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 08 se muestra los resultados con respecto a la dimensión identidad donde: 6,8% de los trabajadores opinan que el clima no es saludable; 48,8% de los trabajadores opinan que el clima está por mejorar mientras que el 44,4% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. De lo anterior se concluye que la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización está por mejorar.

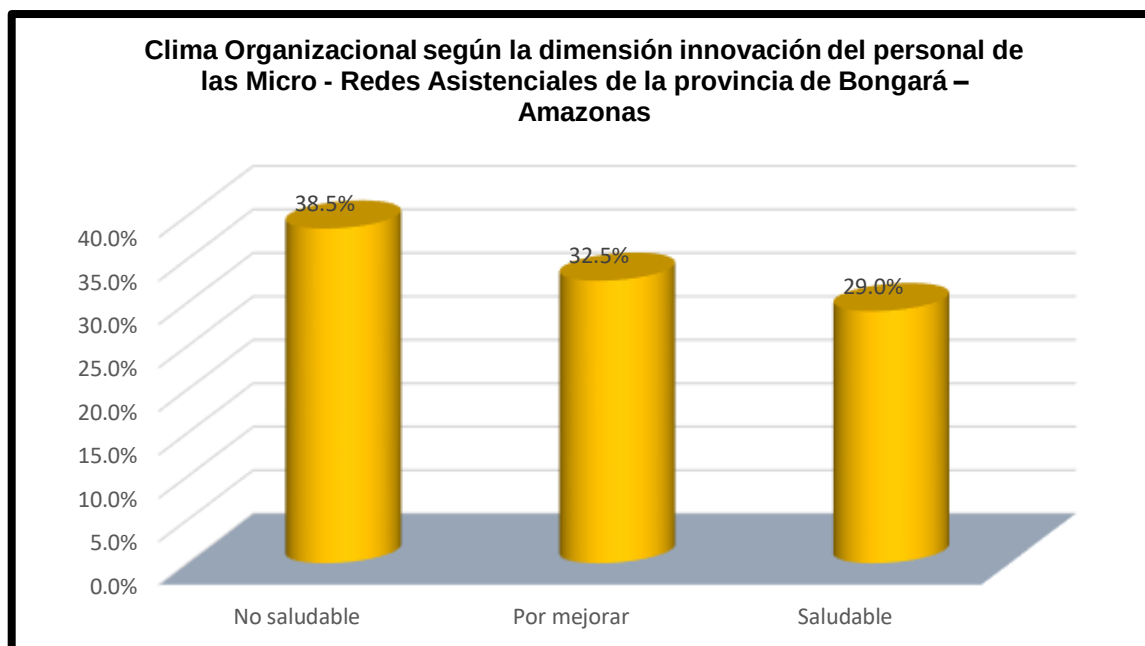
Tabla N° 9

Clima Organizacional según la dimensión innovación del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Innovación	No saludable	Recuento	45
		% dentro de GRUPO	38,5%
	Por mejorar	Recuento	38
		% dentro de GRUPO	32,5%
	Saludable	Recuento	34
		% dentro de GRUPO	29,0%
<i>Total</i>		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 09 se muestra los resultados con respecto a la dimensión innovación donde: 38,5% de los trabajadores opinan que el clima no es saludable; 32,5% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar mientras que el 29,0% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. De allí que la voluntad de la organización de experimentar cosas nuevas no es saludable

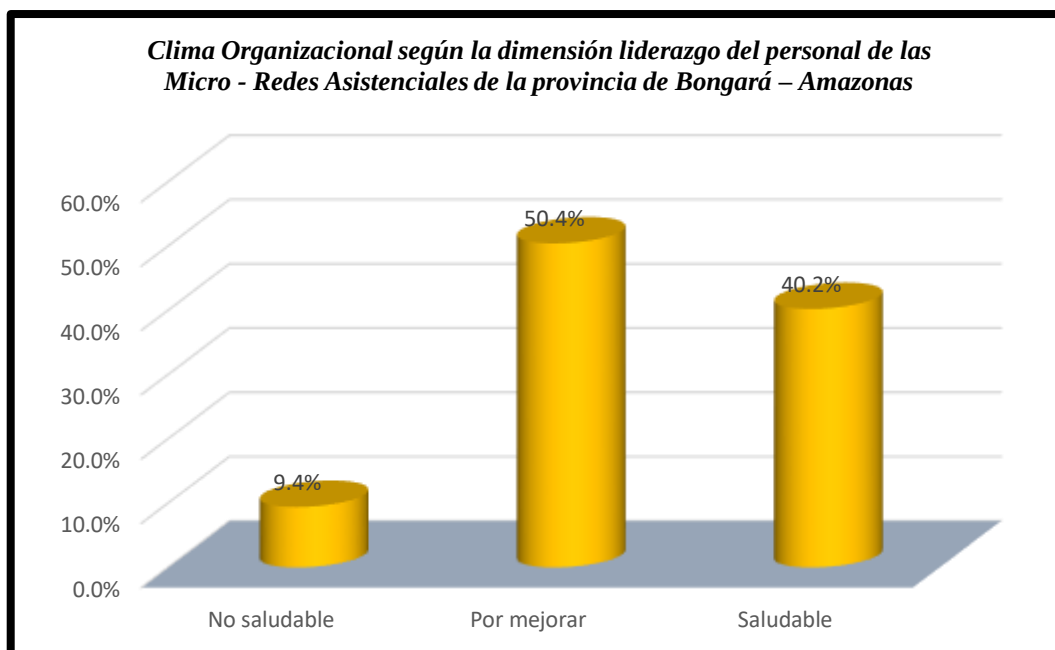
Tabla N° 10

Clima Organizacional según la dimensión liderazgo del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Liderazgo	No saludable	Recuento	11
		% dentro de GRUPO	9,4%
	Por mejorar	Recuento	59
		% dentro de GRUPO	50,4%
	Saludable	Recuento	47
		% dentro de GRUPO	40,2%
<i>Total</i>		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 10 se muestra los resultados con respecto a la dimensión liderazgo donde: 9,4% de los trabajadores opinan que el clima no es saludable; 50,4% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar mientras que el 40,2% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. Luego se observa que la influencia ejercida por los directivos en el comportamiento de los otros está tratando de lograr buenos resultados.

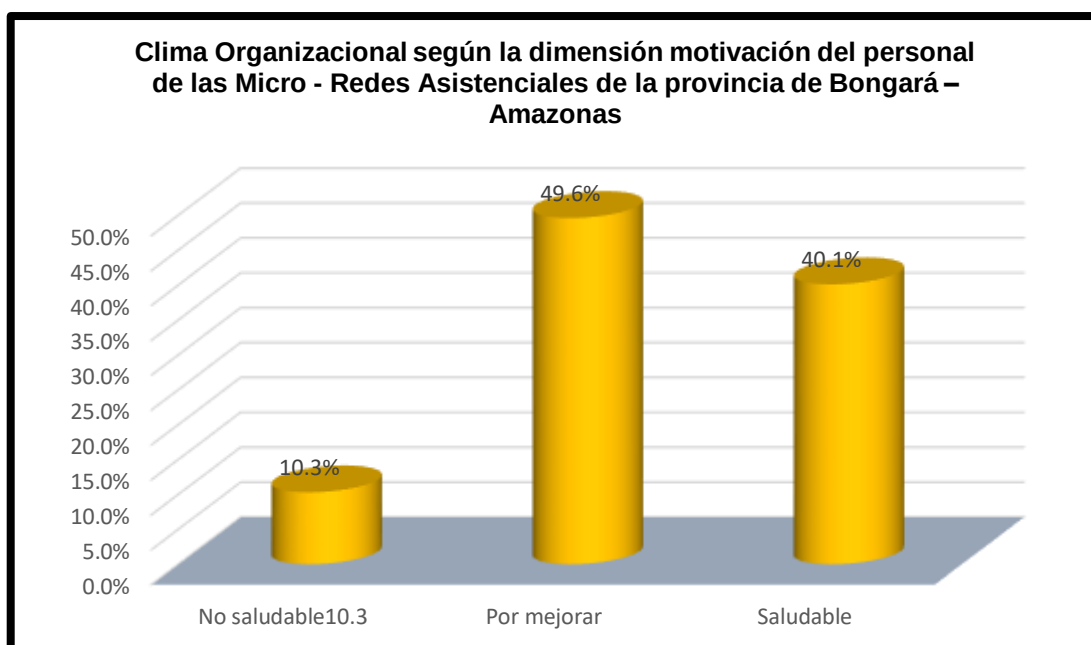
Tabla N° 11

Clima Organizacional según la dimensión motivación del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Motivación	No saludable	Recuento	12
		% dentro de GRUPO	10,3%
	Por mejorar	Recuento	58
		% dentro de GRUPO	49,6%
	Saludable	Recuento	47
		% dentro de GRUPO	40,1%
Total		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 11 se muestra los resultados con respecto a la dimensión motivación donde: 10,3% de los trabajadores opinan que el clima no es saludable; 49,6% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar mientras que el 40,1% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. De allí que las condiciones que llevan perciben los trabajadores a desempeñarse mejor está en proceso.

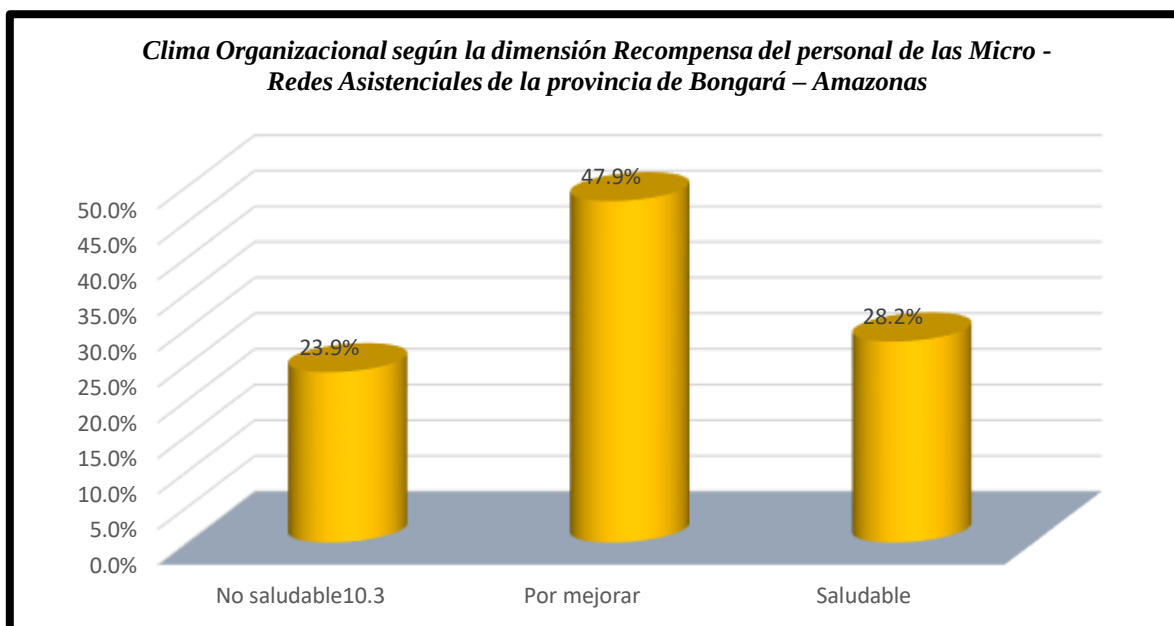
Tabla N° 12

Clima Organizacional según la dimensión Recompensa del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Recompensa	No saludable	Recuento	28
		% dentro de GRUPO	23,9%
	Por mejorar	Recuento	56
		% dentro de GRUPO	47,9%
	Saludable	Recuento	33
		% dentro de GRUPO	28,2%
Total		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 12 se muestra los resultados con respecto a la dimensión recompensa donde: 23,9% de los trabajadores opinan que el clima no es saludable; 47,9% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar mientras que el 28,1% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. En esta dimensión se tiene que los trabajadores perciben que los incentivos por parte de la organización están en proceso.

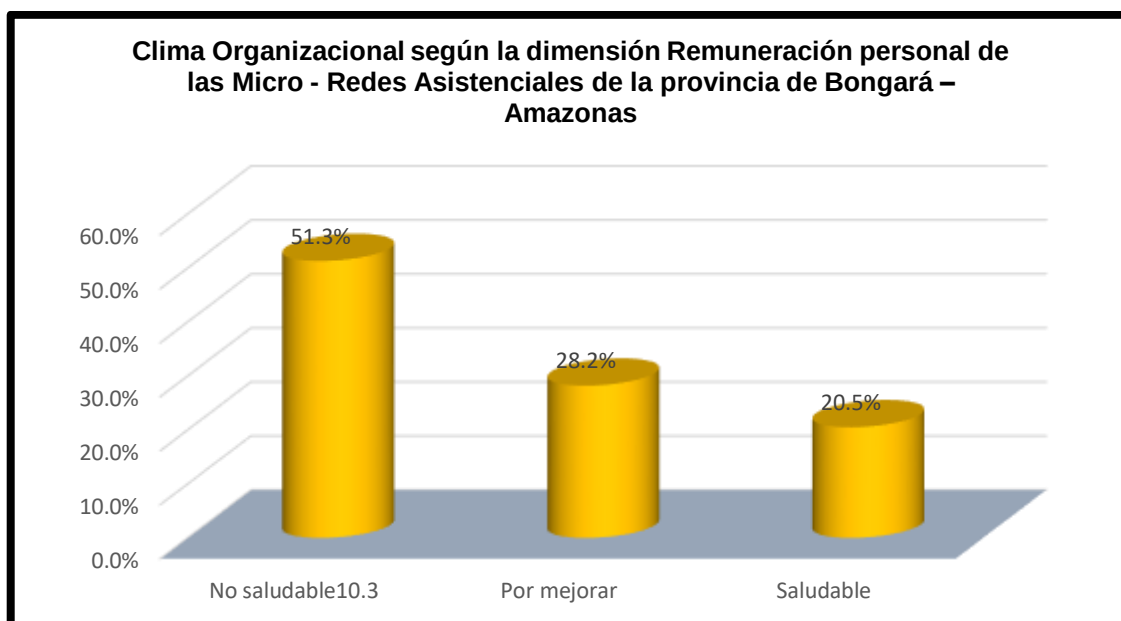
Tabla N° 13

Clima Organizacional según la dimensión Remuneración personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal				
Remuneración	No saludable	Recuento	60	
		% dentro de GRUPO	51,3%	
	Por mejorar	Recuento	33	
		% dentro de GRUPO	28,2%	
	Saludable	Recuento	24	
		% dentro de GRUPO	20,5%	
	<i>Total</i>		Recuento	117
			% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 13 se muestra los resultados con respecto a la dimensión remuneración donde: 51,3% de los trabajadores opinan que el clima no es saludable; 28,2% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar mientras que el 20,5% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. En esta dimensión se tiene que los trabajadores perciben que los incentivos por parte de la organización están en proceso. De allí se tiene que los trabajadores opinan que sus remuneraciones no son las más adecuadas.

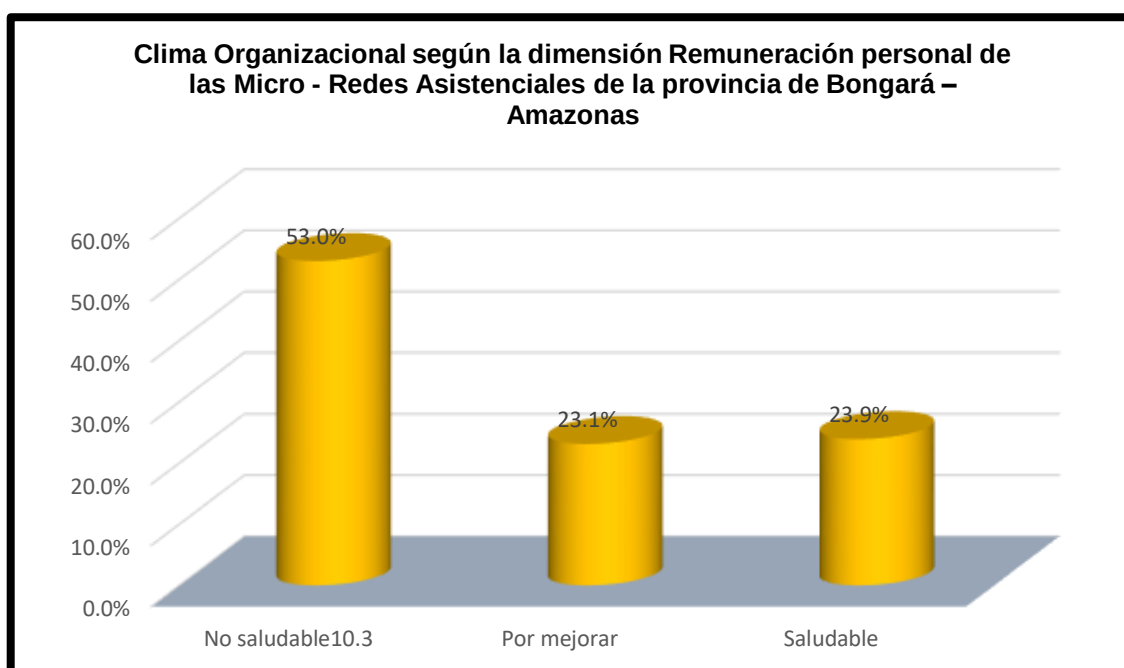
Tabla N° 14

Clima Organizacional según la dimensión Toma de decisiones del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

		Personal	
Toma de decisiones	No saludable	Recuento	62
		% dentro de GRUPO	53,0%
	Por mejorar	Recuento	27
		% dentro de GRUPO	23,1%
	Saludable	Recuento	28
		% dentro de GRUPO	23,9%
<i>Total</i>		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 14 se muestra los resultados con respecto a la dimensión toma de decisiones donde: 53,0% de los trabajadores opinan que el clima no es saludable; 23,1% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar mientras que el 23,9% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. Se puede concluir que los trabajadores perciben que no hay una participación de la parte jerárquica en la toma de decisiones.

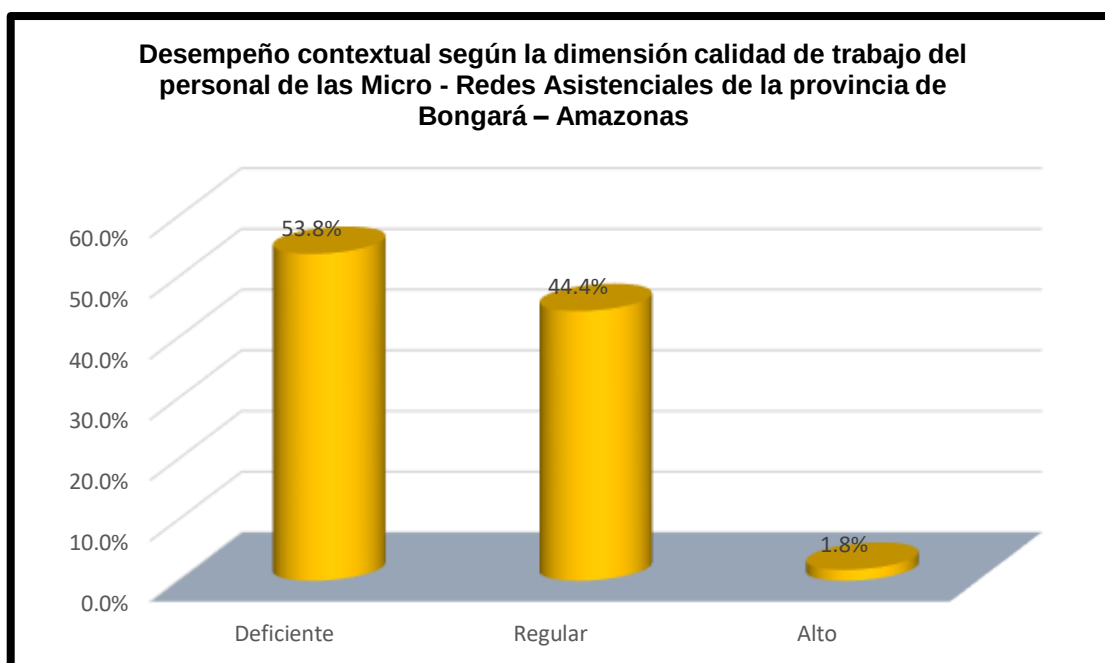
Tabla N° 15:

Desempeño contextual según la dimensión calidad de trabajo del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Calidad de trabajo	Deficiente	Recuento	63
		% dentro de GRUPO	53,8%
	Regular	Recuento	52
		% dentro de GRUPO	44,4%
	Alto	Recuento	2
		% dentro de GRUPO	1,7%
Total		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 15 se muestra los resultados con respecto a la dimensión calidad de trabajo donde: 53,8% de los trabajadores tienen un desempeño deficiente; 44,4% de los trabajadores tienen un desempeño regular, mientras que el 1,7% de los trabajadores tienen un desempeño alto. Luego podemos concluir que la calidad de trabajo no es muy eficiente debido al alto porcentaje de desempeño deficiente que se presenta.

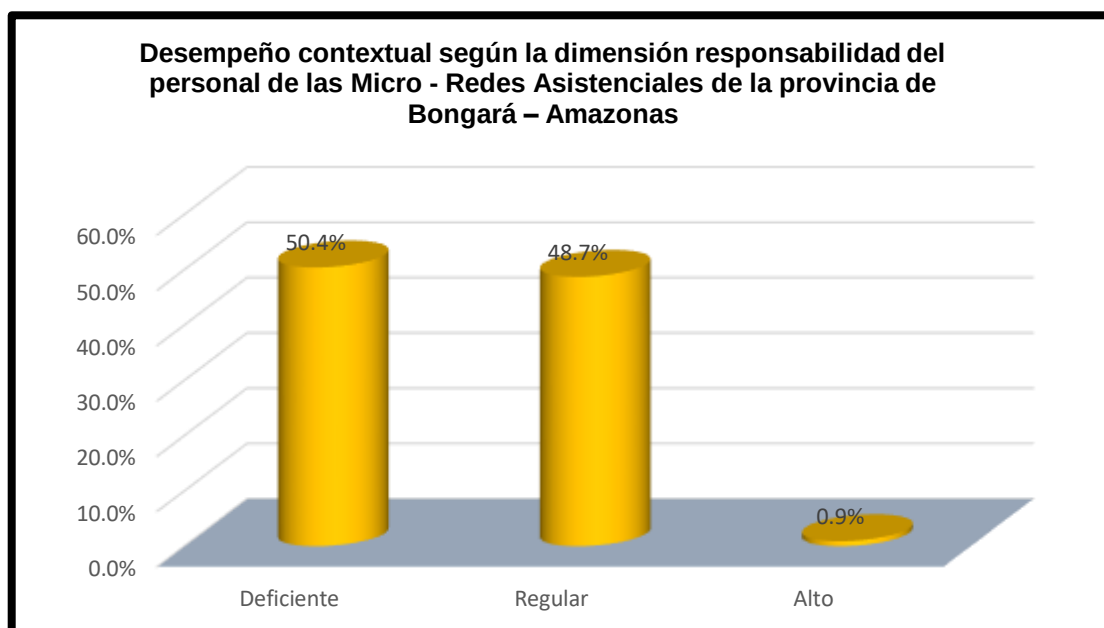
Tabla N° 16

Desempeño contextual según la dimensión responsabilidad del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Responsabilidad	Deficiente	Recuento	59
		% dentro de GRUPO	50,4%
	Regular	Recuento	57
		% dentro de GRUPO	48,7%
	Alto	Recuento	1
		% dentro de GRUPO	0,9%
Total		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 16 se muestra los resultados con respecto a la dimensión responsabilidad donde: 50,4% de los trabajadores tienen un desempeño deficiente; 48,7% de los trabajadores tienen un desempeño regular, mientras que el 0,9% de los trabajadores tienen un desempeño alto. Luego podemos concluir que la responsabilidad del personal está influyendo en el desempeño deficiente.

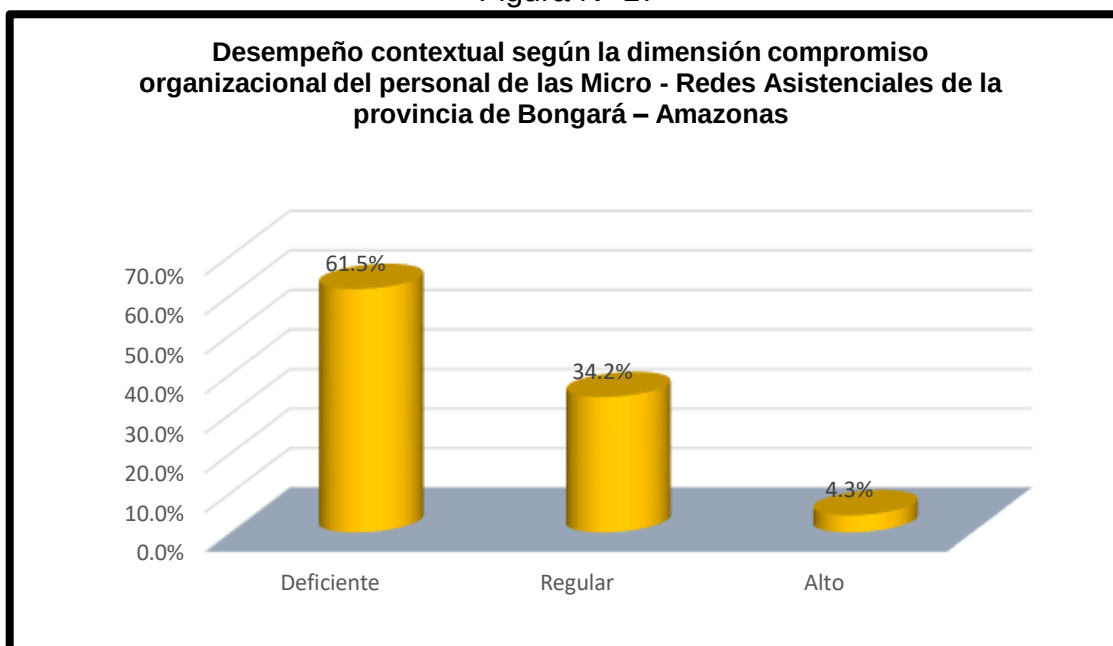
Tabla N° 17

Desempeño contextual según la dimensión compromiso organizacional del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Compromiso organizacional	Deficiente	Recuento	72
		% dentro de GRUPO	61,5%
	Regular	Recuento	40
		% dentro de GRUPO	34,2%
	Alto	Recuento	5
		% dentro de GRUPO	4,3%
Total		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 17



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 17 se muestra los resultados con respecto a la dimensión compromiso organizacional donde: 61,5% de los trabajadores tienen un desempeño deficiente; 34,2% de los trabajadores tienen un desempeño regular, mientras que el 4,3% de los trabajadores tienen un desempeño alto.

Luego podemos concluir que el compromiso organizacional del personal es deficiente.

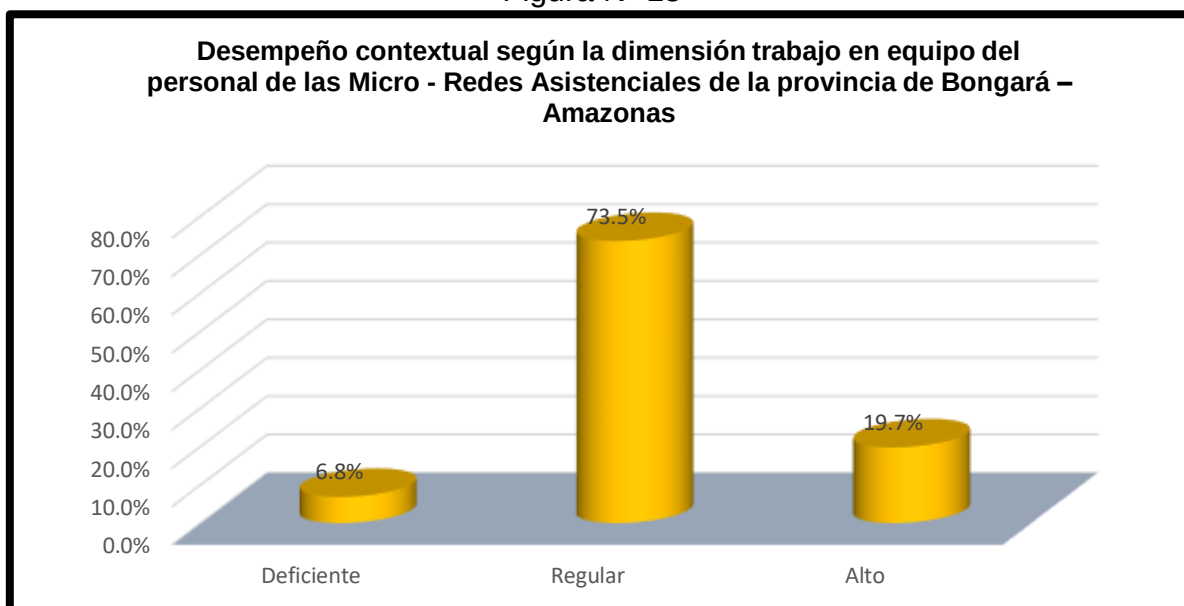
Tabla N° 18

Desempeño contextual según la dimensión trabajo en equipo del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Trabajo en equipo	Deficiente	Recuento	8
		% dentro de GRUPO	6,8%
	Regular	Recuento	86
		% dentro de GRUPO	73,5%
	Alto	Recuento	23
		% dentro de GRUPO	19,7%
<i>Total</i>		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 18



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 18 se muestra los resultados con respecto a la dimensión trabajo en equipo donde: 6,8% de los trabajadores tienen un desempeño deficiente; 73,5% de los trabajadores tienen un desempeño regular, mientras que el 19,7% de los trabajadores tienen un desempeño alto.

Luego podemos concluir que los trabajadores no trabajan en equipo, lo que muestra un alto porcentaje de deficiencia.

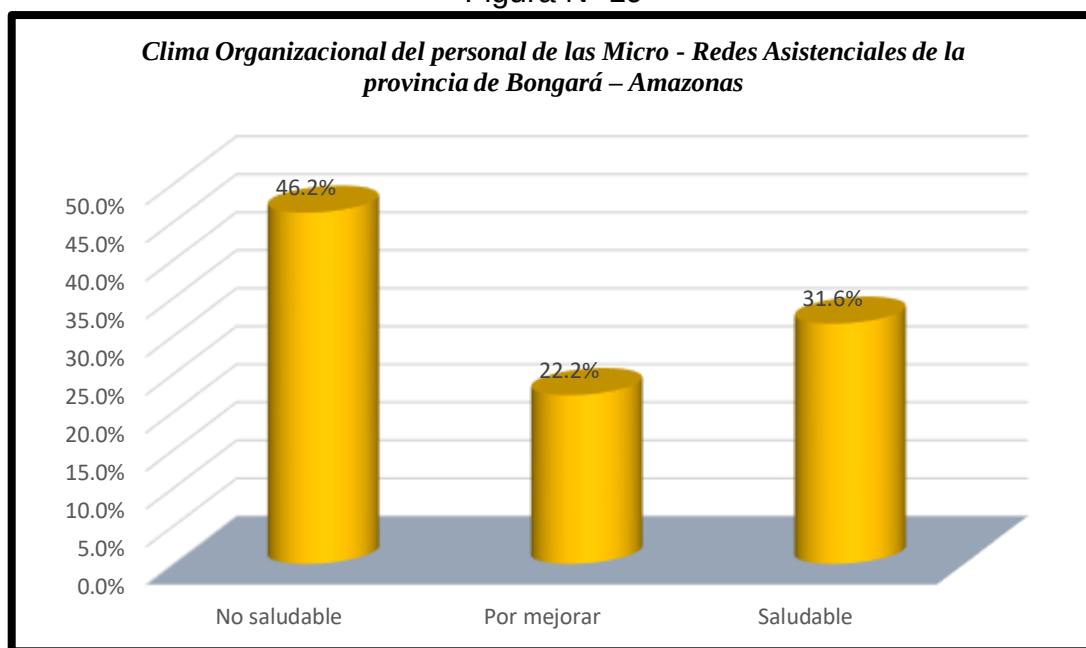
Tabla N° 19

Clima Organizacional del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Clima organizacional	No saludable	Recuento	54
		% dentro de GRUPO	46,2%
	Por mejorar	Recuento	26
		% dentro de GRUPO	22,2%
	Saludable	Recuento	37
		% dentro de GRUPO	31,6%
<i>Total</i>		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 19



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 19 se muestra los resultados del Clima Organizacional donde:

46,2% de los trabajadores opinan que el clima es no saludable; el 22,2% de los trabajadores opinan que el clima esta por mejorar; mientras que el 31.6% de los trabajadores opinan que el clima es saludable. Luego podemos concluir que el clima organizacional de las Micro Redes Asistenciales no es saludable.

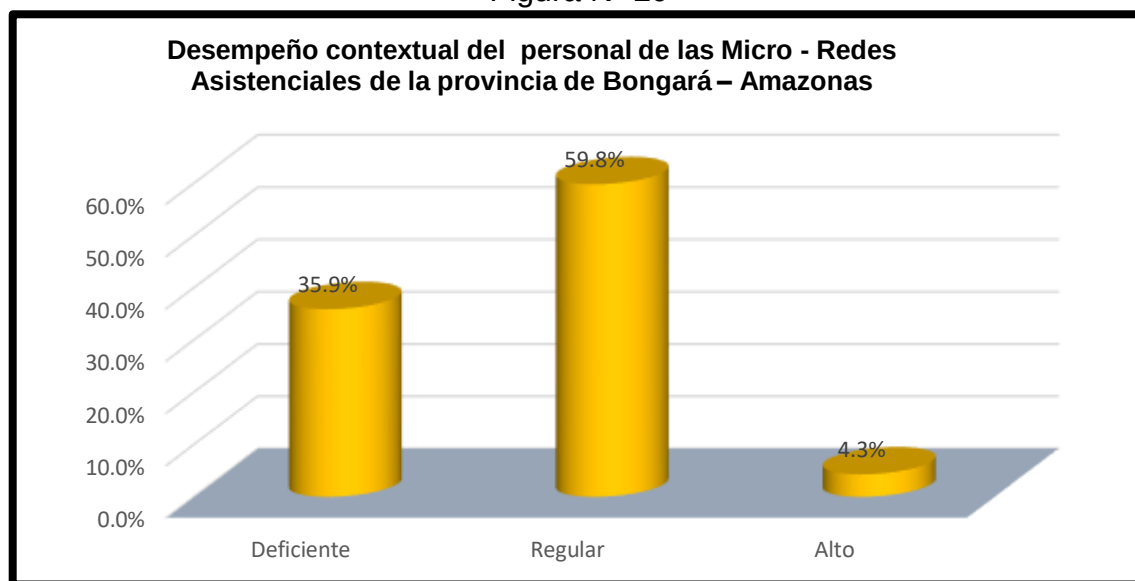
Tabla N° 20

Desempeño contextual según la dimensión trabajo en equipo del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Personal			
Desempeño contextual	Deficiente	Recuento	42
		% dentro de GRUPO	35,9%
	Regular	Recuento	70
		% dentro de GRUPO	59,8%
	Alto	Recuento	5
		% dentro de GRUPO	4,3%
Total		Recuento	117
		% dentro de GRUPO	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 20



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 20 se muestra los resultados del Desempeño Contextual donde: 35,9% de los trabajadores opinan que el desempeño es deficiente; el 58,9% de los trabajadores opinan que el desempeño es regular; mientras que el 4,3% de los trabajadores opinan que el desempeño es alto.

Por lo tanto se tiene que el desempeño contextual de los trabajadores en las Micro Redes Asistenciales es regular.

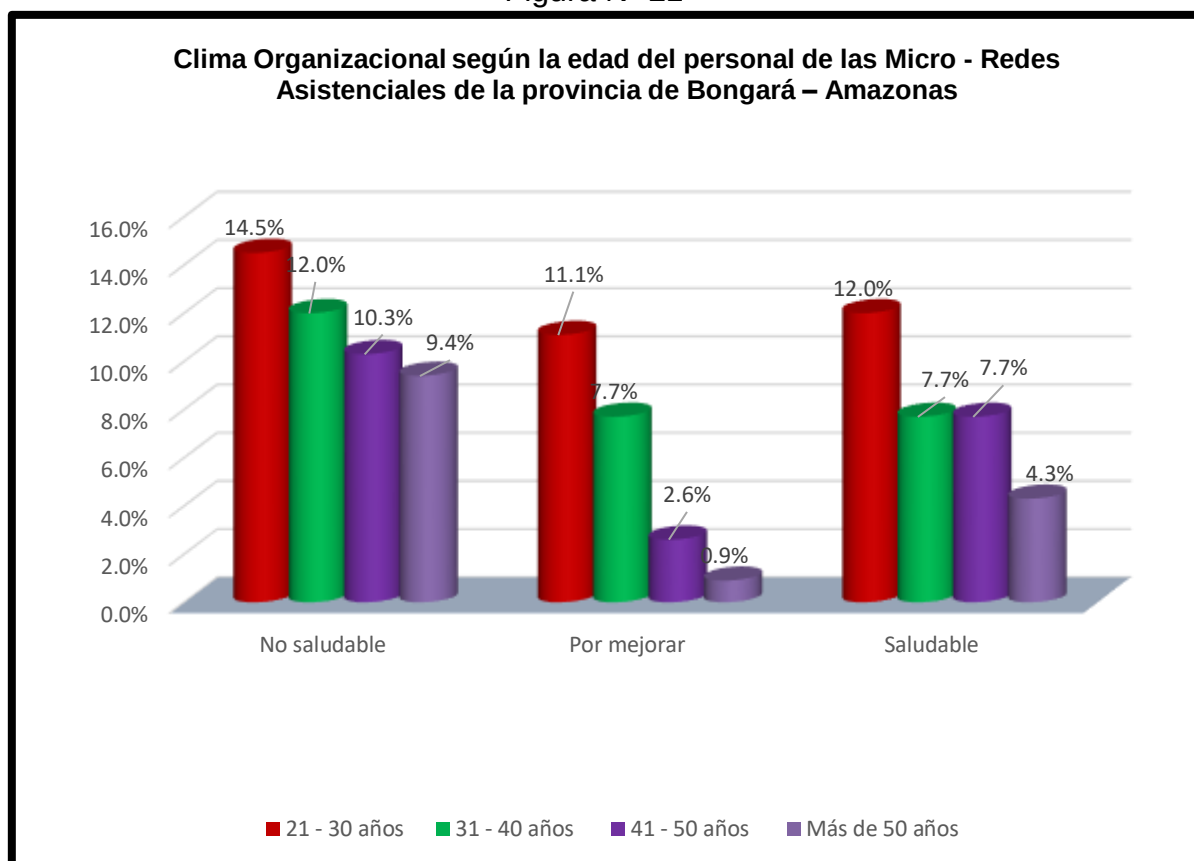
Tabla N° 21

Clima Organizacional según la edad del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

			Edad				Total
			21 - 30 años	31 - 40 años	41 - 50 años	51 - 60 años	
Clima organizacional	No saludable	Recuento	17	14	12	11	54
		% del total	14,5%	12,0%	10,3%	9,4%	46,2%
	Por mejorar	Recuento	13	9	3	1	26
		% del total	11,1%	7,7%	2,6%	0,9%	22,2%
	Saludable	Recuento	14	9	9	5	37
		% del total	12,0%	7,7%	7,7%	4,3%	31,6%
Total		Recuento	44	32	24	17	117
		% del total	37,6%	27,4%	20,5%	14,5%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 21



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 21 se muestra los resultados de la percepción del clima organizacional según la edad del personal de las Micro – Redes Asistenciales de la provincia de Bongará, Amazonas.

De allí que el 14,5% de los trabajadores que tienen de 21 a 31 años opinan que el clima no es saludable; 12,0% de los trabajadores que tienen de 31 a 40 años opinan que el clima no es saludable; 10,3% de los trabajadores que tienen de 41 a 50 años opinan que el clima no es saludable y 9,4% de los trabajadores que tienen de 51 a 60 años opinan que el clima no es saludable.

Así mismo el 11,5% de los trabajadores que tienen de 21 a 31 años opinan que el clima esta por mejorar; 7,7% de los trabajadores que tienen de 31 a 40 años opinan que el clima esta por mejorar; 2,6% de los trabajadores que tienen de 41 a 50 años opinan que el clima esta por mejorar y 0,9% de los trabajadores que tienen de 51 a 60 años opinan que el clima esta por mejorar.

También el 12,0% de los trabajadores que tienen de 21 a 31 años opinan que el clima es saludable; 7,7% de los trabajadores que tienen de 31 a 40 años opinan que el clima es saludable; 7,7% de los trabajadores que tienen de 41 a 50 años opinan que el clima es saludable y 4,3% de los trabajadores que tienen de 51 a 60 años opinan que el clima es saludable.

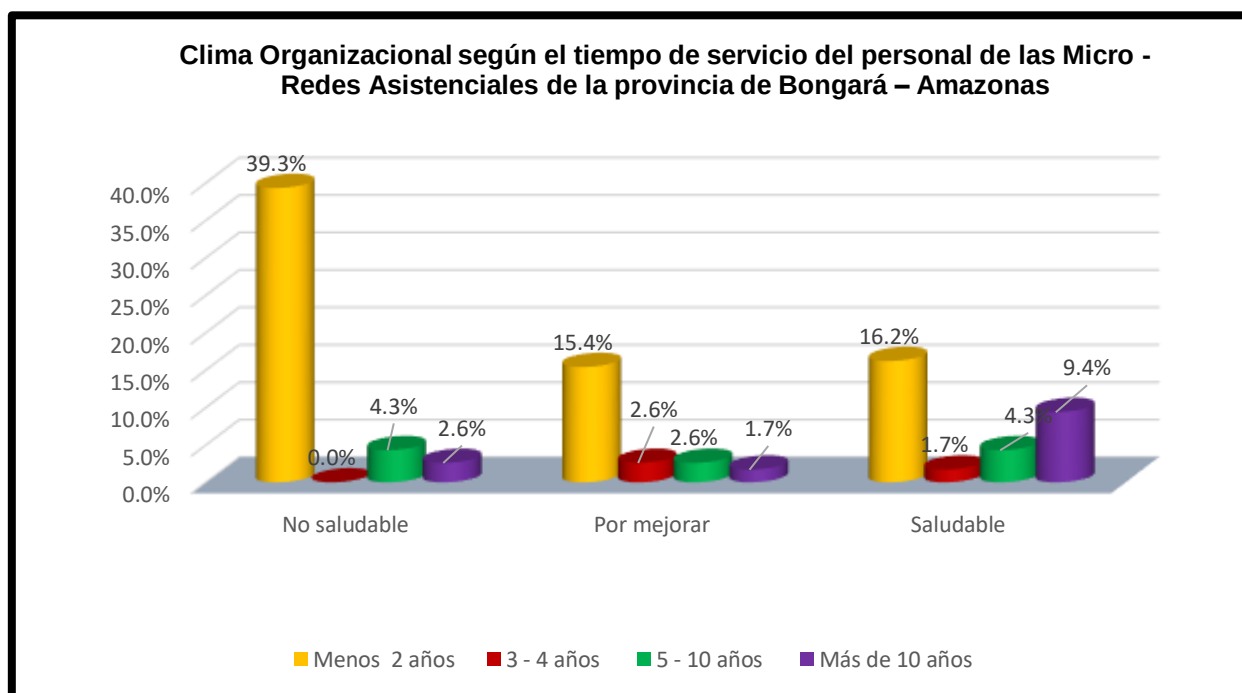
Tabla N° 22

**Clima Organizacional según el tiempo de servicio del personal de las
Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas**

Tabla de contingencia							
		Tiempo Servicio				Total	
			menos 2 años	3 - 4 años	5 años – 10 años	Más de 10 años	
Clima	No saludable	Recuento	46	0	5	3	54
		% del total	39,3%	0,0%	4,3%	2,6%	46,2%
	Por mejorar	Recuento	18	3	3	2	26
		% del total	15,4%	2,6%	2,6%	1,7%	22,2%
	Saludable	Recuento	19	2	5	11	37
		% del total	16,2%	1,7%	4,3%	9,4%	31,6%
Total	Recuento	83	5	13	16	117	
	% del total	70,9%	4,3%	11,1%	13,7%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 22



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 22 se muestra los resultados de la percepción del clima organizacional según el tiempo de servicio del personal de las Micro – Redes Asistenciales de la provincia de Bongará, Amazonas.

De allí que el 39,3% de los trabajadores que tienen menos de 2 años opinan que el clima no es saludable; 4,3% de los trabajadores que tienen de 5 a 10 años opinan que el clima no es saludable; 2,6% de los trabajadores que tienen más de 10 años opinan que el clima no es saludable.

Así mismo el 15,4% de los trabajadores que tienen menos de 2 años opinan que el clima esta por mejorar; 2,6% de los trabajadores que tienen de 3 a 4 años opinan que el clima esta por mejorar; 2,6% de los trabajadores que tienen de 5 a 10 años opinan que el clima esta por mejorar y 1,7% de los trabajadores que tienen más de 10 años opinan que el clima esta por mejorar.

También el 16,2% de los trabajadores que tienen menos de 2 años opinan que el clima es saludable; 1,7% de los trabajadores que tienen de 3 a 4 años opinan que el clima es saludable; 4,3% de los trabajadores que tienen de 5 a 10 años opinan que el clima es saludable y 9,4% de los trabajadores que tienen más de 10 años opinan que el clima es saludable.

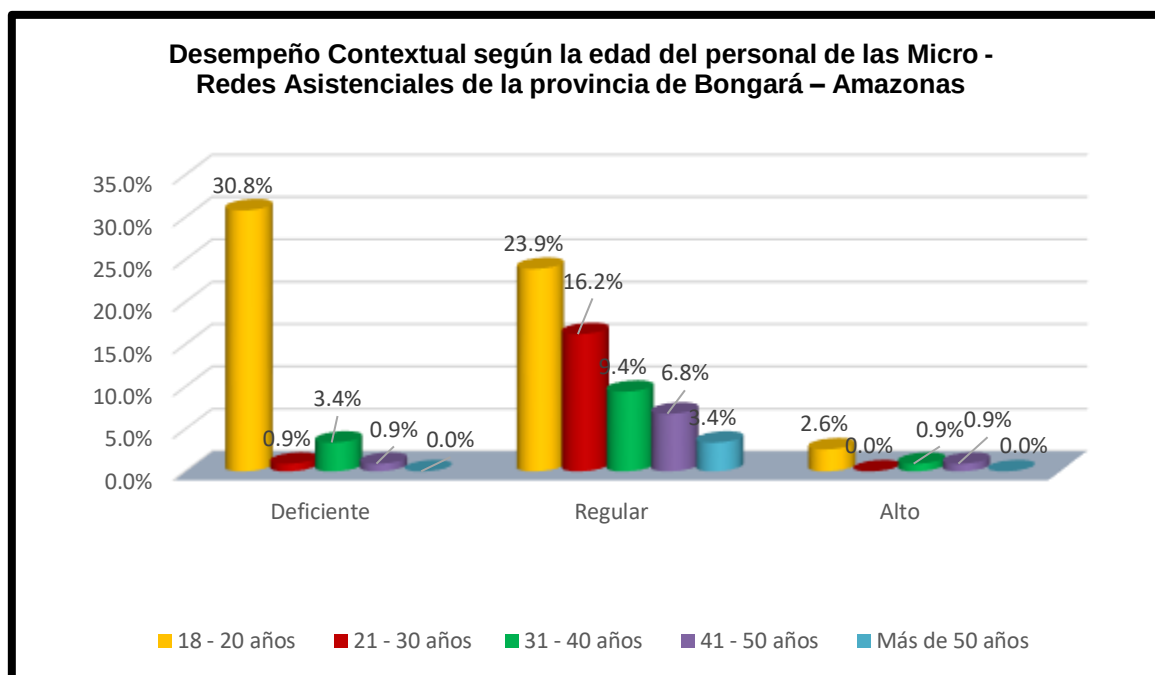
Tabla N° 23

Desempeño Contextual según la edad del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

			Edad				Total
			21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	
			años	años	años	años	
Desempeño contextual	Deficiente	Recuento	12	14	8	8	42
		% del total	10,3%	12,0%	6,8%	6,8%	35,9%
	Regular	Recuento	31	16	14	9	70
		% del total	26,5%	13,7%	12,0%	7,7%	59,8%
	Alto	Recuento	1	2	2	0	5
		% del total	0,9%	1,7%	1,7%	0,0%	4,3%
Total	Recuento	44	32	24	17	117	
	% del total	37,6%	27,4%	20,5%	14,5%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 23



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 23 se muestra los resultados del desempeño contextual según la edad del personal de las Micro – Redes Asistenciales de la provincia de Bongará, Amazonas.

De allí que el 10,3% de los trabajadores que tienen de 21 a 30 años tienen un desempeño deficiente; 12,0% de los trabajadores que tienen de 31 a 40 años tienen un desempeño deficiente; 6,8% de los trabajadores que tienen de 41 a 50 años tienen un desempeño deficiente y 6,8% de los trabajadores que tienen de 51 a 60 años tienen un desempeño deficiente.

Así mismo el 26,5% de los trabajadores que tienen de 21 a 30 años tienen un desempeño regular; 13,7% de los trabajadores que tienen de 31 a 40 años tienen un desempeño regular; 12,0% de los trabajadores que tienen de 41 a 50 años tienen un desempeño regular y 7,7% de los trabajadores que tienen de 51 a 60 años tienen un desempeño regular.

También el 0,9% de los trabajadores que tienen de 21 a 30 años tienen un desempeño alto; 1,7% de los trabajadores que tienen de 31 a 40 años tienen un desempeño alto y 1,7% de los trabajadores que tienen de 41 a 50 años tienen un desempeño alto.

Tabla N° 24

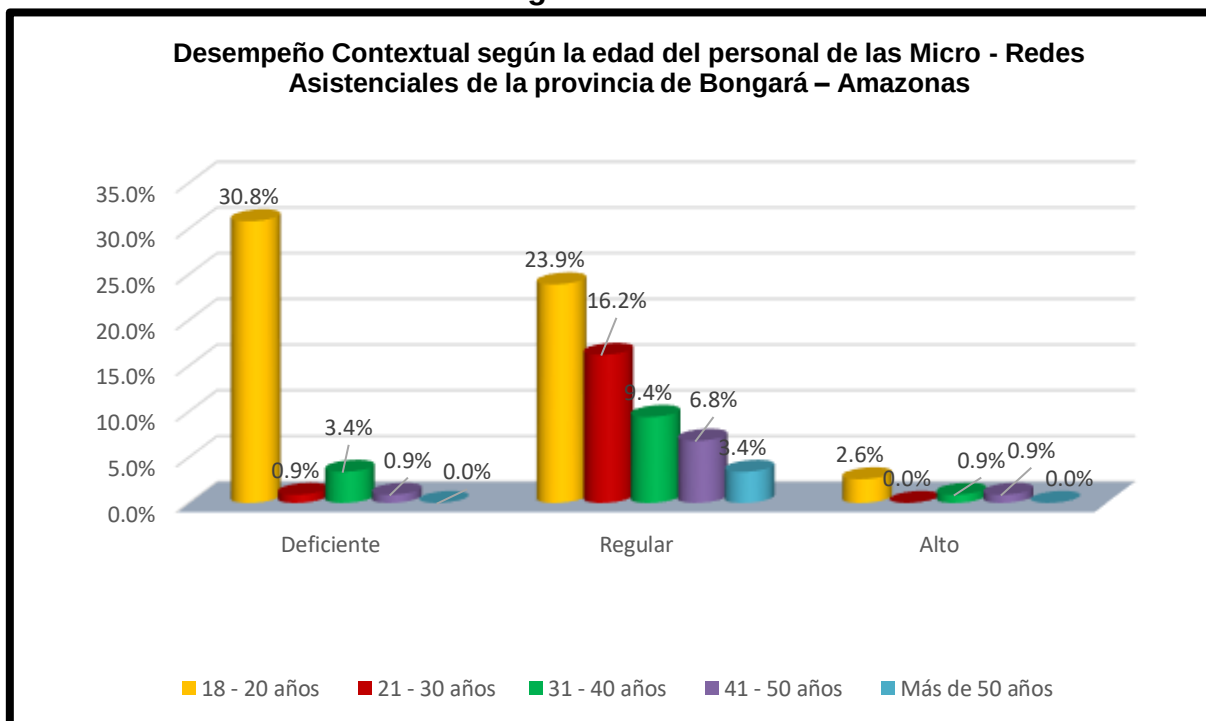
Desempeño Contextual según el tiempo de servicio del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

Tabla de contingencia

			Tiempo Servicio				Total
			menos 2 años	3 - 4 años	5 años – 10 años	Más de 10 años	
Desempeño contextual	Deficiente	Recuento	36	0	4	2	42
		% del total	30,8%	0,0%	3,4%	1,7%	35,9%
	Regular	Recuento	44	5	8	13	70
		% del total	37,6%	4,3%	6,8%	11,1%	59,8%
	Alto	Recuento	3	0	1	1	5
		% del total	2,6%	0,0%	0,9%	0,9%	4,3%
Total	Recuento		83	5	13	16	117
	% del total		70,9%	4,3%	11,1%	13,7%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 24



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 24 se muestra los resultados de la percepción del clima organizacional según el tiempo de servicio del personal de las Micro – Redes Asistenciales de la provincia de Bongará, Amazonas.

De allí que el 30,8% de los trabajadores que muestran un desempeño deficiente tienen menos de 2 años; 3,4% de los trabajadores que muestran un desempeño deficiente tienen de 5 a 10 años; 1,7% de los trabajadores que tienen más de 10 años tienen un desempeño deficiente.

Así mismo el 37,6% de los trabajadores que tienen menos de 2 años tienen un desempeño regular; 4,3% de los trabajadores que tienen de 3 a 4 años tienen un desempeño regular; 6,8% de los trabajadores que tienen de 5 a 10 años tienen un desempeño regular y 11,1% de los trabajadores que tienen más de 10 años tienen un desempeño regular.

También el 2,6% de los trabajadores que tienen menos de 2 años tienen un desempeño alto; 0,9% de los trabajadores que tienen de 5 a 10 años tienen un desempeño alto y 0,9% de los trabajadores que tienen más de 10 años tienen un desempeño alto.

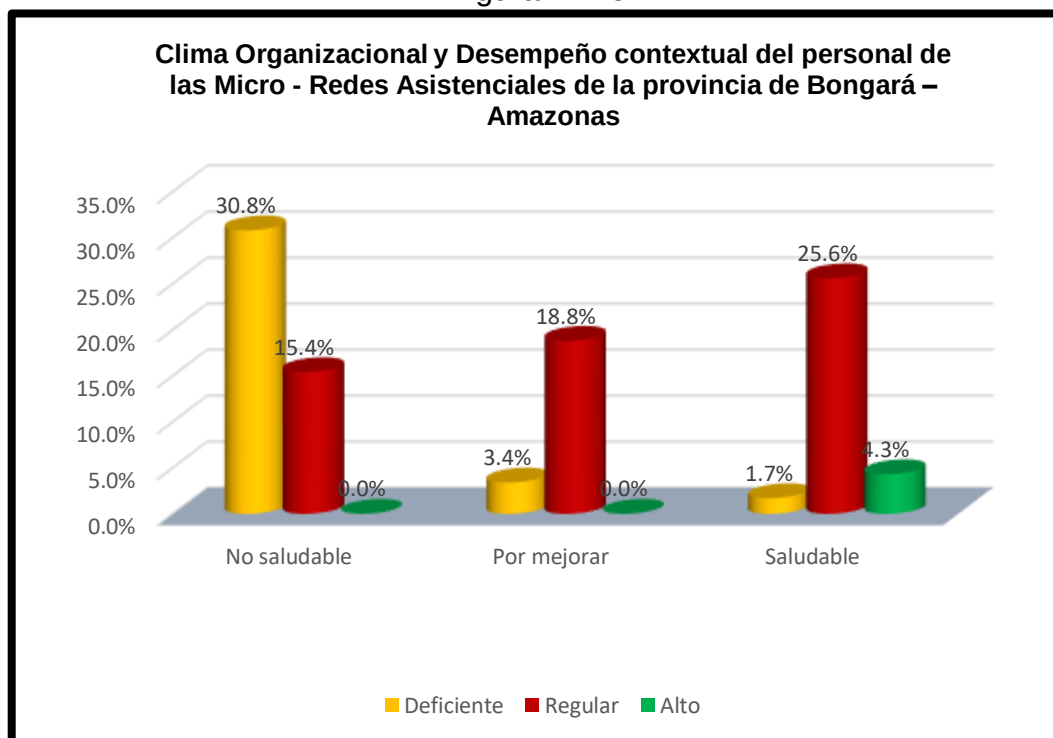
Tabla N° 25

**Clima Organizacional y Desempeño contextual del personal de las Micro -
Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas**

			Desempeño contextual			Total
			Deficiente	Regular	Alto	
Clima Organizacional	No saludable	Recuento	36	18	0	54
		% del total	30,8%	15,4%	0,0%	46,2%
	Por mejorar	Recuento	4	22	0	26
		% del total	3,4%	18,8%	0,0%	22,2%
	Saludable	Recuento	2	30	5	37
		% del total	1,7%	25,6%	4,3%	31,6%
Total	Recuento	42	70	5	117	
	% del total	35,9%	59,8%	4,3%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores personal de salud de la provincia de Bongará – Amazonas.

Figura N° 25



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura N° 25 se muestra los resultados del clima organizacional y el desempeño contextual del personal de las Micro – Redes Asistenciales de la provincia de Bongará, Amazonas.

El 30,8% de los trabajadores que opinan que el clima organizacional no es saludable tienen un desempeño contextual deficiente; 15,4% de los trabajadores que opinan que el clima organizacional no es saludable tienen un desempeño contextual regular.

El 3,4% de los trabajadores que opinan que el clima organizacional está por mejorar tienen un desempeño contextual deficiente; 18,8% de los trabajadores que opinan que el clima organizacional está por mejorar tienen un desempeño contextual regular.

El 1,7% de los trabajadores que opinan que el clima organizacional es saludable tienen un desempeño contextual deficiente; 25,6% de los trabajadores que opinan que el clima organizacional es saludable tienen un desempeño contextual regular y 4,3% de los trabajadores que opinan que el clima organizacional es saludable tienen un desempeño contextual alto.

Sea el modelo para determinar la r de Pearson definida como sigue:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dónde:

n es el número de pares de observaciones

X Variable clima organizacional

Y Variable desempeño contextual

Tabla N° 26

Relación entre el Clima Organizacional y Desempeño contextual del personal de las Micro - Redes Asistenciales de la provincia de Bongará – Amazonas

		Desempeño contextual
	Correlación de Pearson	,601
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	117

De lo se obtiene un $r = 0,601$, con un significancia $0,000 < 0,05$; lo cual indica una relación positiva moderada entre las puntuaciones de las variables.

Por lo que concluimos que hay una relación significativa entre las variables

4.2. DISCUSIÓN

Las organizaciones modernas del nuevo milenio, cada vez más se preocupan por mejorar el entorno laboral, en donde el colaborador pasa la mayor parte del día; especialmente en el sector salud en donde existe mucha desmotivación por las carencias multidimensionales del sistema la discusión del primer objetivo específico se inicia con el análisis de la tabla N°4; en la cual el 46.2% de los encuestados considera que existe mala comunicación entre los colaboradores, asimismo en ese mismo contexto en la tabla N°5 el 46.2% de los entrevistados considera que existe mucho por mejorar con respecto al manejo del conflicto y la cooperación del personal; estos resultados coinciden con Chiavenato(1992); quien concluye que el aspecto contributivo para un correcto clima laboral lo representa la comunicación interna y la cooperación mutualista que se pone de manifiesto cuando existe un conflicto organizacional, estos elementos requieren toma de conciencia de grupo y luego una preparación adecuada para su manejo técnico de gestión.

Asimismo; en la tabla N°6; el 39.3% de los entrevistados considera que el confort en relación a la infraestructura del establecimiento es inadecuado; y el 33.3% lo considera adecuado; estos hallazgos influyen también en la motivación del personal en la cual el 49.6% lo define como por mejorar en este grupo profesional; estos resultados se contrastan con Román (2015) quien teoriza que la satisfacción del trabajador está definida por expectativas y percepciones que el colaborador asume en el aspecto motivacional intrínseco, en donde la autonomía e interdependencia definen el compromiso de los trabajadores y jefes en una organización.

Consecuentemente; en la tabla N°8; el 44.4% del personal en estudio afirma que la identidad institucional es saludable y solo un 6.6% afirma lo contrario; asimismo; en la tabla N°10 el 40.2% del personal sostiene que existen liderazgos evidentes en el personal que conforman los establecimientos. Estos efectos concuerdan con Dessler (1979) quien concluye que El líder emprendedor se involucra en las prácticas cotidianas y transforma el espacio compartido y su contexto. También destaca que los líderes emprendedores generan en los colaboradores mayor apego a la imagen institucional, y por lo tanto, son destacados mundialmente por su capacidad de innovación y de transformar las anomalías en un nuevo producto o servicio que benefician las prácticas del cliente y de toda la sociedad.

Para ir concluyendo con este objetivo específico vale la pena comentar los hallazgos de la tabla N°12; el 47.9% del personal afirma no sentirse recompensado con los resultados obtenidos en el proceso de servicio; y un 23.9% lo considera como una actitud no saludable para la organización; esto frente al 60% de los encuestados que definitivamente no se sienten satisfechos con la remuneración y la consideran no saludable para sus intereses. Estos criterios también son discutidos por Vásquez (2013) quien considera que el modo de retribución del personal puede tener una influencia considerable sobre la marcha de los negocios; su elección es, por consiguiente, un problema importante. Es también un problema arduo, que

recibe, en la práctica, soluciones muy diversas, de las cuales ninguna ha parecido hasta la presente absolutamente satisfactoria

Finalmente; en la tabla N° 9 el 38.5% del personal sostiene que no existen competencias relacionadas a la innovación, o en todo caso estas van en proceso (32.5%), se critica pues, la iniciativa de los colaboradores hasta el punto que 53% de ellos critica la ausencia en la toma de decisiones del personal de salud. Por ello Claver (2,000) quien afirma que el proceso de la toma de decisiones es sin duda una de las mayores responsabilidades, sin embargo las decisiones marcan el éxito o fracaso de cualquier organización, son como el motor del cumplimiento de procesos.

En el momento de tomar una decisión es importante que se pueda estudiar el problema o situación y considerarlo profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones. También es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia. También el tomar una decisión consta de la resiliencia porque nunca nos debemos de dar por vencidos ante los obstáculos que se nos pongan enfrente y después de tomar una decisión ya no hay marcha atrás y tendrás que afrontar las consecuencias por eso tomate un tiempo para analizar lo que vas hacer.

Continuando con la discusión del segundo objetivo específico; en relación al desempeño contextual, la tabla N° 15 ;confirma que el 53.8% de los trabajadores manifiesta que la calidad del trabajo es deficiente; además el 50.4% de los encuestados afirma que el personal no ASUME responsabilidades inherentes al cargo y un 61% no está comprometido con la organización sin embargo el 73.5% del personal manifiesta que de manera regular puede ser posible el trabajo en equipo en la organización de salud. Estos resultados concuerdan con Grados y Muchinsky (2012) quién manifiesta que este proceso involucra de manera directa al empleado y está en relación a la iniciativa del trabajador En referencia a persistir con esfuerzos extra a pesar de las dificultades este enfrenta la iniciativa Incluso si no forma parte de sus deberes.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. En los Establecimientos de Salud de la provincia de Bongará; de un total de **117** trabajadores encuestados con respecto al **Clima Organizacional** el 46.2% (54) afirman que la **comunicación es deficiente**; el 46.2% (54) manifiestan que el **manejo de conflictos y la cooperación** aún son competencias **por mejorar**; asimismo el 39.3% de los colaboradores (46) opinan que el **confort** para realizar el trabajo es **deficiente**; el 48.8% de los colaboradores (57) consideran que la **identificación del personal con el trabajo** es **poco saludable** y que además **no** existen **liderazgos** visibles el 50.4% (59) de ellos creen que está **por mejorar**; adicionalmente el 49.6%; (58) de los consultados afirma que la **motivación para el trabajo** está **por mejorar** y solo el 40.1% (47) la consideran **saludable**.
2. En cuanto a la **remuneración del personal**, el 51.3% (60) de ellos **no están de acuerdo** con los sueldos recibidos; mientras que el 28.2% (33) trabajadores afirman que esto está **por mejorar**.
3. En los Establecimientos de Salud de la provincia de Bongará, de un **117** trabajadores encuestados con respecto al **Desempeño Contextual**, el 53.8% (63) de ellos consideran como **deficiente la calidad del trabajo profesional** en los establecimientos de salud; asimismo, el 50.4% (59) colaboradores afirman que la **responsabilidad del personal** es **deficiente** con relación **al trabajo**; por lo tanto **el compromiso organizacional** el 61.5% está venido a menos (72 trabajadores) y es complicado que puedan asumir trabajo en equipo para el logro de objetivos y estrategias.
4. En la discusión del objetivo general se puede concluir que en la tabla N°25, el 46.2% de los trabajadores (54) refieren que el **Clima Laboral no es saludable**; y, el 59.8% de los consultados (70) asegura que el **Desempeño Contextual** es **regular**; todo ello genera un **Coeficiente Correlacional de Pearson** equivalente a **0.601** lo cual asegura la **relación entre las variables**.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades de la DIRESA Amazonas, implementar un sistema integrado de gestión interna que facilite la comunicación interpersonal; si no fuera posible sensibilizar a la gente utilizar las redes sociales Whatsap, Messenger, etc. para solucionar el problema comunicacional; asimismo, capacitar a los líderes en manejo de conflictos y negociación laboral. Es importante mejorar las condiciones de trabajo del personal habilitando muebles de trabajo que generen un mayor confort a los servidores públicos; para ir concluyendo, es vital incentivar los liderazgos transformativos en los jefes y motivar intrínsecamente a los trabajadores de los establecimientos; finalmente, se necesita sensibilizar a los servidores en el tema de remuneraciones y compensaciones manifestando el afán de cumplimiento con el pago de los sueldos.
2. Se sugiere al gerente de la red Bongará en Amazonas; aplicar el documento técnico sobre Metodología para el estudio del Clima organizacional. Asimismo se sugiere sensibilizar al personal en asumir el compromiso con la organización pública y fomentar el trabajo en equipo para conseguir cumplir con las planificaciones estratégicas del establecimiento.
3. Se sugiere al personal demostrar responsabilidad, compromiso, trabajo colaborativo en cada red de salud, toda vez que como profesionales de la salud estamos en constante interacción con vidas humanas y ellos nos necesitan y por consiguiente debemos responder a sus llamados cada vez que lo necesitan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, P. (2015). *Clima Laboral*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2911/1/T1035-MBA-Tapia-Optimizaci%C3%B3n.pdf>
- Antúñez, O. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
- Burgos, L. (2013). *Establecimiento de Salud*. Ed. Calcino.
- Calcina, B. (2015). *Clima Organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Dos de mayo*. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf
- Deza, D. (2011). *Influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/20314/1/Master%20M.A.Deza%20Egea%2028-06-2011.pdf>
- Díaz, U., & Gaviria, O. (2013). *Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional*. Obtenido de http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf
- Grados, J., & Muchinsky, P. (2012). *Evaluación del desempeño contextual*. Obtenido de <http://psicuasgrupo31semies.blogspot.pe/2012/03/antecedentes-historicos-de-la.html>
- Macha, O., & Risco, R. (2012). *Determinación de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa industrial*. Obtenido de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/tesis/ma2012/maodp20122.pdf>
- Manariega, E., & Sampedro, P. (2012). *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011

- Montalvo, G. (2011). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de Ugel*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/119072592/Tesis-el-Clima-Organizacional>
- Pérez, E., & López, T. (2015). *Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública*. Obtenido de <http://www.scielo.org/pdf/rcsp/v41n4/spu04415.pdf>
- Román, T., Matzimura, F., & Guetierrez, E. (2015). *Satisfacción Laboral en el servicio de Rx*. Obtenido de <http://www.horizontemedicina.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/295>
- Salazar, K. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional Coban*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Sotomayor, Y. (2012). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua*. Obtenido de <http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/handle/unjbg/287>
- Ubilla, T. (2011). *Análisis del clima organizacional en el Hospital de Talca*. Obtenido de http://mggp.otalca.cl/docs/taller_de_salud_publica/ANALISIS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_HRT.pdf
- Uría, K. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
- Vásquez, L. (2013). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/216/1/TM_V%C3%A1squez_Torres_MarthaLuz.pdf

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CHICLAYO

ESCUELA DE POSGRADO

Anexo N°01

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la tercera fase (medición) el estudio del Clima Organizacional que está dirigida a los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará.

1. Totalmente en desacuerdo(TED)
2. En desacuerdo.....(ED)
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.....(NDNED)
4. De acuerdo(DA)
5. Totalmente de acuerdo.....(TDA)

DATOS GENERALES

ORGANIZACIÓN: MINSA ()

RED ()

NOMBRE: _____

PREGUNTAS	TED	ED	NDNED	DA	TDA
1) Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
2) Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
3) Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
4) Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
5) Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
6) Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
7) Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
8) Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
9) Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
10) Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
11) Estoy comprometido con mi organización de salud.					

12) Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
13) Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
14) Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
15) Existe sana competencia entre mis compañeros.					
16) Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
17) Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
18) Recibo mi pago a tiempo					
19) La limpieza de los ambientes es adecuada					
20) Existe incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
21) Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
22) Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
23) Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
24) Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
25) El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
26) Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en el establecimiento de salud					
27) Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en el establecimiento de salud					
28) Recibo buen trato en el establecimiento de salud.					
29) Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
30) En mi organización participo en la toma de decisiones.					
31) Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
32) La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
33) Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					

34) Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
35) En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
36) En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
37) Existe equidad en las remuneraciones.					
38) Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.					
39) Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
40) Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
41) Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
42) En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
43) Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.					
44) La innovación es características de nuestra organización.					
45) Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
46) Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
47) El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
48) Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
49) El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
50) Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
51) Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente y eficientemente.					
52) Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
53) Mi salario y beneficios son razonables.					
54) Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
55) El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!
LETICIA



UNIVERSIDAD DE CHICLAYO

ESCUELA DE POSGRADO

Anexo N°02

ENCUESTA

El presente instrumento tiene como objetivo primordial evaluar el desempeño de los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará.

DATOS GENERALES

Edad: _____ Área: _____

Sueldo: _____ Tiempo de servicio: _____

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Total de acuerdo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
CALIDAD DE TRABAJO					
1. Mis compañeros de trabajo consiguen resultados dentro de la organización.					
2. Mis compañeros de trabajo cumplen con los objetivos planteados por la organización.					
3. Mis compañeros están dispuestos a aceptar el cambio en la organización					
4. La Red de salud programa capacitaciones a los trabajadores administrativos					
RESPONSABILIDAD					
5. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
6. La información es fluida y constante en esta organización.					
7. Me siento valorado en este trabajo.					
8. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
9. Existen las comodidades para un buen desempeño					
10. Los equipos de cómputo se encuentran en con buen mantenimiento y operativos.					

11. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
12. El ambiente donde trabajo es confortable.					
13. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
14. Me disgusta mi horario.					
15. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
TRABAJO EN EQUIPO					
16. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
17. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
18. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!
LETICIA

GALERIA DE FOTOS



Lic. M LETICIA RODRIGUEZ DE JULIAN EXPLICANDO AL PERSONAL TECNICO ROCIO CABAÑAS DE FINA DEL P.S. CHISQUILLA, COMPRENSION DEL C.S. JUMBILLA, SOBRE LA APLICACION DE LA ENCUESTA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACION DE LA TESIS. **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN LOS COLABORADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BONGARÁ, REGIÓN AMAZONAS 2016.”**





LIC. LETICIA RODRIGUEZ DE JULIAN JUNTO AL PERSONAL DE LA RED DE SALUD AMAZONAS LUEGO DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACION TESIS.

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN LOS COLABORADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BONGARÁ, REGIÓN AMAZONAS 2016.”

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTENTICIDAD DE LA TESIS**

Yo MARIA LETICIA RODRIGUEZ DE JULIAN egresada del Programa de MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD de la Escuela de Posgrado Alagara de la Universidad Particular de Chiclayo, identificada con DNI No. 33720788,

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora de la Tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL EN LOS COLABORADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BONGARÀ, REGIÒN AMAZONAS-2016"; la misma que presento para optar el Grado de MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.
2. La tesis presentada es original, ha seguido un adecuado proceso de investigación, respetándose las normas internacionales de citas y referencias.
3. La tesis no atenta con derechos de terceros, tampoco ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, duplicados ni copiados.

POR LO EXPUESTO:

Mediante la presente asumo frente a la Escuela de Posgrado Altágora de la Universidad Particular de Chiclayo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis.

En consecuencia, me hago responsable frente a la Escuela de Posgrado Altágora de la Universidad Particular de Chiclayo y frente a terceros por el incumplimiento de lo declarado, asumiendo toda responsabilidad, consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de esta Escuela de Posgrado y otras responsabilidades que la Ley Nro.27444 lo concibe.

Chiclayo, 28 de setiembre del 2017

BACH. MARIA LETICIA RODRIGUEZ DE JULIAN
D.N.I.Nro.33720788