

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE
SERVICIOS DE SALUD LAMBAYEQUE - 2015**

**Para optar el título profesional de licenciado en:
Administración Pública**

AUTORES

**Bach. Marco Antonio Bravo Saucedo
Bach. Lourdes Morayma Tunque Ruiz**

Pimentel, Marzo del 2016.

Título de la Tesis

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LAMBAYEQUE
2015**

Aprobación de la Tesis

MSc. GUERRERO MILLONES, Ana María
Asesor Metodológico

Mg. PORTELLA VEJARANO, Huber Arnaldo
Asesor Especialista

Mg. FAILOC PISCOYA, Dante Roberto
Presidente de Jurado

Mg. DEZA BARRANTES, Jolber Marino
Secretario de jurado

Mg. PORTELLA VEJARANO, Huber Arnaldo
Vocal / Asesor de Jurado

Dedicatoria

A Dios, por guiarme y darme fortaleza para continuar. A mis padres, quienes largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo apoyo y ejemplo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que debía alcanzar.

Marco Antonio

A mi familia, padres y hermanos, quienes confiaron siempre en mí y no escatimaron esfuerzo alguno para brindarme todo el apoyo necesario en mi formación profesional.

Lourdes Morayma

Agradecimiento

En primer lugar a Dios, un profundo agradecimiento a la plana docente de la universidad Señor de Sipán, por los conocimientos y experiencias transmitidas para ser profesionales competitivos ante un mercado laboral que se hace cada vez más exigente.

A los Funcionarios y Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque de la Gerencia Regional de Salud, quienes han brindado las facilidades y apoyo en la realización de esta investigación.

LOS AUTORES

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
Introducción	ix
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Situación Problemática	1
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Delimitación de la investigación	5
1.4. Justificación e Importancia	5
1.5. Limitaciones de la Investigación	6
1.6. Objetivos de la Investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2. Bases Teóricas Científicas	13
2.3. Definición de la Terminología	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Población y Muestra	26
3.3. Hipótesis	26
3.4. Operacionalización de variables	26
3.5. Método Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.6. Procedimientos para la recolección de datos	31
3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos	32
3.8. Criterios éticos	33
3.9. Criterios de rigor científico	33
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Resultados en tablas y Figuras	35
4.2. Discusión de resultados	45
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	
5.1. Título	47
5.2. Introducción	47
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. Conclusiones	53
6.2. Recomendaciones	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	57

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables	52
Tabla 2. Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según grupos Etarios y Género. Año 2015	57
Tabla 3. Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Estado Civil. Año 2015	58
Tabla 4. Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año 2015	59
Tabla 5. Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Su Condicion Laboral. Año 2015	60
Tabla 6. Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según su Salario. Año 2015	61
Tabla 7. Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Clima Organizacional. Año 2015	62
Tabla 8. Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según su Desempeño Laboral. Año 2015	63
Tabla 9. Distribución del Desempeño Laboral, según Tipo de Clima organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque. Año 2015	64
Tabla 10. Distribución del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Género. Año 2015	85
Tabla 11. Distribución del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Etario. Año 2015	86
Tabla 12. Distribución del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Estado Civil. Año 2015	87
Tabla 13. Dis del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año 2015	88
Tabla 14. Distribución del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Condición Laboral. Año 2015	89
Tabla 15. Distribución del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Salario. Año 2015	90
Tabla 16. Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Género. Año 2015	91
Tabla 17. Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Etario. Año 2015	92
Tabla 18. Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Estado Civil. Año 2015	93
Tabla 19. Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año 2015	94
Tabla 20. Distribución del Desempeño Laboral I de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Condición Laboral. Año 2015	95
Tabla 21. Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Salario. Año 2015	96

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Procedimiento para recolección de información	53
Figura 2. Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según grupos Etarios y Género. Año 2015	57
Figura 3. Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Estado Civil. Año 2015	58
Figura 4. Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año 2015	59
Figura 5. Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según su Condición Laboral. Año 2015	60
Figura 6. Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según su Salario. Año 2015	61
Figura 7. Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Clima Organizacional. Año 2015	62
Figura 8. Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según su Desempeño Laboral. Año 2015	63
Figura 9. Proporción del Desempeño Laboral, según Tipo de Clima organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque. Año 2015	64
Figura 10. Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Género. Año 2015	85
Figura 11. Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Etario. Año 2015	86
Figura 12. Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Estado Civil. Año 2015	87
Figura 13. Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año 2015	88
Figura 14. Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Condición Laboral. Año 2015	89
Figura 15. Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Salario. Año 2015	90
Figura 16. Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Género. Año 2015	91
Figura 17. Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Etario. Año 2015	92
Figura 18. Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Estado Civil. Año 2015	93
Figura 19. Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año 2015	94
Figura 20. Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Condición Laboral. Año 2015	95
Figura 21. Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Salario. Año 2015	96

RESUMEN

El presente trabajo de investigación científica titulado: El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque 2015, es de naturaleza cuantitativa, aplicada, descriptiva, de corte transversal correlacional, no experimental y tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y el Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores.

La población estuvo conformada por 41 trabajadores entre directivos, profesionales, técnicos y auxiliares que laboraban en la Red.

Para la recolección de datos se utilizó: un cuestionario para medir el clima organizacional y una ficha de evaluación para determinar el desempeño laboral. Los datos se presentan en forma numérica, proporción y porcentual, en tablas simples y doble entrada, con figuras de barras tridimensionales y de pastel. Asimismo se ingresaron en Excel y para su análisis estadístico se usó la Correlación de Pearson y la Chi Cuadrada.

En relación al Clima Organizacional se obtuvo que el mayor porcentaje (41%) de trabajadores percibieron un clima Participativo, seguido del 37% clima Indiferente con (37%) y menor porcentaje pero no menos significativo el clima No Participativo con (22%).

En el Desempeño Laboral, los trabajadores manifestaron tener un nivel Superior del 10%, Superior al Promedio con un 39% y Promedio con 51% mientras que un porcentaje nulo en el nivel inferior al promedio e inferior.

Finalmente se obtuvo que la influencia del clima organizacional es poco significativo en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Palabras claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral.

ABSTRAC

This scientific research entitled: The organizational climate and job performance Workers Network Health Services Lambayeque 2015, is quantitative in nature, applicative, descriptive, correlational cross-sectional, not experimental and aims to determine the relationship between organizational climate and job performance level workers Lambayeque Network Health Services in 2015.

The population consisted of 41 workers including managers, professionals, technicians and assistants who work in Network Health Services Lambayeque in 2015.

For data collection was used: a questionnaire to measure the organizational climate and a scorecard of job performance.

Data were entered in an Excel application and for statistical analysis the Pearson correlation and Chi Square was used.

Regarding the organizational climate it was obtained that 41% of workers receive a Participatory Organizational climate, 37% and 22% Indifferent climate climate Participatory No.

Work performance, workers Network Services Lambayeque Health say they have a higher level of performance of 10%, above the average with 39% and average 51%, while zero percent both below average and lower level.

Finally it was found that there is significant relationship between organizational climate and job performance

Keywords: organizational climate, job performance, workers

Introducción

Toda organización es creada para que cumpla una meta y logre sus objetivos. Esto a través de un conjunto de personas, actividades y roles que interactúan entre sí.

Hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, no debe perder de vista su recurso humano.

En el Ministerio de Salud, los establecimientos que lo integran siendo estos Gerencias Regionales, Hospitales, Centros de Salud, Puestos de Salud, los trabajadores difieren en su comportamiento por factores del sistema organizacional que dan lugar a un determinado clima.

El clima es considerado como las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Uno de los aspectos más importantes de la vida que ha permitido la existencia de los seres humanos y el desarrollo de la sociedad es el desarrollo laboral en la cual se pone en práctica sus conocimientos, habilidades y actitudes en su puesto laboral de manera eficiente y eficaz a través actividades diarias que realiza el trabajador de salud en su servicio.

En la Red de Servicios de Salud, el problema de los recursos humanos se evidencia diariamente, al observar a los trabajadores de mayor tiempo de servicio reunirse de acuerdo a su sentir y pensar diciendo que la gerente “beneficia a sus allegados más que a otros”, mala utilización del dinero, emiten documentos dirigidos a la Región de Salud solicitando la rotación de ésta, amenazándolo en forma verbal y escrita; otros trabajadores manifiestan: “Sólo trabajo en el área en que se me asigna”, negándose apoyar a su compañero.

Así mismo, en otros grupos profesionales se originan conflictos constantes por el descontento de horarios, se quejan de sobrecarga laboral, refieren que trabajan horas extras sin remuneración alguna, sumándose a esta problemática la infraestructura inadecuada del establecimiento con ambientes reducidos, poco ventilados e iluminados. Esta situación lamentablemente común en las instituciones de salud llevó a formular la pregunta: ¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red De Servicios de Salud Lambayeque 2015?

Se formuló la siguiente hipótesis:

“Existe relación poco significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red De Servicios de Salud Lambayeque”.

Se planteó como **Objetivo General**: Determinar la relación existente entre los tipos de Clima Organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque; y como **Objetivos Específicos**: Identificar los tipos de Clima Organizacional de la Red de Servicios de Salud Lambayeque e Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque

Los resultados de este estudio de investigación permitirán a la Red de Servicios de Salud Lambayeque obtener un diagnóstico del clima organizacional, y el desempeño laboral y la relación entre ellos, visualizando las fortalezas y debilidades que existen en la Red de Servicios de Salud Lambayeque a nivel de recursos humanos y organizacionales tanto internos como externos que están facilitando o dificultando los procesos del sistema organizacional.

Permitiría reflexionar a los trabajadores ya que al autoevaluarse fortalecerían su desempeño laboral.

Asimismo, proporcionará información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actividades y conductas de los miembros, como la estructura organizacional.

La gerencia con este estudio, podría realizar los respectivos ajustes y conexiones a que haya lugar para alcanzar las metas y por ende los objetivos institucionales.

También, proveerá bases válidas para el desarrollo de otros estudios valorando al recurso humano como el elemento más importante de la organización.

El presente estudio ha sido estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo I: Situación problemática, el problema definición y justificación así como los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II: Contiene el MARCO TEÓRICO, donde se presentan los antecedentes de la investigación, fundamentos teóricos, concepciones y enfoques.

En el Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO, se desarrolla tipo y diseño de la investigación, población, muestra, hipótesis, instrumentos de recolección, análisis e interpretación de datos.

En el Capítulo IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS, se muestra el resultado gráfico y la tabulación de cada pregunta detallada en la encuesta; así como el análisis e interpretación de resultados.

En el Capítulo V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN; y

En el Capítulo VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática A

nivel Internacional.

El clima organizacional es un tema de gran importancia para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el capital humano, es imprescindible para el éxito de una organización porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores; por ello, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. "Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo. Caligiori y Díaz (2003)

Martínez (2001) señaló que el clima organizacional "es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias para la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros".

Según Grados (2002) Taylor expresa que "Mientras el industrial tenía un concepto claro de la cantidad y calidad de trabajo que se puede esperar de una máquina, no poseía una visión comparable de los límites de eficiencia de los trabajadores", por tal razón en años anteriores se desconocía la relevancia del clima organizacional y el desempeño del trabajador en la producción, lo

que ocasionó un aminoramiento en el desarrollo organizacional para ese momento. Chiavenato (1996).

La Escuela Nacional de Salud Pública en Cuba tiene experiencia de aplicación en diferentes investigaciones del instrumento propuesto por la OPS/OMS. Es de señalar que en los resultados obtenidos se demuestra que, el adecuado o inadecuado clima organizacional en las instituciones de salud repercute considerablemente en el desempeño de los profesionales y en la práctica de los directivos. Segredo P. (2013)

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2002). Realizó una encuesta en donde el 89,7% de los entrevistados estaban satisfechos o muy satisfechos con su trabajo.

El desempeño laboral según **Chavenato (2000)**, “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

El desempeño laboral es uno de los aspectos más importantes de la vida que ha permitido la existencia de los seres humanos y el desarrollo de la sociedad poniendo en práctica sus conocimientos, habilidades y actitudes en su puesto laboral de manera eficiente y eficaz. (2)

A nivel Nacional.

Torres, C. (1987) Su investigación es acerca de la satisfacción laboral, que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el Hospital E. Rebagliati y Hospital 2 de Mayo durante su ejercicio profesional. Se llegó a la conclusión que el 65% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, el 35% experimentan satisfacción.

La tecnología, los materiales, hasta el capital financiero, que son recursos organizacionales, no son importantes por sí mismos sin la intervención humana. Es el hombre, quien con sus conocimientos,

experiencia, compromiso, y desempeño laboral quien hace posible integrar y potenciar estos recursos a fin de lograr el desarrollo de la organización.

A nivel Local.

La Estructura Organizacional de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque se encuentra conformada por, ÓRGANO DE DIRECCIÓN: Dirección General, ÓRGANO DE CONTROL: Oficina Ejecutiva de Control Institucional, ÓRGANOS DE APOYO Y DE ASESORIA: Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina Ejecutiva de Asesoría Jurídica, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Epidemiología, ÓRGANOS DE LINEA: Dirección Ejecutiva de Salud Integral de las Personas, Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas, Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental, ÓRGANOS DESCONCENTRADOS: Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, Hospital Provincial Docente “Belén”, Laboratorio Referencial Regional en Salud Pública, Red de Salud Chiclayo, Red de Salud Lambayeque, Red de Salud Ferreñafe.

Las principales herramientas de gestión utilizados por la Gerencia Regional de Salud Lambayeque son: Reglamento Interno, El Organigrama, Reglamento de Organización y Funciones (ROF), El Manual de Organización y Funciones (MOF), El Cuadro de Asignación de Personal (CAP), El Presupuesto Analítico de Personal (PAP), El Presupuesto Nominativo de Personal (PNP), El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), El Plan Operativo Institucional (POI), El Plan Estratégico Institucional (PEI), EL Reglamento Interno de Control y Permanencia de Personal.

En la Red de Servicios de Salud Lambayeque se originan conflictos constantes por el descontento de salarios, sumándose a esta problemática la infraestructura inadecuada de los ambientes de trabajo, ambientes reducidos, poco ventilados e iluminados. Existe diferentes modalidades de trabajo o tipo de relación laboral con

la Institución como; nombrados y/o 276, contratado y/o 728, CAS, por funcionamiento, SNP entre otras modalidades, parte del personal nombrado, son los que gozan de todos los beneficios dados por la ley (Lic. vacaciones, seguro, canasta de víveres, horas extras, etc.); y por otro lado el grupo de personal formado por los contratados CAS, 728, funcional y SNP que por carecer de algunos de los beneficios, interiorizan una actitud de malestar, y expresan diferentes dificultades entre sus integrantes, formulan verbalmente sus quejas entre ellos “no me pagan ” “no nos toman en cuenta”, “hay privilegios”, etc. Por otro lado se observa grandes limitaciones en equipamiento, infraestructura y presupuesto ya que la Red de Servicios de Salud Lambayeque no es una Unidad Ejecutora y por lo tanto su presupuesto es muy exiguo, hay una alta rotación del recursos humanos, así mismo hay poco personal, por lo que un mismo profesional tiene múltiples funciones.

Por todo lo expresado se observa en el personal de salud desmotivación, apatía, indiferencia al momento de realizar trabajo que no le permite cumplir en forma eficaz y eficiente las metas y objetivos Institucionales.

Esta situación nos llevó a preguntarnos:

¿Qué características presenta, el Clima Organizacional de los trabajadores de la Red de Servicios de salud Lambayeque?

¿Cuál es el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de salud Lambayeque?

¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque?

¿Será significativa la relación que puede observarse?

¿Se debe implementar un Plan de Fortalecimiento de Capacidades?

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque 2015?

1.3. Delimitación de la Investigación

La investigación se dio en la ciudad de Lambayeque, en la sede de la Red de Servicios de salud Lambayeque de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, con una población de 41 servidores que corresponde al total de la sede de la Red de Servicios de Salud Lambayeque, distribuidos en las áreas administrativas de salud pública, en el año calendario 2015.

1.4. Justificación e importancia

Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye una herramienta estratégica que contribuye al mejoramiento continuo de la organización, a través de su análisis se logra identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los trabajadores, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo

El presente trabajo de investigación se justifica en la medida que los resultados de este estudio de investigación permite a la Red de Servicios de Salud Lambayeque obtener un diagnóstico del Clima Organizacional, y el Desempeño Laboral y la relación entre ellos. Por lo tanto es de suma importancia, para las autoridades, directivos y para el mismo personal, ya que con este estudio se obtiene un diagnóstico real y actualizado de la situación por la que atraviesan el capital humano de la institución, sobre lo que puede

estar influyendo en el trabajo y afectan directamente en el buen desempeño, y la calidad de la atención, en el logro de los objetivos y metas institucionales, siendo un parámetro para la oportuna toma de decisiones y el cambio de actitud y que la Gerencia plantee estrategias que permita valorar al capital humano como agente de cambio y que ayude a mejorar el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores . En la investigación se analiza y describe la relación que existe entre Clima Laboral y Desempeño laboral, de esta manera se hará las respectivas recomendaciones en beneficio de la Institución.

1.5. Limitaciones de la Investigación

De información: Escaso material bibliográfico, así como escasos antecedentes respecto a las variables de estudio, a nivel local.

De Tiempo: Debido a las múltiples funciones que realizan los trabajadores, dificulta la aplicación de cuestionario y ficha de evaluación.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Determinar, la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque 2015.

1.6.2. Objetivos específicos

OE.1. Identificar los tipos de Clima Organizacional de la red de Servicios de Salud Lambayeque.

OE.2. Identificar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lambayeque.

OE.3. Analizar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

OE 4. Diseñar un Plan de Mejora para el Fortalecimiento de las Capacidades del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque 2015.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A Nivel Internacional.

Bernal, I. (2015) en su investigación sobre el “Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, estableció que mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, este trabajo pretende dos objetivos principales. Primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas dos variables. El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada. (Bernal, 2015).

Noguera, J. y Samudio, M. (2014). Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 12(1) junio 2014: 14-25 14 *Autor Correspondiente: Dr. Jacinto Rafael Noguera Arzamendia. Hospital Central de las Fuerzas Armadas. Asunción, Paraguay. 2014 Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay

El clima organizacional se considera un factor que refleja las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador en el contexto laboral. Es importante determinar el grado de satisfacción del trabajador en una organización de manera a realizar intervenciones

efectivas si fuera necesario que mejoren las condiciones laborales, de manera a optimizar la productividad. En Paraguay pocos trabajos han caracterizado el clima organizacional de un hospital y ninguno de un hospital militar, por lo que se realizó este estudio para determinar la percepción del clima organizacional en sus diversas dimensiones del personal sanitario y administrativo del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay en el año 2012. Estudio observacional descriptivo de corte transversal con componente analítico, en una muestra por conveniencia de 226 trabajadores del mencionado hospital. La recolección de los datos se realizó mediante una encuesta autoadministrada, utilizándose el cuestionario recomendado por la OPS “Inventario de clima organizacional”, que consta de 80 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, motivación, liderazgo, participación y reciprocidad, además de datos socio-demográficos y laborales del personal. El 55% del personal encuestado declaró nivel de insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y en participación (68%). Se obtuvieron niveles insatisfactorios en todas las dimensiones estudiadas relacionadas al clima organizacional en el personal del Hospital Militar. Es necesario que se tomen medidas pertinentes que ayuden a mejorar la percepción de los empleados hacia la organización del hospital. (Noguera, 2014).

Noriega, V.et al. (2011) En su investigación Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores exponen que el clima organizacional se considera un factor que refleja las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para desempeñarse en el contexto laboral. El objetivo fue mostrar el proceso de construcción y validación de un instrumento para

evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. Para ello se identificaron 20 criterios en las dimensiones: estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamientos individuales; se elaboraron además 60 ítems que se presentaron como enunciados en un cuestionario de respuestas dicotómicas cuya validación de contenido se realizó con expertos a partir de la metodología propuesta por Moriyama. La muestra para evaluar la confiabilidad estuvo constituida por 89 trabajadores de 5 Grupos de Control de Vectores en la provincia Ciudad de La Habana. Se calculó el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de Mac Nemar para comprobar la estabilidad y el coeficiente Alfa de Cronbach, para la consistencia interna.

En la validez de construcción se analizaron la validez convergente y divergente y la asociación ítem/dimensión mediante el coeficiente de contingencia. Resultados Luego de dos rondas, los expertos valoraron satisfactoriamente la totalidad de los ítems. La consistencia interna resultó en general elevada y al interior de las dimensiones, moderada, al igual que la estabilidad. La relación ítem/dimensión mostró asociaciones de débiles a moderadas; y se encontró concordancia entre la clasificación de los ítems según el diseño del instrumento y las obtenidas luego de evaluar las asociaciones ítem/dimensión. Concluyéndose que se dispone de un instrumento válido y confiable para ser aplicado en la evaluación del clima organizacional en Grupos de Control de Vectores. (Noriega, 2011).

Segredo, A. (2013). En su investigación sobre una Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. Se propone un instrumento para el estudio del clima organizacional en las

instituciones de salud. Se reflexiona sobre diferentes formas de determinación de este clima como vías para mejorarlo. Se fundamenta la importancia de la incorporación al inventario de clima organizacional de la OPS/OMS, de la dimensión comunicación con sus cuatro categorías: estímulo al desarrollo organizacional, aporte a la cultura organizacional, proceso de retroalimentación y estilos de la comunicación, que se miden con sus cinco incisos. Se presentó la clave para calificación del instrumento y la interpretación de los resultados. Se definió una escala ordinal a partir de las respuestas correctas que clasificaron el clima organizacional en: satisfactorio, en riesgo e insatisfactorio. Se consideró que la propuesta del instrumento permitió la exploración del clima en las instituciones de salud y coloca a disposición de los dirigentes valiosa información sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales para una gestión del cambio de forma planificada y en respuesta a las necesidades identificadas por la organización. (Segredo, 2013)..

A Nivel Nacional.

Ackerm & French (2004), en su trabajo de investigación denominado “Investigación de un Caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral” en una Unidad de Negocios de una empresa del sector entrenamiento, en la ciudad de Lima. Se concluyó dentro de la empresa investigada que existe un clima favorable, en su mayoría los trabajadores se muestran satisfechos.

Silva (2009), realizó un estudio investigación titulado “Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores Docentes y no Docentes de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana”, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional; En

dicho estudio se concluyó que la satisfacción laboral y el clima organizacional grato constituyen factores importantes en el desempeño laboral, preservación de los logros institucionales y en la salud mental del personal tanto administrativo como docente.

A Nivel Local.

Monteza Chanduvi (2010), Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Lambayeque, en su tesis Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del CQ. ESSALUD, llego a las siguientes conclusiones:

Respecto al clima laboral medianamente favorable, predominado como potencial la autorrealización, estando poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital.

Y respecto, a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medianamente satisfactorio; justificándose por la falta de fortalecimiento de beneficios sociales y /o remunerativos, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficiente, las debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas que son inestables para la profesión. Asimismo se observó un predominio de la dimensión de beneficios sociales y remunerativos.

Benel Alarcón (2007), Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en su tesis "El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del CLAS José Leonardo Ortiz" llegó a las siguientes conclusiones:

En relación al clima organizacional se obtuvo que del total de los trabajadores el 78% perciben un clima Organizacional Indiferente y 2% clima No Participativo.

En relación al desempeño laboral, los trabajadores del CLAS Leonardo Ortiz manifiestan tener un nivel de desempeño superior al promedio con un 64%, un porcentaje nulo en el nivel inferior al promedio y en nivel inferior.

Al relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores se obtuvo mayor porcentaje en el desempeño superior al promedio (64%), manifestando un tipo de clima organizacional Indiferente (54%) y participativo (10%).

Al relacionarse el clima organizacional y el desempeño laboral estadísticamente, se obtuvo que no existe relación significativa entre las variables, por lo tanto son independientes una de la otra.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Clima Organizacional

El clima organizacional ha desencadenado una serie de conceptos entre los cuales destacan:

“Cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influyen sobre su conducta. Es el patrón total de expectativas y valores de incentivo que existen en un medio organizacional dado. **Carrión (2008)**.”

Seis dedos Nicolás, lo define como el “Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”.

Se puede afirmar, sobre la base de los conceptos anteriores que el clima organizacional son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Hesse Zepeda. (2010).

Para efectos de este estudio se considera al clima organizacional

como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influyen sobre su conducta así como las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Teoría del Clima Organizacional de Likert.

Likert en su teoría de Clima Organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción (Chiavenato, 2000).

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales. Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables. Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos

de clima organizacional los cuales parten de un sistema autoritario a uno participativo.

Clima Autoritario: Se caracteriza por una organización burocrática, rígida en la que los trabajadores experimentan una insatisfacción frente a su labor y frente a la empresa desde la percepción de los trabajadores.

Clima Participativo: Se caracteriza por una organización dinámica, capaz de alcanzar los objetivos institucionales, procurando una cierta satisfacción de necesidades sociales de sus miembros, donde estos últimos interactúan con la dirección en la toma de decisiones desde la percepción de los trabajadores. (Castillo, 1990)

Características del clima organizacional

Entre las características del clima organizacional sobresalen dos aspectos en los que han insistido diferentes investigadores: la multidimensionalidad y la sectorialidad. (Hesse Zepeda, 2010),

La multidimensionalidad alude al hecho de que, aun formando una estrecha unidad, el clima laboral se compone de múltiples aspectos, siendo incapaz ninguno de ellos de explicar o de absorber la totalidad del concepto, de sus efectos y consecuencias. Utilizando el símil meteorológico, el clima no se compone sólo de la temperatura, aunque esta pueda ser muy importante, sino que son muchos y variables los componentes que determinan la estructura y los efectos del clima organizacional. El clima es el producto de los diferentes aspectos objetivos, como la estructura y los procesos organizacionales, y de los diferentes aspectos subjetivos como son las conductas y las experiencias de los trabajadores. Esta naturaleza multidimensional del clima hace que las variables no sean siempre fáciles de definir debido a la interacción que se produce entre ellas, lo que dificulta el proceso de aislamiento conceptual de las mismas. **La sectorialidad** matiza el concepto de globalidad que tiene el clima laboral. Si bien el clima es una variable que distingue a las organizaciones como un todo entre sí,

no obstante el clima no es homogéneo en toda la organización, sino que puede tener variaciones muy importantes. Aludiendo de nuevo a la metáfora que da origen al concepto, cabe hablar de "microclimas organizacionales" que responden a circunstancias, situaciones y personalidad peculiares y que hacen que departamentos de una misma organización puedan tener climas muy diferentes entre ellos(Carrión, 2008).

Escalas del clima organizacional

Las actitudes pueden ser estudiadas a través de cuestionarios, encuestas, etc., en el presente caso, la técnica WES para medir el clima organizacional (WES: Work Environment Scales). Este cuestionario nos proporciona las escalas para evaluar diversos puntos específicos, tales como relaciones, autorrealizaciones, autorrealización, estabilidad/ cambio con sus respectivas sub escalas.

Relaciones:

Implicación. Grado en que los trabajadores se preocupan por su actividad y se entregan a ella.

Cohesión. Grado en que los trabajadores se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.

Apoyo. Grado en que los jefes ayudan y motivan al personal para crear un buen clima social.

Autorrealización:

Autonomía. Grado en que se motiva a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

Organización. Grado en que subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.

Presión. Grado en que la urgencia o la presión del trabajo dominan el ambiente laboral.

Estabilidad / cambio:

Claridad. Grado en que ya se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y normas para el trabajo.

Control. Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los trabajadores.

Innovación. Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques de trabajo y cultura organizacional.

Desarrollo. Grado en que se realiza y resume la capacitación del personal. (Carrión, 2008)

Importancia del clima organizacional

En una forma global, el clima refleja los valores las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. A sí se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización.

Así pues, el administrador puede ejercer un control sobre la determinación del clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización. (Hesse Zepeda, 2010).

2.2.2. El Desempeño Laboral

El desempeño laboral, es un hacer del hombre que se manifiesta en una multiplicidad de actividades, mediante las cuales va transformando la naturaleza y generando la cultura. El trabajo es también el productor de la riqueza social, es decir, se presenta como el conjunto de operaciones y actividades, que mediante los instrumentos técnicos necesarios o disponibles, transforma una materia prima y da como resultado un producto, o sea que tiene un valor de uso y que puede ser intercambiado por otros productos o por dinero, y que tiene así algún cierto valor de cambio.

El hecho de que un trabajo reciba una retribución no significa necesariamente que motive al trabajador a un alto rendimiento, más, una retribución inadecuada sí provoca reacciones negativas. (

Para efectos de este estudio se considera el desempeño laboral, como un hacer del hombre que se manifiesta en una multiplicidad de actividades, mediante las cuales va transformando la naturaleza y generando la cultura.

Mejoramiento de desempeño

El mejoramiento del desempeño es un proceso para lograr los resultados institucionales e individuales deseados. La meta del mejoramiento del desempeño es proporcionar servicios de salud sustentables y de alta calidad. Los resultados se logran a través de un proceso que toma en consideración el contexto institucional, describe el desempeño deseado, identifica las brechas entre el desempeño actual y el deseado, identifica los análisis de causa, selecciona intervenciones para eliminar las brechas y mide los cambios en el desempeño.

Evaluación de desempeño.

Medir el desempeño significa establecer parámetros cuantitativos de la conducta laboral y comparar las conductas individuales entre los trabajadores o grupos de trabajadores. Es necesario establecer, que el medir el logro del desempeño y la forma en la que se puede mejorar ese logro del desempeño laboral pueden ser objeto de un planteamiento y atención investigativa. Para tal efecto existe una gran cantidad de técnicas e instrumentos de medición del rendimiento en los procedimientos de administración del personal, las que usan con aplicación práctica en una serie de sistemas de calificación ya sea mediante la discriminación conceptual o la numérica respecto de aspectos más o menos generales del quehacer laboral. Con lo cual, una vez medido el desempeño, obtenemos una fotografía actualizada del trabajador que nos permite establecer una base sustentable e indicador objetivo para la toma de decisiones en la administración del personal. Por lo tanto, la medición del desempeño representará una evidencia objetiva para las decisiones que se tomen sobre los trabajadores.

Es posible encontrar un sistema de evaluación del desempeño que puede servir de herramienta integral, tanto para el desarrollo de conductas laborales deseables de los trabajadores, así como también para el desarrollo de conductas laborales deseables de las jefaturas, especialmente cuando se encuentran en un sistema de aseguramiento de calidad. De este modo, la evaluación de desempeño se transforma no sólo en una medida de criterio estática aplicable unidireccionalmente a un solo grupo sino que también se transforma en una herramienta dinámica e interactiva para el desarrollo del aprendizaje laboral, comprometiendo el actuar tanto de las jefaturas como de los trabajadores en un proceso cíclico de desarrollo de las expectativas laborales, como el que exige el “mejoramiento continuo”, herramienta esencial de la Gestión de Calidad Batanero y C. Sánchez (2008).

Es responsabilidad de las instituciones del Sector Salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención médica. En el desarrollo de estas acciones para mejorar la calidad, deben considerarse tanto el monitoreo y la evaluación, como los principios de desarrollo y cambio organizacional, con la finalidad de modificar las variables de comportamiento y desempeño laboral, establecer la pertinencia e identidad institucional y fomentar actividades positivas en ambientes organizacionales más adecuados.

El desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de la atención, esta aportación se aplica en los modelos de evaluación de los servicios de salud.

Factores de evaluación del desempeño laboral

.- Conocimiento de Funciones. Grado de aplicación de los conocimientos teóricos práctico como consecuencia de su preparación académica y experiencia. Aptitud para la toma de decisiones, capacidad de planeamiento, organización y dirección institucional.

.- Espíritu de Superación. Interés para ampliar y perfeccionar los conocimientos, capacidad de adaptación asimilación de nuevos métodos y procedimientos con decisión, constancia para el logro de un mejor rendimiento y realización personal.

.- Identificación con la Institución. Grado de conocimiento de los objetivos, normas, principios y contribución al buen nombre e imagen de la institución, así como la capacidad de compromiso y vocación de servicio.

.- Iniciativa. Capacidad para identificar, prevenir, organizar y resolver con creatividad situaciones diversas por sí mismo.

.- Moralidad Administrativa. Integridad del servidor, referida al equilibrio de sus deberes y derechos. Honradez y justicia en el ejercicio de sus funciones, así como en el cumplimiento de las normas de la institución.

.- Relaciones Interpersonales. Capacidad del servidor para brindar un trato amable, cálido y sincero, unido a un grado de estabilidad emocional (serenidad, optimismo, constancia de humor, equilibrio y autocontrol), así como su disposición a trabajar en equipo.

.- Responsabilidad Funcional. Grado de dedicación, confianza y eficiencia para cumplir en forma oportuna y eficaz las funciones que se le asignen, así como la predicción de sus consecuencias en la ejecución de las mismas, grado de asistencia, puntualidad y permanencia.

.- Dirección. Capacidad para organizar, disponer directivas e instrucciones y delegar funciones en forma precisa; así como la

ascendencia personal para conducir al grupo laboral con habilidad y optimismo hacia los objetivos y metas programados.

.- Planeamiento Organizacional. Capacidad para formular, planificar y programar acciones de manera organizada, así como el distribuir actividades, recursos humanos y materiales para el logro de las metas propuestas y el desarrollo de la institución.

.- Supervisión: Capacidad para controlar, evaluar y orientar el cumplimiento de las funciones, métodos y procedimientos, así como aplicar las medidas correctivas con habilidad, intuición y prudencia para alcanzar objetivos y metas programados.

.- Asesoría. Capacidad para identificar, proponer alternativas y recomendaciones precisas en asuntos institucionales de su competencia.

.- Calidad de Trabajo. Grado de precisión, minuciosidad y orden en la ejecución de las actividades demostrando eficiente productividad.

.- Capacidad de Investigación. Grado de motivación, conocimiento y experiencia en el quehacer científico para identificar, integrar y profundizar situaciones problemas del mismo, así como su abordaje metodológico y la generación de conocimientos.

.- Coordinación. Capacidad para relacionarse e interpretar los recursos de manera oportuna y precisa para el logro de los acuerdos planeados y programados.

.- Cantidad de Trabajo. Considera la producción (cantidad de trabajo) y la rapidez en la ejecución de sus actividades, de acuerdo con los objetivos y metas programados.

.- Empleo de Tiempo. Evaluar el empleo real y efectivo de las horas de trabajo para ejecutar las actividades asignadas.

.- Manejo de Instrumentos. Precisión, destreza, habilidad y cuidado en la utilización de los equipos, herramientas y materiales de trabajo para el cumplimiento de sus actividades.

.- Empleo de Materiales. Capacidad para utilizar los materiales de trabajo en la forma más económica posible evitando su uso inadecuado y gasto innecesario.

2.3. Definición de términos

Trabajador de salud: Persona que realiza actividades administrativas relacionadas a la atención de la salud.

Clima Organizacional: Conjunto de características psicosociales de una institución, determinada por aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales que integrados en un proceso dinámico específico, que atribuyen un peculiar estilo a dicho centro, condicionantes a la vez de los distintos procesos educativos. (Apuy, 2009).

Desempeño Laboral: Actividades diarias que refiere el trabajador administrativo de salud en su área y que será medido mediante un cuestionario de autoevaluación en: Superior, Superior Promedio, Promedio, Inferior al Promedio, Inferior.

Clima Participativo: Se caracteriza por una organización dinámica, capaz de alcanzar los objetivos institucionales, procurando una cierta satisfacción de necesidades sociales de sus miembros, donde estos últimos interactúan con la dirección en la toma de decisiones desde la percepción de los trabajadores.

Clima Indiferente: Se caracteriza por una organización en donde los trabajadores muestran un desinterés en los objetivos, metas y deserta de cualquier compromiso institucional menos del que tiene consigo mismo.

Clima No Participativo: Se caracteriza por una organización burocrática, rígida en la que los trabajadores experimentan una insatisfacción frente a su labor y frente a la empresa desde la percepción de los trabajadores.

Desempeño Laboral: Actividades diarias que refiere el trabajador administrativo de salud en su área y que será medido mediante un cuestionario de autoevaluación en: Superior, Superior Promedio,

Promedio, Inferior al Promedio, Inferior.

Directivo: Comprende a quienes ejercen jefaturas y tengan personal a su cargo.

Profesional: Comprende a quienes tienen formación profesional a nivel universitario acreditado por el grado académico o título, incluye los trabajadores incorporados con la ley 25333 y se encuentren ejerciendo las funciones de su especialidad.

Técnico: Comprende quienes ejercen funciones técnicas que requieren formación especializada para el ejercicio de las actividades asignadas.

Auxiliar: Comprende a quienes ejercen funciones auxiliares que requieren conocimientos generales para la ejecución de trabajos manuales u operativos.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

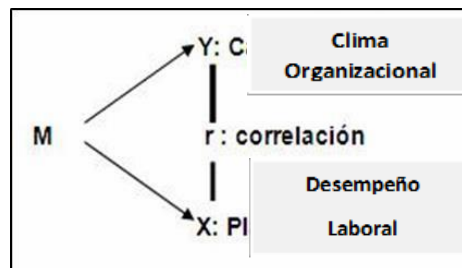
3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Cuantitativa, nivel aplicativo porque se utilizará en la Toma de Decisiones Gerenciales, método descriptivo de corte transversal correlacional.

Diseño de la Investigación

Diseño de Investigación No Experimental, ya que no es posible formar grupos de estudios al azar ni manejar las variables independientes. Así mismo, es descriptivo y correlativo, porque buscó resumir y describir la información recopilada determinando si existe asociación significativa entre las variables de estudio.



Dónde:

M = trabajadores de la red de servicios de salud

O₁ = Clima Organizacional

O₂ = Desempeño laboral

r = Relación de las variables de estudio.

3.2. Población y Muestra

Población: En la Red de Servicios de Salud Lambayeque existen 41 trabajadores entre personal asistencial y administrativos.

Muestra: Se utilizó una población muestral a nivel causal es decir el 100% de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Para la selección de la muestra se aplicaron los siguientes criterios:

De Inclusión: Profesionales y no profesionales; nombrados y contratados con un mínimo de 3 meses de experiencia laboral en la institución.

De Exclusión: Profesionales y no profesionales que se encuentran de licencia o de vacaciones y aquellos que no desean participar.

3.3. Hipótesis

Hp: “El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque”.

Ho: “La influencia del clima organizacional es poco significativo en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque”.

3.4. Operacionalización de Variables.

Variable Independiente: Clima Organizacional de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Definición conceptual: Según Litwin & Stringer (1968), citado por Rodríguez, et al. (2011), la cual señala que el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los

administradores y de factores organizacionales. Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización.

Definición operacional: La variable clima organizacional fue evaluada con el cuestionario de Moos e Insel, que tiene 60 preguntas y cuya categorización es:

Participativo 141 – 180

Indiferente 101 - 140

No Participativo 60 – 100

Variable dependiente: Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Definición conceptual: El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo". Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional Palaci (2005: 155)

Definición operacional: La variable fue evaluada a través del cuestionario de evaluación MINSA, la cual mide a través de escalas valorativas.

Tabla 01
Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Clima Organizacional	Relaciones	-Implicación -Cohesión -Apoyo	Encuesta / cuestionario de Moos e Insel
	Autorrealización	-Autonomía -Organización Presión	
	Estabilidad / Cambio	-Claridad -Control -Innovación -Desarrollo	
Desempeño laboral	Competencia y responsabilidad profesional.	-Conocimientos de funciones -Espíritu de superación -Identificación con la institución -Iniciativa -Responsabilidad funcional -Asesoría -Calidad de trabajo -Cantidad de trabajo -Capacidad de investigación -Coordinación -Dirección -Empleo de tiempo -Manejo de instrumentos -Planteamiento organizacional -Empleo de materiales -Supervisión	Ficha de evaluación MINSA

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Métodos de investigación

Analítico deductivo, Consistió en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver las relaciones entre las mismas y se obtiene el juicio de una sola premisa, es decir que se llegó a una conclusión directa sin intermediarios.

3.5.2. Técnicas de recolección de datos

Encuesta, entrevista, se aplicó a los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos sobre los diferentes tipos de clima y diferentes niveles de desempeño laboral así como también medir la relación entre ellas y proponer acciones correctivas.

3.5.3. Instrumentos de recolección de datos

Para la Evaluación del Clima Organizacional: Se ha utilizado el cuestionario WES de **MoosInsel** (1986) como base, con algunas adecuaciones que nos permitió medir el clima en función de relaciones, autorrealización, estabilidad / cambio con sus respectivos sub escalas, sus partes son: Introducción, Instrucciones, Datos Generales, Datos específicos, Apreciación que tiene el trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización preguntas, Sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización que el trabajador considere necesarios. (Ver Anexo)

Para la Evaluación Del Clima Organizacional se utilizó un cuestionario de 60 preguntas 30 positivas y 30 negativas teniendo como base a Moos o Insel que mide el clima con sus respectivas sub escalas en función de **relaciones** (Implicación, Cohesión, Apoyo), **autorrealización** (Autonomía, Organización, Presión), **estabilidad / cambio** (Claridad, Control, Innovación, Desarrollo”)

MEDICIÓN TOTAL SEGÚN TIPO DE CLIMA:

TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL	VALOR
PARTICIPATIVO	141 – 180
INDIFERENTE	101 – 140
NO PARTICIPATIVO	60 – 100

Para la Evaluación Desempeño Laboral:

Para medir el desempeño laboral se aplicó una ficha de evaluación del desempeño laboral utilizado por el Ministerio de Salud modificada por los autores, la cual fue aplicada mediante una autoevaluación.

La Ficha de evaluación de desempeño laboral: evaluó la capacidad potencial del trabajador (factores generales y específicos): determinados por las actitudes, aptitudes, formación profesional o técnica, especialización, actualización y experiencia laboral. Este instrumento contiene: Datos generales del evaluado, factores evaluativos y grados valorativos (Ver Anexo)

La Ficha de evaluación de desempeño laboral: evalúa la capacidad potencial del trabajador (factores generales y específicos): determinados por las actitudes, aptitudes, formación profesional o técnica, especialización, actualización y experiencia laboral. Este instrumento contiene: Datos generales del evaluado, factores evaluativos y grados valorativos.

El cómputo de los puntajes del desempeño laboral se hace sobre 200 puntos, para lo cual las tablas de puntajes de acuerdo al grupo que corresponda.

El puntaje total está distribuido de la siguiente forma:

Factores generales:	107.9 Puntos
Factores específicos:	<u>92.1 Puntos</u>
TOTAL	200.0 Puntos

El resultado el puntaje obtenido determina los niveles valorativos del desempeño laboral del evaluado.

Niveles valorativos del desempeño laboral:

Superior: (161 – 200 puntos) rendimiento laboral en grado excelente.

Superior al promedio: (121 – 160 puntos) rendimiento laboral muy bueno.

Promedio: (81 – 120 puntos) rendimiento laboral bueno.

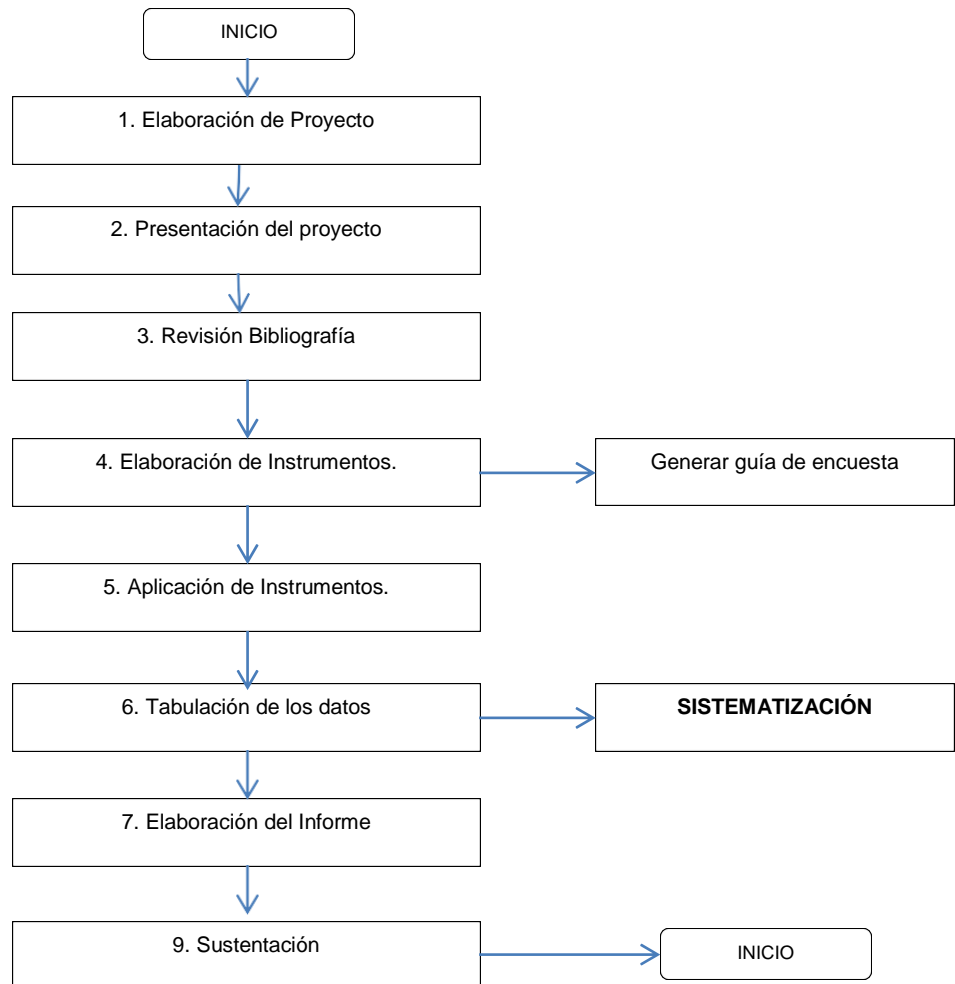
Inferior al Promedio: (41 – 80 puntos) rendimiento laboral regular.

Inferior: (01 – 40 puntos) rendimiento laboral no aceptable.

3.6. Procedimientos para la recolección de datos

Mediante una encuesta se procedió a levantar la información pertinente que se necesitó para la investigación.

Figura 1



3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Descriptivo, los datos se presentan a través de tablas simples y de doble entrada, así como también Figuras de barras tridimensionales y de pastel, Se utilizó el software SPSS para realizar la prueba de correlación de Pearson y analizar la relación entre la variable independiente y dependiente, así mismo la prueba de Ji Cuadrada para determinar el grado de significancia con que se relacionan las variables y se realizó un análisis de Cronbach (Alfa de Cronbach = 0,8018) que determina la confiabilidad del instrumento de medición.

3.8. Criterios éticos

Claridad en los objetivos de investigación

Las encuestas se han diseñado de acuerdo a los objetivos que se han planteado con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación cuantitativa y ser susceptibles de alcanzar para el proyecto de estudio.

Transparencia de los datos obtenidos

Los datos obtenidos fueron tomados en cuenta e incluidos en el proyecto de investigación tal como ocurrieron las cosas. Se cuidó que las interpretaciones personales no se confundan con los hechos y no se manipulen los alcances de la misma.

Confidencialidad

Se respetó el anonimato y se cuidó que la divulgación de los datos obtenidos tenga un carácter eminentemente científico.

Profundidad en el desarrollo del tema

Se estudió diferentes posturas en torno al tema de investigación, procurando mantener el dominio de la temática que aborda la investigación, permaneciendo en continua búsqueda de fuentes de consulta actualizadas.

3.9. Criterios de rigor científico

Validez.

La información recabada a través de las encuestas se han diseñado de forma que recaben información directamente relacionada con las variables de estudio y consideradas en Operacionalización de las variables.

Generalizabilidad.

Al ser considerada la población total tenemos mayor confiabilidad de recabar información ya que no existe el error de muestreo.

Fiabilidad.

Al realizarse censo de la población muestral estamos garantizando la suficiencia del tamaño de muestra

Replicabilidad.

Otra investigación podrá arrojar los mismos resultados siempre que mantenga las diferentes condiciones que se han contemplado en el presente proyecto de investigación.

CAPÍTULO IV

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS**

4.1 Resultados en tablas y Figuras

Tabla 02

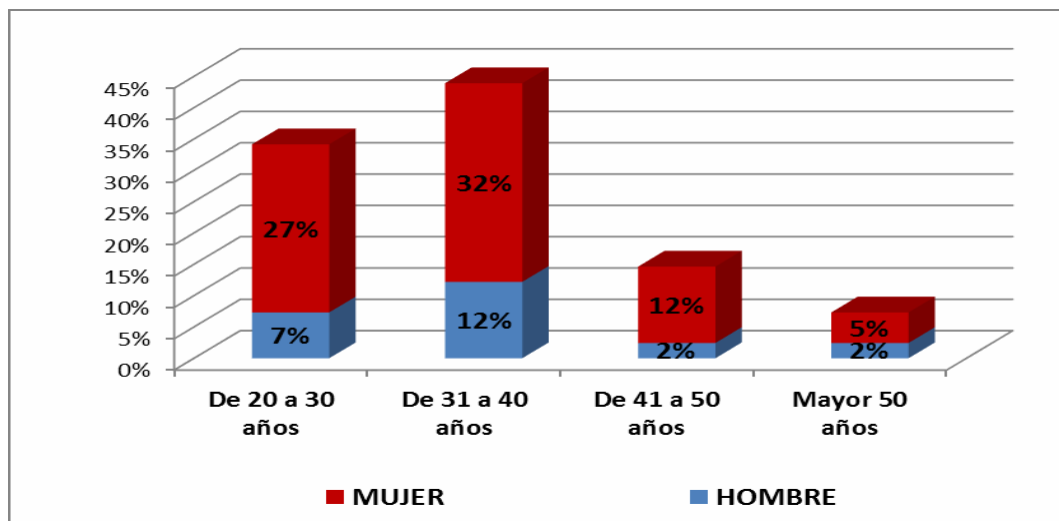
**Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según grupos Etarios y Género. Año 2015**

Género	Grupo Etario								Total	
	De 20 a 30 años		De 31 a 40 años		De 41 a 50 años		Mayor 50 años			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Femenino	11	27%	13	32%	5	12%	2	5%	31	76%
Masculino	3	7%	5	12%	1	2%	1	2%	10	24%
TOTAL	14	34%	18	44%	6	15%	3	7%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores Dic. 2015.

Figura 02

**Proporción de Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según grupos Etarios y Género. Año 2015**



Comentario.

En la Tabla 02 y su Figura correspondiente se puede observar que la mayor distribución se encuentra en el grupo etario de 31 a 40 años con el 76% y Género Femenino 32% y la menor proporción se encuentra en el grupo etario mayor a 50 con 7%, y con Género Femenino 5%, siendo el Género femenino el que tiene mayor presencia con un 76%.

Tabla 03

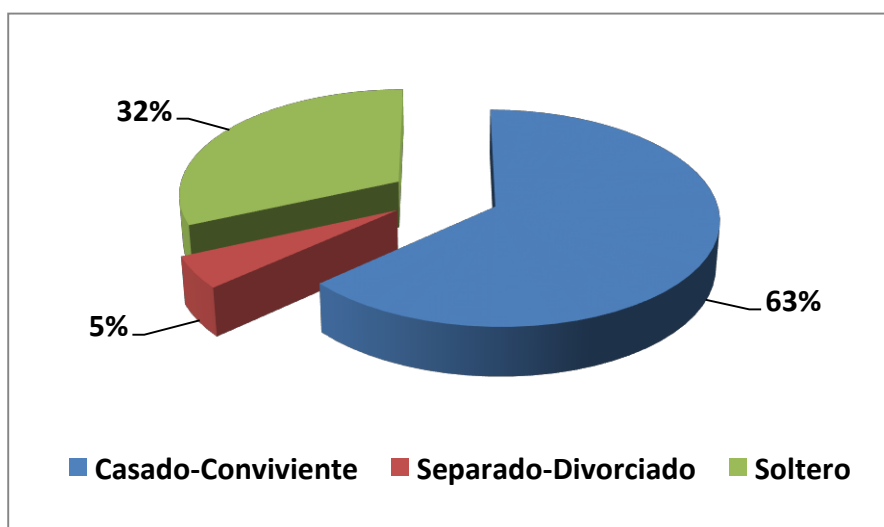
**Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según Estado Civil. Año 2015**

Estado Civil	Nº de Encuestados	Proporción	Porcentaje
Casado-Conviviente	26	0.63	63%
Separado-Divorciado	2	0.05	5%
Soltero	13	0.32	32%
Total	41	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015.

Figura 03

**Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según Estado Civil. Año 2015**



Comentario.

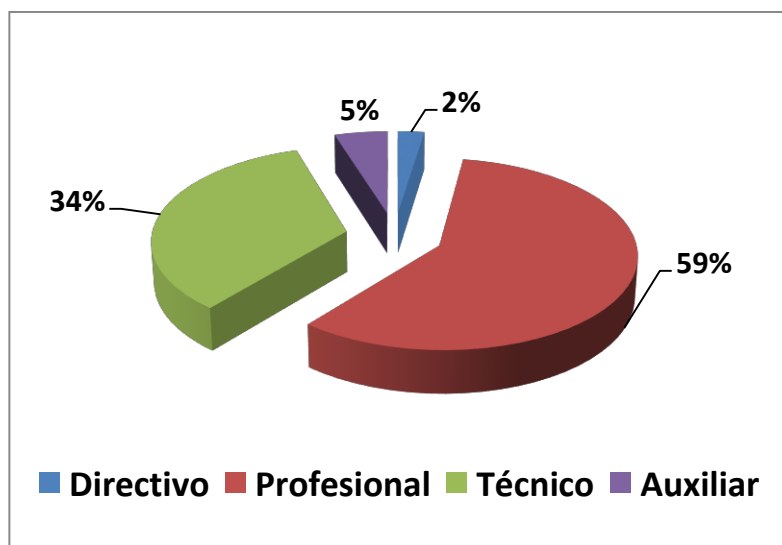
En la Tabla 03 y su Figura se puede observar que la mayor distribución se encuentra en el estado civil Casado-Conviviente con 63% y la menor proporción se encuentra en el estado civil Separado-Divorciado con 5%. Va de acuerdo a los resultados demográficos Nacionales 65%.

Tabla 04
Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año

Grupo Ocupacional	Nº de Encuestados	Proporción	Porcentaje
Directivo	1	0.02	2%
Profesional	24	0.59	59%
Técnico	14	0.34	34%
Auxiliar	2	0.05	5%
Total	41	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015.

Figura 04
Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año 2015



Comentario.

En la Tabla 04 y su Figura se puede observar que la mayor distribución se encuentra en el grupo ocupacional Profesional con 59% y la menor proporción se encuentra entre el Directivo y los Auxiliares con 7%. Mayormente se trabaja con personal especializado.

Tabla 05

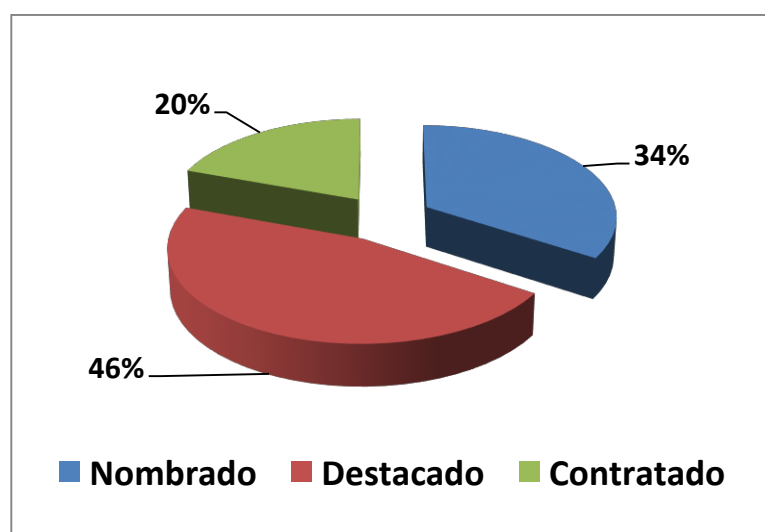
**Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según su Condición Laboral. Año 2015**

Condición Laboral	Nº de Encuestados	Proporción	Porcentaje
Nombrado	14	0.34	34%
Destacado	19	0.46	46%
Contratado	8	0.20	20%
Total general	41	1.00	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015.

Figura 05

**Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según su Condición Laboral. Año 2015**



Comentario.

En la Tabla 05 y su Figura se puede observar que la mayor distribución de la condición laboral se encuentra en los trabajadores Destacados con 46%, seguidos de los Nombrados con un 34% y la menor proporción se encuentra en el Contratado con 20%. En la mayoría de casos la gerencia busca su equipo de trabajo de confianza.

Tabla 06

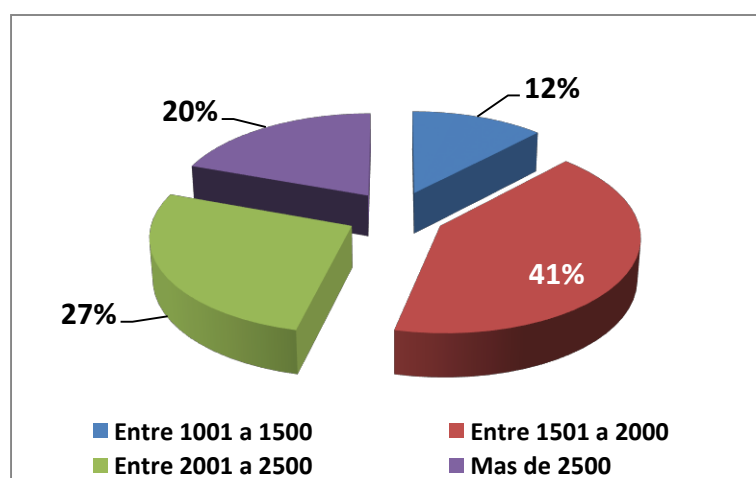
**Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según su Salario. Año 2015**

Salario	Nº de Encuestados	Proporción	Porcentaje
Entre 1001 a 1500	5	0.12	12%
Entre 1501 a 2000	17	0.41	41%
Entre 2001 a 2500	11	0.27	27%
Más de 2500	8	0.20	20%
Total	41	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015.

Figura 06

**Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según su Salario. Año**



Comentario.

En la Tabla 06 y su Figura se puede observar que la mayor distribución según el salario se encuentra entre 1501 a 2000 nuevos soles con 41% y la menor proporción se encuentra entre 1001 a 1500 nuevos soles con un 12%. Lo que se evidencia debido a que el mayor porcentaje son nombrados y el salario varía de 1500 a 2500.

Tabla 07

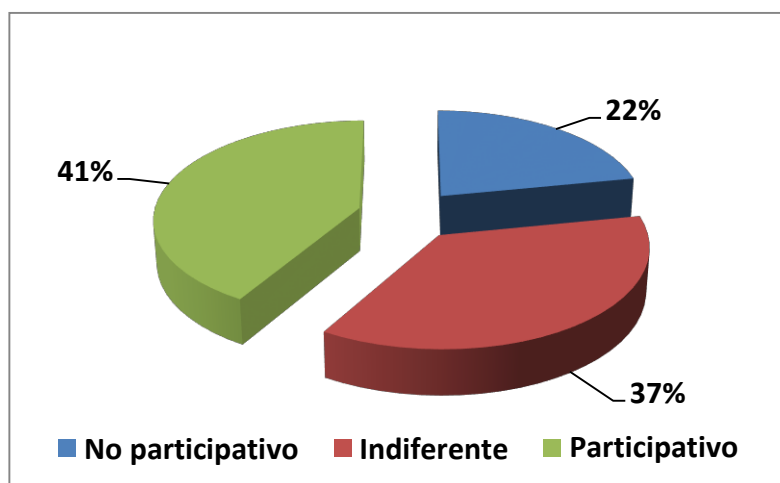
**Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según Clima Organizacional. Año 2015**

Clima Organizacional	Nº de Encuestados	Proporción	Porcentaje
No participativo	9	0.22	22%
Indiferente	15	0.37	37%
Participativo	17	0.41	41%
Total	41	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015.

Figura 07

**Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según Clima Organizacional. Año 2015**



Comentario.

En la Tabla 07 y su Figura se puede observar que la mayor distribución según el clima organizacional se encuentra en el Participativo con 41% y la menor proporción se encuentra en el No Participativo con 22%.

Tabla 08

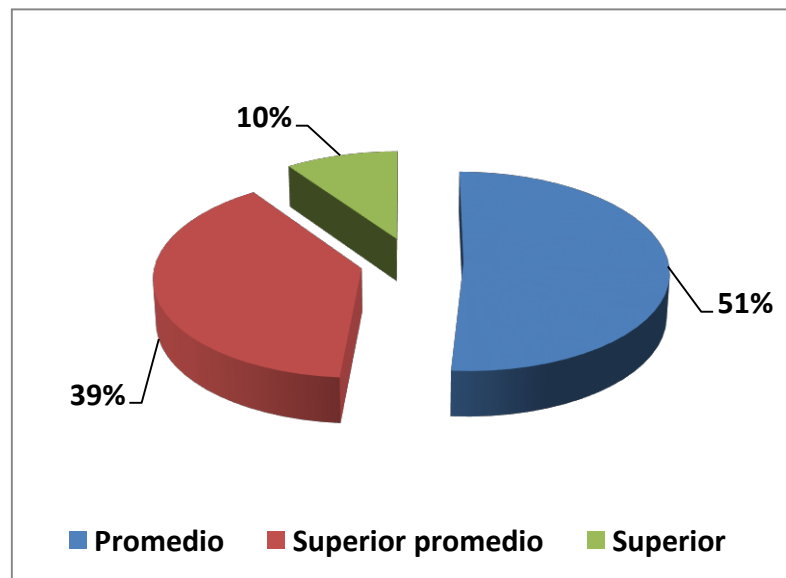
**Distribución de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según su Desempeño Laboral. Año 2015**

Desempeño Laboral	Nº de Encuestados	Proporción	Porcentaje
Promedio	21	0.51	51%
Superior promedio	16	0.39	39%
Superior	4	0.10	10%
Total	41	1	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015.

Figura 08

**Proporción de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud
Lambayeque según su Desempeño Laboral. Año 2015**



Comentario.

En la Tabla 08 y su Figura se puede observar que la mayor distribución según el Desempeño Laboral se encuentra en Desempeño Promedio con 51% y la menor proporción se encuentra en Desempeño Superior con 10%. Se evidencia un Desempeño Laboral regular que puede ser motivo de la falta de involucramiento de los trabajadores.

Tabla 09

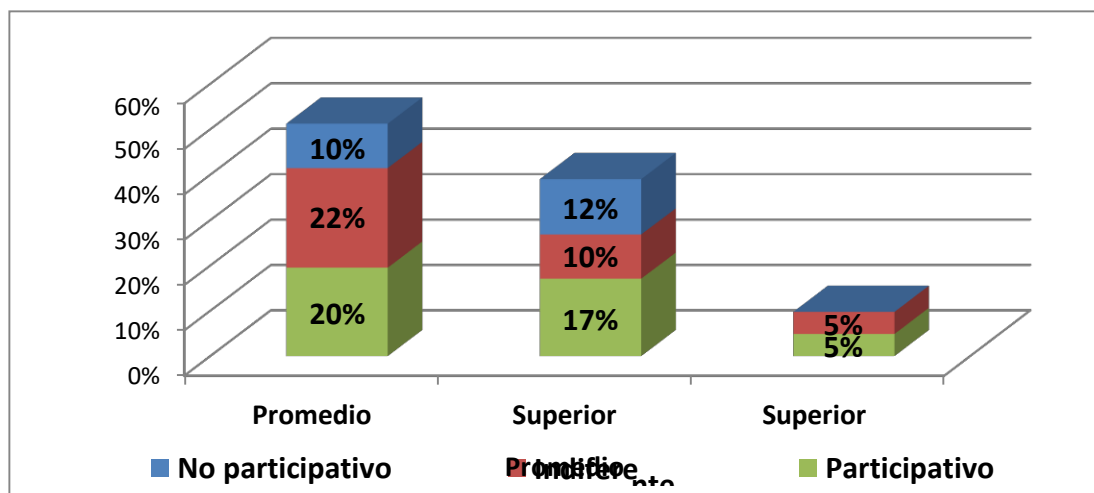
Distribución del Desempeño Laboral, según Tipo de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque. Año 2015

Clima Organizacional	Desempeño Laboral						Total	
	Promedio		Superior Promedio		Superior			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No participativo	4	10%	5	12%	0	0%	9	22%
Indiferente	9	22%	4	10%	2	5%	13	32%
Participativo	8	20%	7	17%	2	5%	15	37%
TOTAL	21	51%	16	39%	4	10%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015.

Figura 09

Proporción del Tipo de Clima Organizacional según Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque. Año 2015



Comentario

En la Tabla 09 y su Figura se puede observar que para el Desempeño Laboral promedio 51%, se encuentra con mayor distribución el clima Organizacional Indiferente con 22% y la menor proporción en Desempeño Laboral Superior 10% se presenta el 5% para Clima Organizacional Indiferente y Participativo.

Ficha Técnica del Instrumento de recolección de datos para el Clima Organizacional

1. Nombre del instrumento	Evaluación del Clima Organizacional
2. Autor	- Marco A. Bravo Saucedo - Lourdes M. Tunque Ruiz
3. Año	2015
4. Tipo de instrumento	Cuestionario
5. Niveles de aplicación	Nivel de Clima Organizacional
6. Tipo de reactivos	Preguntas cerradas y selección única
7. Administración	Aplicación a los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.
8. Duración	15 minutos
9. Validación	A juicio de dos expertos
10. Muestra piloto	Aplicación del instrumento para evaluar el nivel de Clima Organizacional para determinar la Confiabilidad.
11. Confiabilidad	Alfa de Cronbach 0,8018
12. Materiales	- Instrumento impreso - Lapicero
13. Significancia	El instrumento consta 60 ítems de marcación que mide el Clima Organizacional

VALORACIÓN:

ÍTEMS	PARTICIPATIVO (siempre)	INDIFERENTE (A veces)	NO PARTICIPATIVO (Nunca)
Positivo	3	2	1
Negativo	1	2	3

MEDICIÓN TOTAL SEGÚN TIPO DE CLIMA:

TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL	VALOR
PARTICIPATIVO	141 - 180
INDIFERENTE	101 - 140
NO PARTICIPATIVO	60 - 100

Ficha Técnica del Instrumento de recolección de datos para el Desempeño Laboral

1. Nombre del instrumento	Evaluación del Desempeño Laboral
2. Autor	- Marco A. Bravo Saucedo - Lourdes M. Tunque Ruiz
3. Año	2015
4. Tipo de instrumento	Ficha de Evaluación del desempeño laboral.
5. Niveles de aplicación	Nivel de Desempeño Laboral.
6. Tipo de reactivos	Matriz de respuestas de selección única
7. Administración	Aplicación a los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.
8. Duración	20 minutos
9. Validación	A juicio de dos expertos
10. Muestra piloto	Aplicación del instrumento para evaluar el nivel de Desempeño Laboral para determinar la confiabilidad
11. Confiabilidad	Alfa de Cronbach 0,8018
12. Materiales	- Instrumento impreso - Lapicero
13. Significancia	El instrumento tabla cruzada de 7 filas y 5 columnas de marcación que evalúa el Clima Organizacional

El cómputo de los puntajes sobre 200 puntos del desempeño laboral, para lo cual se usan tablas de puntajes de acuerdo al grupo que corresponda; Directivos, Profesionales, Técnicos y Auxiliares. Se distribuye de la siguiente forma: Factores generales 107.9 Puntos, Factores específicos:

92.1 Puntos, el resultado del puntaje obtenido determina los niveles valorativos del desempeño laboral del evaluado.

Superior: (161 – 200 puntos) rendimiento laboral en grado excelente.

Superior al promedio: (121 – 160 puntos) rendimiento laboral muy bueno.

Promedio: (81 – 120 puntos) rendimiento laboral bueno.

Inferior al Promedio: (41 – 80 puntos) rendimiento laboral regular.

Inferior: (01 – 40 puntos) rendimiento laboral no aceptable.

4.2. Discusión

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

En este marco la presente investigación identificó el nivel de Clima Organizacional de la red de Servicios de Salud Lambayeque y los hallazgos en la tabla 07 muestran que en el 22% de los trabajadores el clima es no participativo, el 37% de los trabajadores son indiferentes, mientras que el 41% de los trabajadores son participativos.

Estos resultados se pueden analizar con la investigación de Segredo, A. (2013). Quien en su investigación sobre una Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. Se propone un instrumento para el estudio del clima organizacional en las instituciones de salud. Se reflexiona sobre diferentes formas de determinación de este clima como vías para mejorarlo. Se consideró que la propuesta del instrumento permitió la exploración del clima en las instituciones de salud y coloca a disposición de los dirigentes valiosa información sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales para una gestión del cambio de forma planificada y en respuesta a las necesidades identificadas por la organización

En cuanto al nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lambayeque, se aplicó un instrumento cuyos resultados los observamos en la tabla 08 en cuanto al 51% de los trabajadores tiene un nivel promedio, el 39% de los trabajadores tiene un nivel superior promedio, mientras que el 10% de los trabajadores su nivel es superior. Estos hallazgos nos indican que existen aspectos que motivan a los trabajadores, sin embargo a pesar de haber trabajadores con salarios altos su desempeño solo es promedio debiendo ser superior, esto genera

inquietud de investigar factores personales que puedan estar afectando su desempeño laboral aparte del clima u otro aspecto asociado al trabajo.

En cuanto a la hipótesis planteada en la prueba de contrastación de chi cuadrado de Pearson podemos concluir que el clima organizacional no tiene relación significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque

Contrastándose estos resultados con Benel A. (2007), que en su tesis "El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del CLAS José Leonardo Ortiz" llegó a las siguientes conclusiones:

Al relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del CLAS José Leonardo Ortiz se obtuvo mayor porcentaje en el desempeño superior al promedio (64%), manifestando un tipo de clima organizacional Indiferente (54%) y participativo (10%).

En esta investigación al igual que la de Benel no se halló relación entre las variables, lo que significa que puede encontrarse relacionadas estas variables no en todos los contextos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

5.1. Título

Plan de Capacitación, en Clima Organizacional y Fortalecimiento de Capacidades del Talento Humano Administrativo y Asistencial de la Red de Servicios de Salud Lambayeque año 2016.

5.2. Introducción

Siendo hoy en día catalogado como el recurso más valioso de toda institución el personal que labora en ella y denominado bajo esa perspectiva como Potencial Humano, siendo así que nace la imperiosa necesidad de invertir en capacitaciones de forma continua y sistemática, con el objeto de mejorar el conocimiento, habilidades y destrezas del potencial Humano que labora dentro de la institución.

Dicho así, el desarrollar las capacidades del Potencial Humano proporciona beneficios directos e indirectos tanto para éstos como para la Institución. A los primeros los ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades y cualidades; a la Institución la favorece al incrementar los costos-beneficios como el mejor Desempeño Laboral bajo un Clima Organizacional motivado y participativo.

La capacitación logrará que el Potencial Humano sea más competente y hábil, al utilizar y desarrollar sus nuevas actitudes adquiridas, lográndose de esta forma que la Institución se vuelva más fuerte, productiva y rentable, permitiendo que el Potencial Humano sea recompensado no necesariamente económicamente sino reconociéndolo por su valor como el recurso más valioso de toda institución.

5.3. Objetivo General

Mejorar el Clima Organizacional y aumentar el Desempeño laboral del talento humano administrativo y asistencial que labora en de la Red de Servicios de Salud Lambayeque en el año 2016, enmarcados

dentro de las directivas de la autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

5.4. Metas

Determinar necesidades de capacitación.

Lograr el desempeño óptimo de las funciones del personal.

Contar con colaboradores capacitados y altamente especializados.

Motivar el desarrollo de competencias de los colaboradores.

Contribuir al desarrollo profesional de los colaboradores incrementando su satisfacción y reconocimiento en el trabajo.

5.5. Etapas y pasos de la Capacitación.

Etapas

La planificación, es la etapa en la que una entidad define su demanda, formalizada a través de un Plan de Desarrollo de las Personas – PDP.

Ejecución, por su parte, es la etapa en la cual las entidades implementan sus estrategias y acciones de capacitación.

Evaluación de los resultados y el impacto de la capacitación en el desempeño de los servidores.

Pasos

Primer paso es detectar las necesidades de capacitación de la Institución. Aplicar técnicas adecuadas para este fin elimina las pérdidas de tiempo.

Segundo paso es clasificar y jerarquizar esas necesidades. Es decir, se tienen que clasificar y ordenar para decidir cuáles son

las más urgentes, o más importantes, o cuáles requieren atención inmediata y cuáles se tienen que programar a largo plazo.

Tercer paso, es definir los objetivos de capacitación, es decir, motivos de llevar adelante el programa. Estos objetivos tienen que formularse de manera clara, precisa y medible para más adelante, después de aplicar el programa, poder evaluar los resultados.

Cuarto paso, es elaborar el programa de capacitación. En este momento se determina qué (contenido), cómo (técnicas y ayudas), cuándo (fechas, horarios), a quién (el grupo), quién (instructores), cuánto (presupuesto).

Quinto paso es ejecutar el programa, es decir, llevarlo a la práctica.

Sexto paso es evaluar los resultados del programa. Esto debe hacerse antes, durante y después de ejecutarlo.

5.6. Propuesta

A raíz de los resultados dado que el Clima Organizacional se ha centrado en mayor porcentaje sobre un clima no participativo e indiferente en donde los trabajadores muestran un desinterés en los objetivos, metas y deserta de cualquier compromiso institucional menos del que tiene consigo mismo además que los trabajadores experimentan una insatisfacción frente a su labor y frente a la institución desde su percepción.

Asimismo teniendo en consideración que en relación al Desempeño Laboral, los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque manifiestan tener un nivel de desempeño entre promedio y superior promedio, dándonos a saber que solo están mostrando un rendimiento laboral entre regular y bueno.

La propuesta se encuentra basada en la teoría de Seis dedos Nicolás, (1966), quien define el clima Organizacional como el “Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización.

Y la teoría de Lizarzabal Maribel, (2001), quien define el desempeño Laboral como el hacer del hombre que se manifiesta en una multiplicidad de actividades, mediante las cuales va transformando la naturaleza y generando la cultura. El trabajo es también el productor de la riqueza social, es decir, se presenta como el conjunto de operaciones y actividades, que mediante los instrumentos técnicos necesarios o disponibles, transforma una materia prima y da como resultado un producto, o sea que tiene un valor de uso y que puede ser intercambiado por otros productos o por dinero, y que tiene así algún cierto valor de cambio.

Así mismo la propuesta del Plan de Capacitación en **Clima Organizacional y Fortalecimiento de Capacidades del Talento Humano administrativo y asistencial de la Red de Servicios de salud Lambayeque año 2016**, Incidirá en lo que se refiere a Clima Organizacional en temas Generales en cuanto a identidad, Comunicación Organizacional, Manejo de Conflictos y Cooperación, Motivación y Trabajo en Equipos enfocado en mejorar las Relaciones, La Autorrealización, Estabilidad y Cambio, fortaleciendo el clima participativo en el cual se perciba a la organización como dinámica, capaz de lograr sus objetivos, en donde los trabajadores interactúan con la dirección de los procesos de toma de decisiones.

En lo referente a Desempeño Laboral se va incidir en temas puntuales de acuerdo a lo observado la baja correlación determinada

entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, para garantizar un óptimo desempeño laboral, por lo que resulta importante que los trabajadores tengan claras: Sus funciones, normas, reglas o políticas Institucionales sobre lo que se puede o no hacer y los procedimientos a seguir así como los objetivos y metas a cumplir como parte de la institución. Y en este proceso la motivación que cada uno tenga en el lugar de trabajo será fundamental para obtener los resultados esperados sin dejar de lado la retroalimentación que consiste en promover la mejora continua. La una no puede existir sin la otra y para ambas es necesario: Evaluar el desempeño del personal señalando los errores cometidos o detectar los bajos rendimientos, descubrir los factores que los motivan y proponer mejoras y soluciones.

La metodología se desarrollará en talleres mediante Técnicas expositivas, dialogo, dinámicas y discusión.

5.7. Recursos.

5.7.1. Recursos Humanos.

Personal de Oficina de Recursos Humanos.

Personal del área de Capacitación ARCA.

Profesional de Psicología.

5.7.2 Recursos Materiales.

Materiales de Escritorio.

Multimedia.

Lap Top.

Movilidad.

Refrigerios.

5.7. Cronograma.

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Determinar necesidades de capacitación	X	X										
Clasificación y jerarquización de necesidades de capacitación			X									
Definición de los objetivos de capacitación				X	X							
Elaboración del programa de capacitación					X							
Ejecución del programa de capacitación						X	X	X				
Evaluación de los resultados del programa							X	X				
Monitoreo de resultados de la capacitación									X	X	X	X

5.8 Presupuesto

ACTIVIDADES	CRITERIO	COSTO
Determinar necesidades de capacitación	Aplicar técnicas adecuadas para este fin elimina las pérdidas de tiempo.	S/1000.00
Clasificación y jerarquización de necesidades de capacitación	Decidir cuáles son las más urgentes, o más importantes, o cuáles requieren atención inmediata.	S/1000.00
Definición de los objetivos de capacitación	Los objetivos tienen que formularse de manera clara, precisa y medible.	S/1000.00
Elaboración del programa de capacitación	Se determina qué (contenido), cómo (técnicas y ayudas), cuándo (fechas, horarios), a quién (el grupo), quién (instructores), cuánto (presupuesto).	S/1000.00
Ejecución del programa de capacitación	Llevarlo a la práctica, dentro de los plazos previstos.	S/4000.00
Evaluación de los resultados del programa de capacitación.	Esto debe hacerse antes, durante y después de ejecutarlo.	S/1500.00
Monitoreo de resultados de la capacitación	Esto debe hacerse durante y después de ejecutarlo hasta el final de las actividades.	S/2500.00
TOTAL PRESPUESTADO		S/12000.00

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

En relación al clima organizacional se obtuvo que del total de los trabajadores el 37% perciben un clima Organizacional Indiferente y 22% clima No Participativo.

En relación al desempeño laboral, los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque manifiestan tener un nivel de desempeño Promedio de 51%, Superior al Promedio con un 39% y Superior 10%.

Al relacionar el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque se obtuvo mayor porcentaje en el desempeño Promedio (39%), manifestando un tipo de clima organizacional Indiferente (22%) y Participativo (20%). Por otro lado con menor porcentaje corresponde al desempeño laboral Superior (10%) quienes perciben un tipo de clima organizacional Indiferente (5%) y Participativo (5%).

Al relacionarse el clima organizacional y el desempeño laboral estadísticamente, se obtuvo que no existe relación significativa entre las variables, por lo tanto son independientes una de la otra.

Después de realizar el estudio de investigación se confirma la hipótesis de trabajo la cual señala que la influencia del clima organizacional es poco significativo en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque.

6.2 RECOMENDACIONES

El Gerente y su Equipo de Gestión realicen coordinaciones con la Oficina del Potencial Humano de la Red de Servicios de Salud Lambayeque para que desarrollen un diagnóstico situacional, a fin de desarrollar un Plan de Acción (Plan de Capacitación y Plan de Mejora Continua) para el desarrollo personal y profesional del potencial humano.

El Gerente y su Equipo de Gestión, deben tomar la decisión de mejorar el clima organizacional lo que le permitirá introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los trabajadores, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

El Gerente y jefaturas consideren formas de evaluaciones periódicas y en base a estos establecer un Plan de incentivos para los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque a través de reconocimientos y felicitaciones.

El Gerente y su equipo de gestión deben Implementar la propuesta de investigación y realizar la respectiva evaluación y monitoreo para garantizar el logro de las metas y objetivos.

Referencias Bibliográficas

- Ackerm & French (2004), Investigación de un caso organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una empresa del sector
- Apuy, L. (2009). Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008. Tesis para optar por el Título de Magíster en Administración de Servicios de Salud Sostenible, Universidad estatal a distancia, Programa de Posgrado de la UNED, San José, Costa Rica.
- Batanero y C. Sánchez (2008), Propuesta de Mejora al Clima Organizacional de Danaranjo S.A con Base en su Valoración a Través del Instrumento Imcoc, Bogotá
- Benel Alarcón (2007), El Clima Organizacional y El Desempeño Laboral de los trabajadores de salud.
- Brunet (2002) El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definición, Diagnóstico y Consecuencias, México.
- Caligiore, C y Díaz T. (2003), Clima Organizacional y Desempeño de los
- Carrión (2008), El Clima y la Satisfacción Laboral y su Influencia sobre los empleados.
- Castillo, J. J., Prieto, C. (1990): Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la sociología del trabajo. CIS, Madrid.
- Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. (5ta Ed) Colombia, Lunweg Editores.
- DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS, REGULACIÓN Y GESTIÓN DEL DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS (2005)
- DIRECTIVA IDREH N° 002-DGFP-2005 Norma Técnica para las actividades de capacitación basadas en el enfoque educativo por competencias. Política nacional para el desarrollo de los recursos humanos de salud. Perú. Docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista Venezolana. Educación Superior en Morelia, Michoacán, México. Enfermeras del CQ. ESSALUD, Lambayeque. Perú Entrenamiento. Lima. Perú
- Hesse Zepeda. (2010), Clima Organizacional de una institución pública de

- Mañas, M. A., Peiró, J. M., González-Romá, V., Belmonte, J.: Clima de los equipos de trabajo y satisfacción laboral. En Psicología del Trabajo: nuevos conceptos, controversias y aplicaciones. Editorial Pirámide
- MINISTERIO DE SALUD (1999) Gestión de Recursos Humanos. Módulos de Gestión. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud Perú.
- Monteza Chanduvi, (2010), Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las Enfermeras del CQ. ESSALUD, Lambayeque. Perú
- Obando & Vallejos (1999). Clima Organizacional y Productividad Académica en el Docentes de la Facultad de Enfermería. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú.
- Otero (2004). El Clima Organizacional y su Influencia en la Motivación Laboral de los Trabajadores del Hospital I Naylamp de ESSALUD. Perú.
- Palaci, F. (2005). Psicología de la Organización. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, M., Retamal, M., Lizana, J. & Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Universidad Andrés Bello. Chile.
- Sherman, ABohlannder, G. y Snell, S. (1999) Administración de Recursos Humanos (11va Ed). México, Internacional Thompson Editore Silva (2009), Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores Docentes y no Docentes de la Facultad de Medicina de la universidad Nacional de la Amazonía Peruana”,

ANEXOS

ANEXO N° 01

Tabla 10

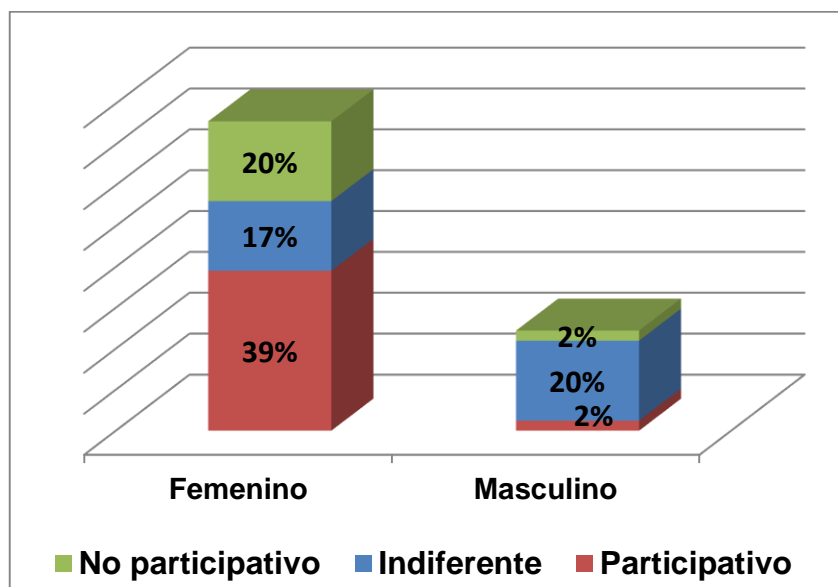
Distribución del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Género. Año 2015

Género	Clima Organizacional						Total	
	No participativo		Indiferente		Participativo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Femenino	8	20%	7	17%	16	39%	31	76%
Masculino	1	2%	8	20%	1	2%	10	24%
TOTAL	9	22%	15	37%	17	41%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015.

Figura 10

Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Género. Año 2015



En la Tabla 10 y su Figura se puede observar que la mayor distribución 39%, se encuentra en el Clima Participativo del Género Femenino y la menor distribución 2%, se encuentra en el grupo Masculino de Clima Participativo y No Participativo.

Tabla 11

Distribución del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de

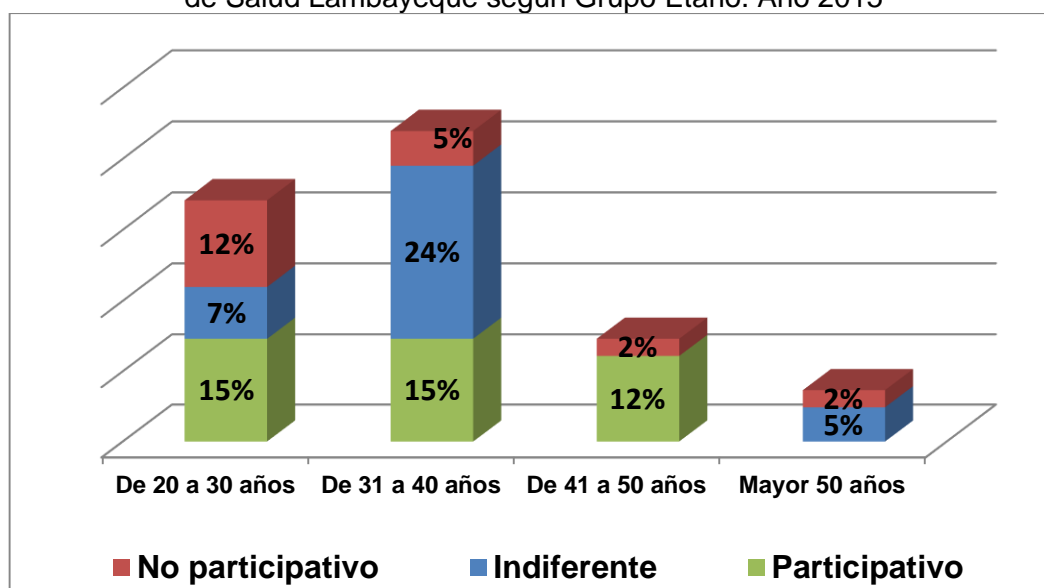
Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Etario. Año 2015

Grupo Etario	Clima Organizacional						Total	
	No participativo		Indiferente		Participativo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De 20 a 30 años	5	12%	3	7%	6	15%	14	34%
De 31 a 40 años	2	5%	10	24%	6	15%	18	44%
De 41 a 50 años	1	2%	0	0%	5	12%	6	15%
Mayor 50 años	1	2%	2	5%	0	0%	3	7%
TOTAL	9	22%	15	37%	17	41%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015.

Figura 11

Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Etario. Año 2015



En la Tabla 11 y su Figura se puede observar que la mayor distribución 24%, se encuentra en el grupo de edades de 31 a 40 años Indiferente y la menor distribución 2%, se encuentra en el grupo de edades de 41 hasta mayores de 50 años No Participativos.

Tabla 12

Distribución del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Estado Civil. Año 2015

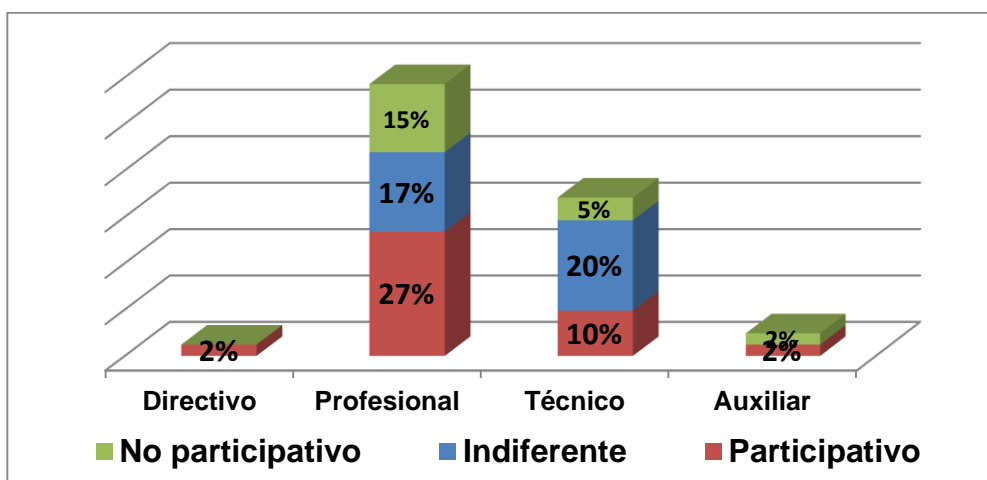
Estado Civil	Clima Organizacional			Total
	No	Indiferente	Participativo	

Directivo	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%
Profesional	6	15%	7	17%	11	27%	24	59%
Técnico	2	5%	8	20%	4	10%	14	34%
Auxiliar	1	2%	0	0%	1	2%	2	5%
TOTAL	9	22%	15	37%	17	41%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015

Figura 13

Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año 2015



En la Tabla 13 y su Figura se puede observar que la mayor distribución se encuentra en el grupo Profesional, con Clima Organizacional Participativo con 27% y la menor distribución se encuentra en el grupo Auxiliar y Directivo Participativo con 2%.

Tabla 14

Distribución del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Condición Laboral. Año 2015

Condición Laboral	Clima Organizacional						Total	
	No participativo		Indiferente		Participativo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nombrado	4	10%	6	15%	4	10%	14	34%
Destacado	2	5%	6	15%	11	27%	19	46%
Contratado	3	7%	3	7%	2	5%	8	20%

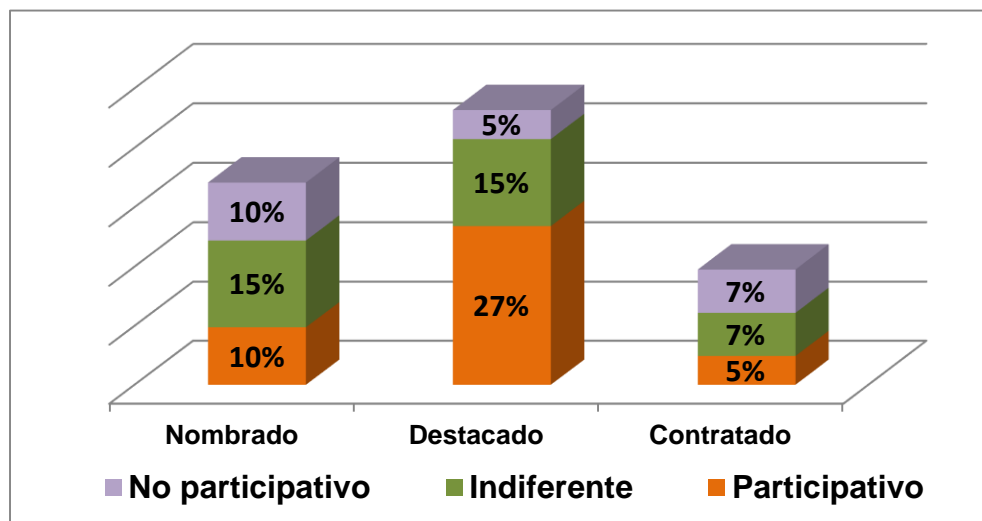
TOTAL	9	22%	15	37%	17	41%	41	100%
-------	---	-----	----	-----	----	-----	----	------

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015

Figura 14

Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Condición Laboral. Año 2015

En la Tabla 14 y su Figura se puede observar que la mayor distribución se



encuentra en la Condición Laboral Destacado, con Clima Organizacional Participativo con 27% y la menor distribución se encuentra en la Condición Laboral Contratado para un Clima Organizacional Participativo con 5%.

Tabla 15

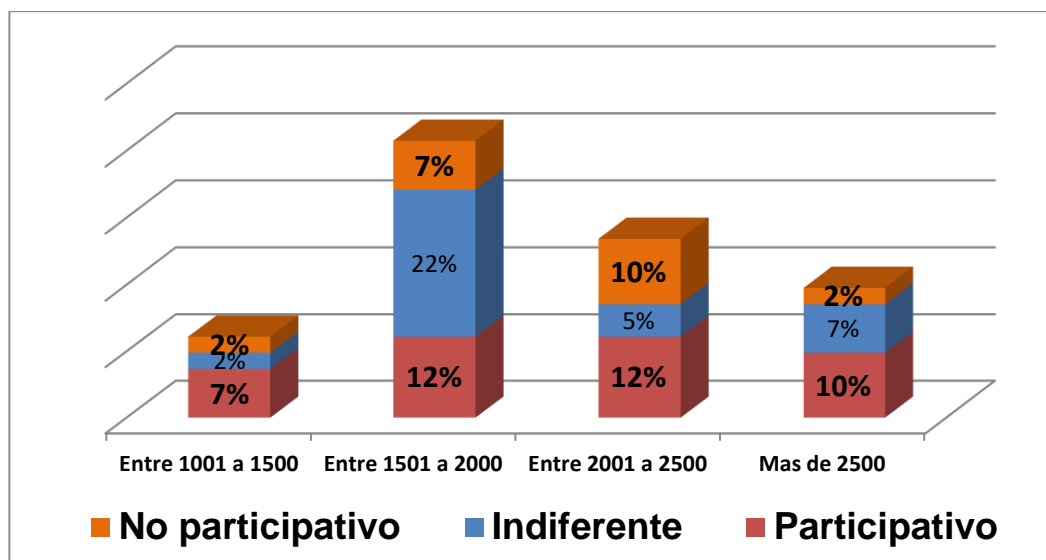
Distribución del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Salario. Año 2015

Salario	Clima Organizacional						Total	
	No participativo		Indiferente		Participativo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Entre 1001 a 1500	1	2%	1	2%	3	7%	5	12%
Entre 1501 a 2000	3	7%	9	22%	5	12%	17	41%
Entre 2001 a 2500	4	10%	2	5%	5	12%	11	27%
Más de 2500	1	2%	3	7%	4	10%	8	20%
TOTAL	9	22%	15	37%	17	41%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015

Figura 15

Proporción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Salario. Año 2015



En la Tabla 15 y su Figura se puede observar que la mayor distribución se encuentra en el Salario de 1501 a 2000 con Clima Organizacional Indiferente con 22% y la menor distribución se encuentra en el Salario de 1001 a 1500 con Clima Organizacional No participativo con 2%.

Tabla 16

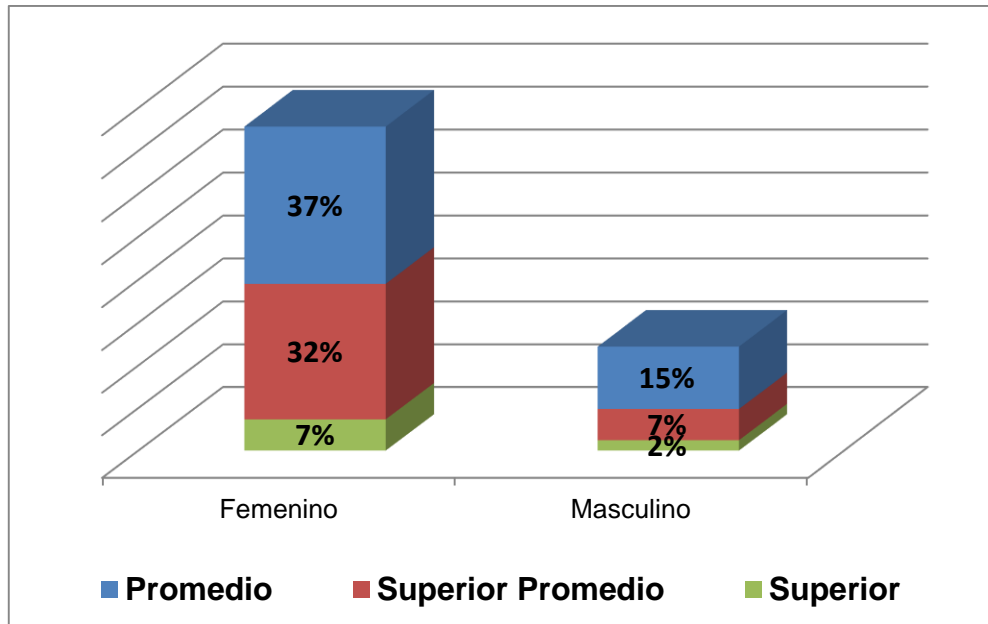
Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Género. Año 2015

Género	Desempeño Laboral						Total	
	Promedio		Superior Promedio		Superior			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Femenino	15	37%	13	32%	3	7%	31	76%
Masculino	6	15%	3	7%	1	2%	10	24%
TOTAL	21	51%	16	39%	4	10%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015

Figura 16

Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Género. Año 2015



En la Tabla 16 y su Figura se puede observar que la mayor distribución se encuentra en el Sexo Femenino con un Desempeño Laboral Promedio de 37% y la menor distribución se encuentra en el Sexo Masculino con un Desempeño Laboral Promedio con 2%.

Tabla 17

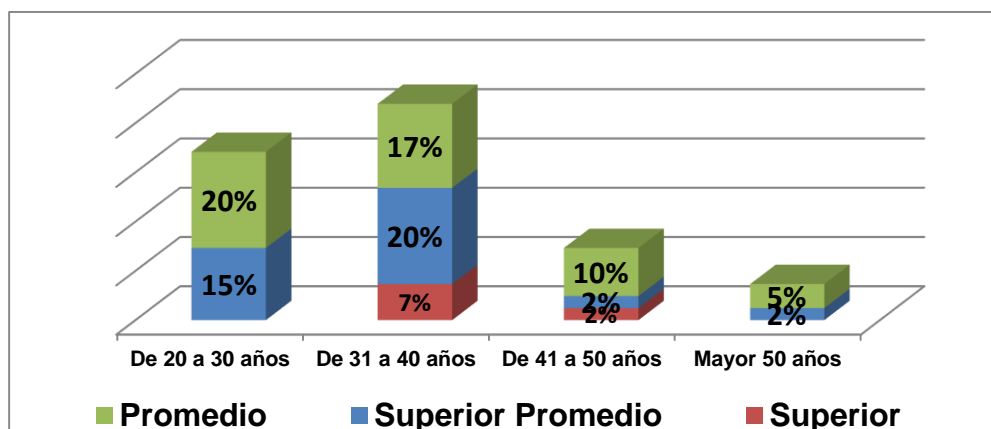
Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Etario. Año 2015

Grupo Etario	Desempeño Laboral						Total	
	Promedio		Superior Promedio		Superior			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De 20 a 30 años	8	20%	6	15%	-	0%	14	34%
De 31 a 40 años	7	17%	8	20%	3	7%	18	44%
De 41 a 50 años	4	10%	1	2%	1	2%	6	15%
Mayor 50 años	2	5%	1	2%	-	0%	3	7%
TOTAL	21	51%	16	39%	4	10%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015

Figura 17

Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Etario. Año 2015



En la Tabla 17 y su Figura se puede observar que la mayor distribución se encuentra en el Grupo Etario de 20 a 30 años con un Desempeño Laboral Promedio con 20% y la menor distribución se encuentra en el Grupo Etario de 41 años a mayores de 50 con Desempeño Laboral Superior Promedio con 2%.

Tabla 18

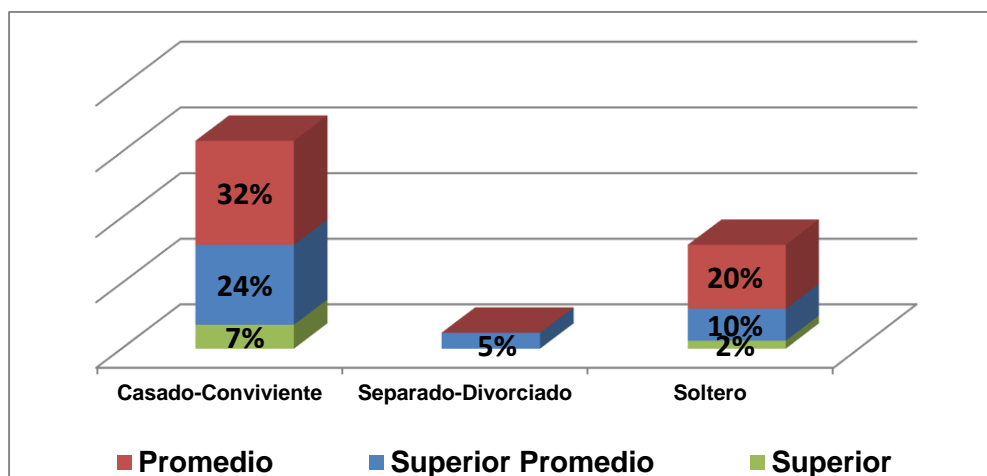
Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Estado Civil. Año 2015

Estado Civil	Desempeño Laboral						Total	
	Promedio		Superior Promedio		Superior			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Casado-Conviviente	13	32%	10	24%	3	7%	26	63%
Separado-Divorciado	0	0%	2	5%	-	0%	2	5%
Soltero	8	20%	4	10%	1	2%	13	32%
TOTAL	21	51%	16	39%	4	10%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015

Figura 18

Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Estado Civil. Año 2015



En la Tabla 18 y su Figura se puede observar que la mayor distribución se encuentra en el Estado Civil Casado-Conviviente con Desempeño Laboral Promedio con 32% y la menor distribución se encuentra en el Estado Civil Soltero con Desempeño Laboral Superior con 2%.

Tabla 19

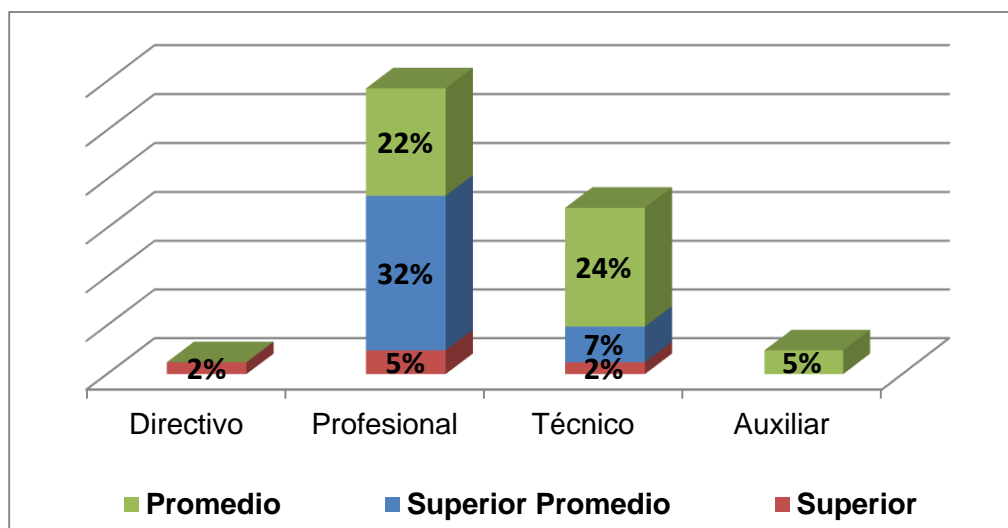
Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año 2015

Grupo Ocupacional	Desempeño Laboral						Total	
	Promedio		Superior Promedio		Superior			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directivo	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%
Profesional	9	22%	13	32%	2	5%	24	59%
Técnico	10	24%	3	7%	1	2%	14	34%
Auxiliar	2	5%	0	0%	0	0%	2	5%
TOTAL	21	51%	16	39%	4	10%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015

Figura 19

Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Grupo Ocupacional. Año 2015



En la Tabla 19 y su Figura se puede observar que la mayor distribución se encuentra en el Grupo Ocupacional Profesional con Desempeño Laboral Superior Promedio con 32% y la menor distribución se encuentra en el Grupo Profesional Directivo con Desempeño Laboral Superior con 2%.

Tabla 20

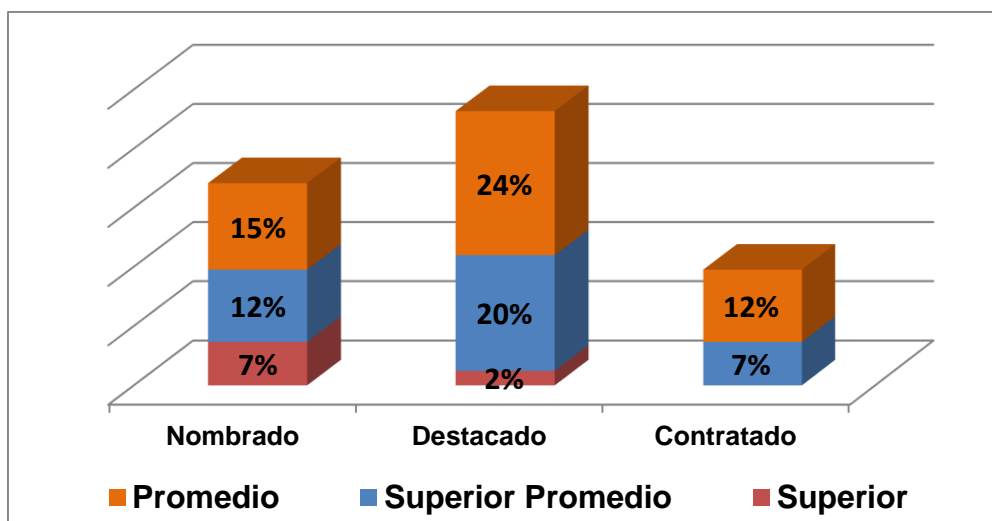
Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Condición Laboral. Año 2015

Condición Laboral	Desempeño Laboral						Total	
	Promedio		Superior Promedio		Superior			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nombrado	6	15%	5	12%	3	7%	14	34%
Destacado	10	24%	8	20%	1	2%	19	46%
Contratado	5	12%	3	7%	0	0%	8	20%
TOTAL	21	51%	16	39%	4	10%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015

Figura 20

Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Condición Laboral. Año 2015



En la Tabla 20 y su Figura se puede observar que la mayor distribución se encuentra en la Condición Laboral Destacado con Desempeño Laboral Promedio con 24% y la menor distribución se encuentra en la Condición Laboral Contratado con un Desempeño Laboral Superior de 12%.

Tabla 21

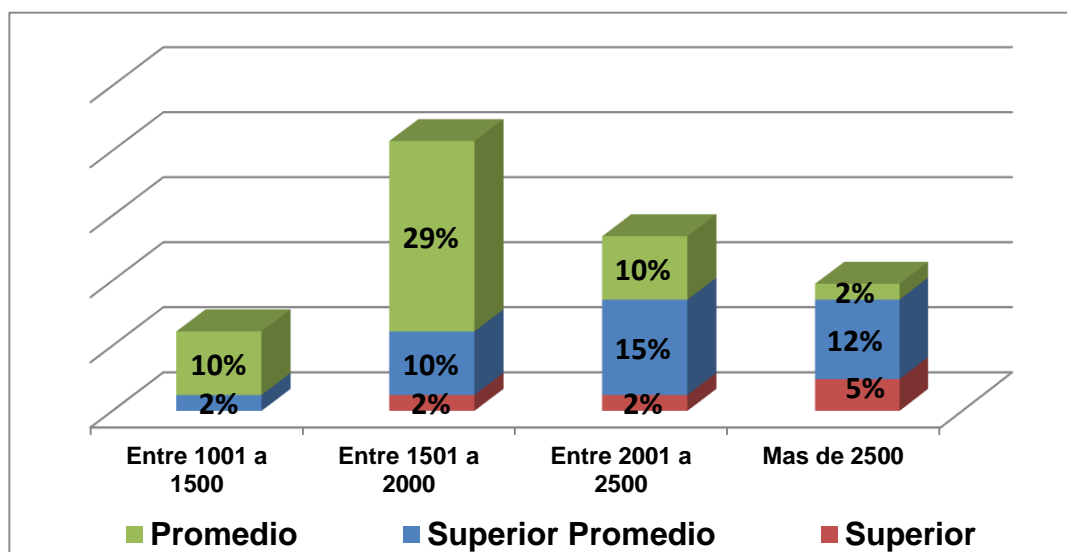
Distribución del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Salario. Año 2015

Salario	Desempeño Laboral						Total	
	Promedio		Superior Promedio		Superior			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Entre 1001 a 1500	4	10%	1	2%	0	0%	5	12%
Entre 1501 a 2000	12	29%	4	10%	1	2%	17	41%
Entre 2001 a 2500	4	10%	6	15%	1	2%	11	27%
Más de 2500	1	2%	5	12%	2	5%	8	20%
TOTAL	21	51%	16	39%	4	10%	41	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores Dic. 2015

Figura 21

Proporción del Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque según Salario. Año 2015



En la Tabla 21 y su Figura se puede observar que la mayor distribución del salario se encuentra entre 1501 a 2000 nuevos soles con un Desempeño Laboral Promedio de 29% y la menor distribución se encuentra entre el Salario de 1501 a 2500 con Desempeño Laboral Superior con 4% en total.

ANEXO N° 02

RESULTADOS ESTADÍSTICOS

Relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Se utilizaron dos pruebas estadísticas para determinar la relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque año 2015.

Para medir la asociación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se calculó el Coeficiente de Correlación de Pearson: $r = 0.1922$; en la cual se evidencia una correlación positiva muy baja, por lo que se puede afirmar que no existe correlación entre las variables indicando que el 3.69% ($r^2 = 0.0369$) del desempeño laboral es explicado por la variabilidad del Clima Organizacional.

Para determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 4 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P=0.6011>0.05$), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables.

Relación del Clima Organizacional y aspectos generales de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Para determinar la relación entre el Clima Organizacional y el **Género** de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 2 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P=0.0044<0.05$), demostrando que es significativa, por lo tanto existe relación entre las variables.

Para determinar la relación entre el Clima Organizacional y el **Grupo Etario** de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 6 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P=0.0600>0.05$), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables.

Para determinar la relación entre el Clima Organizacional y el **Estado Civil** de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 4 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P=0.7984>0.05$), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables.

Para determinar la relación entre el Clima Organizacional y el **Grupo Ocupacional** de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 6 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P=0.4207>0.05$), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables

Para determinar la relación entre el Clima Organizacional y su **Condición Laboral** de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 4 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P=0.2983>0.05$), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables

Para determinar la relación entre el Clima Organizacional y su **Salario** mensual de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 6 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P=$

0.4997>0.05), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables

Relación del Desempeño Laboral y aspectos generales de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Para determinar la relación entre el Desempeño Laboral y el **Género** de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 2 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P= 0.7882 < 0.05$), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables.

Para determinar la relación entre el Desempeño Laboral y el **Grupo Etario** de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 6 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P= 0.5613 > 0.05$), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables.

Para determinar la relación entre el Desempeño Laboral y el **Estado Civil** de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 4 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P= 0.4375 > 0.05$), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables.

Para determinar la relación entre el Clima Organizacional y el **Grupo Ocupacional** de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 6 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P= 0.01474 < 0.05$), demostrando que es significativa, por lo tanto existe relación entre las variables.

Para determinar la relación entre el Clima Organizacional y su **Condición Laboral** de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 4 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P= 0.4604 > 0.05$), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables.

Para determinar la relación entre el Clima Organizacional y su **Salario** mensual de los trabajadores de la Red Servicios de Salud Lambayeque, se Calculó el Ji^2 con 6 grados de libertad y con un nivel de confianza de 95%, se obtuvo ($P= 0.0932 > 0.05$), demostrando que no es significativa, por lo tanto no existe relación entre las variables

ANEXO N° 03

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

BUENOS DÍAS. Estamos haciendo una encuesta con el objetivo de Identificar los tipos de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) el recuadro correspondiente de acuerdo al nivel de importancia que le atribuye a cada ítems, considerando las alternativas: **Nunca, A veces, Siempre.**

ITEMS	ESCALAS		
	Nunca	A veces	Siempre
1. Siento inseguridad cuando enfrento un problema laboral y estoy sólo.			
2. Se trabaja sin innovar las normas y protocolos establecidos por la GERESA.			
3. Tengo dificultades para estudiar y asistir a cursos de capacitación.			
4. Pierdo mucho tiempo en el trabajo por falta de planificación.			
5. En la Red de Salud se cumplen con las sanciones si el caso lo requiere.			
6. Realizo mis actividades laborales con serenidad y tranquilidad.			
7. En la Red de Salud se puede faltar a las normas y disciplinas establecidas.			
8. Se trabaja de la misma forma todos los años.			
9. Demuestro puntualidad en mi trabajo.			
10. Los trabajadores desconocen la misión y visión de la Red de Salud.			
11. Siento presión laboral para realizar mis actividades.			
12. Me es indiferente laborar en esta Red de Salud.			
13. Los trabajadores tienen libertad de hacer reclamos cuando lo consideren necesario.			
14. Los trabajadores desconocen sus derechos laborales.			
15. Los jefes recompensan e incentivan al trabajador que realiza bien sus labores.			
16. En mi trabajo siento que puedo actuar y tomar decisiones por mí mismo.			
17. Para trabajar se cambian las normas y protocolos establecidos por la GERESA adaptándolas a nuestra realidad local.			

18. En la Red de Salud los trabajadores aíslan y rechazan a los recién contratados o nombrados.			
19. Siento temor para iniciar algo nuevo en mis actividades laborales.			
20. Siento dudas y confusión al realizar alguna actividad encomendada.			
21. Mi desempeño laboral es el mismo aunque me supervisen los jefes.			
22. Los trabajadores tienen iniciativas para realizar sus actividades laborales.			
23. Me siento orgulloso de laborar en la Red de Salud.			
24. En el trabajo existe flexibilidad en algunas normas.			
25. Los trabajadores se esfuerzan en lograr los objetivos y metas de la Red de Salud.			
26. En el trabajo se mantienen ideas antiguas y negativas.			
27. En el trabajo prevalece la desunión y el egoísmo.			
28. Las actividades laborales se trabajan en forma individual.			
29. Llego tarde a mi trabajo.			
30. Los trabajadores están impedidos de hacer reclamos por temor a represalias o venganzas.			
31. Tengo interés en capacitarme para mejorar mi desempeño laboral.			
32. Puedo solucionar un problema laboral cuando mi jefe está ausente.			
33. Siento dependencia para actuar y tomar decisiones en mis actividades laborales.			
34. En la Red de Salud se respetan las normas y disciplinas establecidas.			
35. Los Trabajadores conocen la misión y visión dela Red de Salud.			
36. Se brinda apoyo a los trabajadores recién contratados o nombrados para que se sientan aceptados en la Red de Salud.			
37. Siento desinterés en capacitarse para mejorar mi desempeño laboral.			
38. Los objetivos y metas dela Red de Salud es responsabilidad de los jefes.			
39. Los trabajadores conocen sus derechos laborales.			
40. Los jefes se muestran indiferentes a las ideas propuestas por los trabajadores.			
41. Tengo facilidades para estudiar y asistir a cursos de capacitación.			
42. Los jefes escuchan los problemas personales de los trabajadores.			

43. Se planifican las actividades laborales para obtener un desempeño eficiente.			
44. Los jefes desconocen las capacidades de los trabajadores.			
45. Las responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas.			
46. Los jefes valoran las ideas que proponen los trabajadores.			
47. En el trabajo existe severidad en algunas normas establecidas.			
48. Las actividades laborales se trabajan en equipo.			
49. En la Red de Salud se trabaja con ideas nuevas y positivas.			
50. La supervisión que realizan los jefes mejora el desempeño laboral de los trabajadores.			
51. La sobrecarga de actividades laborales produce estrés a los trabajadores.			
52. Las actividades laborales se realizan de manera desorganizada.			
53. Los jefes consideran las capacidades de los trabajadores.			
54. Las actividades que realizan los trabajadores están bien definidas.			
55. En la Red de Salud existe incumplimiento de las sanciones establecidas.			
56. En el trabajo se practica el compañerismo y solidaridad.			
57. El trabajo produce satisfacción laboral en los trabajadores.			
58. El trabajador que realiza bien sus labores no tiene incentivos y recompensas.			
59. El jefe desconoce los problemas personales de los trabajadores.			
60. Los trabajadores proponen cambios en el trabajo.			

RUBRO II: FACTORES EVALUATIVOS Y GRADOS EVALUATIVOS

Instrucciones: A continuación se muestran los factores generales y específicos con sus significados y su la derecha las escalas. Marque con un aspa (X) sólo un recuadro (A, B, C, D, E) según el grado valorativo que crea conveniente leyendo cada uno detenidamente.

FACTORES GENERALES DIRECTIVOS Y PROFESIONALES	ESCALA DE GRADOS VALORATIVOS				
1. CONOCIMIENTO DE FUNCIONES:	BUEN CONOCIMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO Y SENTIDO PARA LA TOMA DE DECISIONES. <div style="text-align: center;">A</div>	ADECUADO CONOCIMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO Y SENTIDO PARA LA TOMA DE DECISIONES. <div style="text-align: center;">B</div>	MÍNIMO CONOCIMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO PARA LA TOMA DE DECISIONES. <div style="text-align: center;">C</div>	MUY BUEN CONOCIMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO Y SENTIDO PARA LA TOMA DE DECISIONES. <div style="text-align: center;">D</div>	POCO CONOCIMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO PARA LA TOMA DE DECISIONES. <div style="text-align: center;">E</div>
2. ESPÍRITU DE SUPERACIÓN.	DEMUESTRO ADECUADO INTERÉS POR AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS, PARA MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL. <div style="text-align: center;">A</div>	NO MANIFIESTO INTERÉS POR AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS PARA MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL. <div style="text-align: center;">B</div>	PRESENTA UN NOTABLE INTERÉS POR AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS, PARA MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL. <div style="text-align: center;">C</div>	ESCASO INTERÉS POR AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS PARA MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL. <div style="text-align: center;">D</div>	EVIDENCIA UN SIGNIFICATIVO INTERÉS POR AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS, PARA MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL. <div style="text-align: center;">E</div>
3. IDENTIFICACIÓN CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LAMBAYEQUE	MÍNIMO CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN. MUY Poca VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD. <div style="text-align: center;">A</div>	ADECUADO GRADO DE CONOCIMIENTOS DE LOS OBJETIVOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN. VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD <div style="text-align: center;">B</div>	ESCASOS CONOCIMIENTOS DE LOS OBJETIVOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN. Poca VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD <div style="text-align: center;">C</div>	MUY SIGNIFICATIVO CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN. EXCELENTE VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD <div style="text-align: center;">D</div>	SIGNIFICATIVO GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN. BUENA VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD <div style="text-align: center;">E</div>

FACTORES GENERALES DIRECTIVOS Y PROFESIONALES	ESCALA DE GRADOS VALORATIVOS				
4. INICIATIVA.	DEMUESTRO BUENA CAPACIDAD PARA RESOLVER CON CREATIVIDAD SITUACIONES DIVERSAS. A	POCAS VECES DEMUESTRO CAPACIDAD PARA RESOLVER CON CREATIVIDAD SITUACIONES DIVERSAS. B	DEMUESTRO EXCELENTE CAPACIDAD PARA RESOLVER CON CREATIVIDAD SITUACIONES DIVERSAS. C	DEMUESTRO FALTA DE CREATIVIDAD PARA RESOLVER CON CREATIVIDAD SITUACIONES DIVERSAS. D	DEMUESTRO APROPIADA CAPACIDAD PARA RESOLVER CON CREATIVIDAD SITUACIONES DIVERSAS, E
5. MORALIDAD ADMINISTRATIVA.	EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES, DEMUESTRO UNA ACEPTABLE INTEGRIDAD EN MIS DEBERES Y DERECHOS. A	EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES, DEMUESTRO NOTABLE INTEGRIDAD EN MIS DEBERES Y DERECHOS B	EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES, DEMUESTRO FALTA DE INTEGRIDAD EN MIS DEBERES Y DERECHOS. C	EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES, DEMUESTRO POCA CAPACIDAD DE INTEGRIDAD EN MIS DEBERES Y DERECHOS. D	EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES, DEMUESTRO BUENA INTEGRIDAD EN MIS DEBERES Y DERECHOS, E
6. RELACIONES INTERPERSONALES.	SIGNIFICATIVA CAPACIDAD PARA BRINDAR UN TRATO AMABLE, CALIDO Y SINCERO CON DISPOSICION A TRABAJAR EN EQUIPO; CONSERVANDO MI SERENIDAD. A	ADECUADA CAPACIDAD PARA BRINDAR UN TRATO AMABLE, CALIDO Y SINCERO CON DISPOSICION A TRABAJAR EN EQUIPO; CONSERVANDO MI SERENIDAD. B	POCA CAPACIDAD PARA BRINDAR UN TRATO AMABLE, CALIDO Y SINCERO SIN DISPOSICION A TRABAJAR EN EQUIPO; NO CONSERVO MI SERENIDAD. C	EXCELENTE CAPACIDAD PARA BRINDAR UN TRATO AMABLE, CALIDO Y SINCERO CON DISPOSICION A TRABAJAR EN EQUIPO; CONSERVANDO MI SERENIDAD. D	FALTA DE CAPACIDAD PARA BRINDAR UN TRATO AMABLE, CALIDO Y SINCERO SIN DISPOSICION A TRABAJAR EN EQUIPO; NO CONSERVA MI SERENIDAD. E
7. RESPONSABILIDAD FUNCIONAL.	ADECUADA DEDICACION Y EFICIENCIA PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS. CUMPLO ADECUADAMENTE CON LA ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA. A	DEMUESTRO FALTA DE DEDICACION Y EFICIENCIA PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS. NO SIEMPRE LOGRO CUMPLIR CON LA ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA. B	EXCELENTE DEDICACION Y EFICIENCIA PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS. ASI MISMO NOTABLE ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA. C	POCAS VECES MUESTRO DEDICACION Y EFICIENCIA PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS. INADECUADO GRADO DE ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA. D	SIGNIFICATIVA DEDICACION Y EFICIENCIA PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS. MUY BUEN GRADO DE ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA. E

RUBRO II: FACTORES EVALUATIVOS Y GRADOS EVALUATIVO

Instrucciones: A continuación se muestran los factores generales y específicos con sus significados y su la derecha las escalas. Marque con un aspa (X) sólo un recuadro (A, B, C, D, E) según el grado valorativo que crea conveniente leyendo cada uno detenidamente.

FACTORES GENERALES TÉCNICOS Y AUXILIARES	ESCALA DE GRADOS VALORATIVOS				
1. CONOCIMIENTO DE FUNCIONES:	BUEN CONOCIMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO Y SENTIDO PARA LA TOMA DE DECISIONES. A	ADECUADO CONOCIMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO Y SENTIDO PARA LA TOMA DE DECISIONES. B	MÍNIMO CONOCIMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO EN LA TOMA DE DECISIONES. C	MUY BUEN CONOCIMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO Y SENTIDO PARA LA TOMA DE DECISIONES. D	POCO CONOCIMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO EN LA TOMA DE DECISIONES. E
2. ESPÍRITU DE SUPERACIÓN.	DEMUESTRO ADECUADO INTERÉS POR AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS, PARA MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL. A	NO MANIFIESTA INTERÉS POR AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS PARA MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL. B	PRESENTA UN NOTABLE INTERÉS POR AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS, PARA MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL. C	ESCASO INTERÉS POR AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS PARA MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL. D	EVIDENCIA UN SIGNIFICATIVO INTERÉS POR AMPLIAR MIS CONOCIMIENTOS, PARA MEJORAR MI DESEMPEÑO LABORAL. E
IDENTIFICACIÓN CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD	MÍNIMO CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN. MUY Poca VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD A	ADECUADO GRADO DE CONOCIMIENTOS DE LOS OBJETIVOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN. VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD B	ESCASOS CONOCIMIENTOS DE LOS OBJETIVOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN. POCA VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD C	MUY SIGNIFICATIVO CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN. EXCELENTE VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD D	SIGNIFICATIVO GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN. BUENA VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LA RED DE SERVICIOS DE SALUD E

FACTORES GENERALES TÉCNICOS Y AUXILIARES	ESCALA DE GRADOS VALORATIVOS				
4. INICIATIVA.	DEMUESTRO BUENA CAPACIDAD PARA RESOLVER CON CREATIVIDAD SITUACIONES DIVERSAS. A	POCAS VECES DEMUESTRO CAPACIDAD PARA RESOLVER CON CREATIVIDAD SITUACIONES DIVERSAS. B	DEMUESTRO EXCELENTE CAPACIDAD PARA RESOLVER CON CREATIVIDAD SITUACIONES DIVERSAS. C	DEMUESTRO FALTA DE CREATIVIDAD PARA RESOLVER CON CREATIVIDAD SITUACIONES DIVERSAS. D	DEMUESTRO APROPIADA CAPACIDAD PARA RESOLVER CON CREATIVIDAD SITUACIONES DIVERSAS, E
5. MORALIDAD ADMINISTRATIVA.	EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES, DEMUESTRO UNA ACEPTABLE INTEGRIDAD EN MIS DEBERES Y DERECHOS. A	EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES, DEMUESTRO NOTABLE INTEGRIDAD EN MIS DEBERES Y DERECHOS. B	EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES, SUS ACCIONES DEMUESTRO FALTA DE INTEGRIDAD EN MIS DEBERES Y DERECHOS. C	EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES, DEMUESTRO POCA CAPACIDAD EN MIS DEBERES Y DERECHOS. D	EN EL EJERCICIO DE MIS FUNCIONES, DEMUESTRO BUENA INTEGRIDAD EN MIS DEBERES Y DERECHOS. E
6. RELACIONES INTERPERSONALES.	SIGNIFICATIVA CAPACIDAD PARA BRINDAR UN TRATO AMABLE, CALIDO Y SINCERO CON DISPOSICIÓN A TRABAJAR EN EQUIPO; CONSERVANDO MI SERENIDAD. A	ADECUADA CAPACIDAD PARA BRINDAR UN TRATO AMABLE, CALIDO Y SINCERO CON DISPOSICIÓN A TRABAJAR EN EQUIPO; CONSERVANDO MI SERENIDAD. B	POCA CAPACIDAD PARA BRINDAR UN TRATO AMABLE, CALIDO Y SINCERO SIN DISPOSICIÓN A TRABAJAR EN EQUIPO; NO CONSERVO MI SERENIDAD. C	EXCELENTE CAPACIDAD PARA BRINDAR UN TRATO AMABLE, CALIDO Y SINCERO CON DISPOSICIÓN A TRABAJAR EN EQUIPO; CONSERVANDO MI SERENIDAD. D	FALTA DE CAPACIDAD PARA BRINDAR UN TRATO AMABLE, CALIDO Y SINCERO SIN DISPOSICIÓN A TRABAJAR EN EQUIPO; NO CONSERVO MI SERENIDAD. E
7. RESPONSABILIDAD FUNCIONAL.	ADECUADA DEDICACIÓN Y EFICIENCIA PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS. CUMPLOADECUADAMENTE CON LA ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA. A	DEMUESTRO FALTA DE DEDICACIÓN Y EFICIENCIA PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS. NO SIEMPRE LOGRO CUMPLIR CON LA ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA. B	EXCELENTE DEDICACIÓN Y EFICIENCIA PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS. ASI MISMO NOTABLE ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA. C	POCAS VECES MUESTRO DEDICACIÓN Y EFICIENCIA PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS. INADECUADO GRADO DE ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA. D	SIGNIFICATIVA DEDICACIÓN Y EFICIENCIA PARA CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS. MUY BUEN GRADO DE ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA. E

FACTORES ESPECÍFICOS: GRUPO: DIRECTIVO	ESCALA DE GRADOS VALORATIVOS				
1. ASESORIA:	SIGNIFICATIVA CAPACIDAD PARA PROPONER ALTERNATIVAS Y RECOMENDACIONES IMPORTANTES EN ASUNTOS RELACIONADOS A MI CARGO. A	DEMUESTRO ADECUADA CAPACIDAD PARA PROPONER ALTERNATIVAS Y RECOMENDACIONES IMPORTANTES EN ASUNTOS RELACIONADOS A MI CARGO. B	DENOTO FALTA DE CAPACIDAD PARA PROPONER ALTERNATIVAS Y RECOMENDACIONES IMPORTANTES EN ASUNTOS RELACIONADOS A MI CARGO. C	SOBRESALGO POR MI CAPACIDAD PARA PROPONER ALTERNATIVAS Y RECOMENDACIONES IMPORTANTES EN ASUNTOS RELACIONADOS A MI CARGO. D	PROPONGO ALTERNATIVAS Y RECOMENDACIONES IMPORTANTES EN ASUNTOS RELACIONADOS A MI CARGO. E
2. COORDINACIÓN:	ADECUADA CAPACIDAD PARA RELACIONARSE E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. A	FALTA DE CAPACIDAD PARA INTEGRAR RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. B	GRAN CAPACIDAD PARA RELACIONARSE E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. C	POCA CAPACIDAD PARA RELACIONARSE E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. D	SIGNIFICATIVA CAPACIDAD PARA INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. E
3. DIRECCIÓN:	FALTA DE CAPACIDAD PARA ORGANIZAR Y DISPONER DIRECTIVAS E INSTRUCCIONES CONDUSCO AL GRUPO INADECUADAMENTE. A	BUENA CAPACIDAD PARA ORGANIZAR Y DISPONER DIRECTIVAS E INSTRUCCIONES CONDUSCO AL GRUPO ADECUADAMENTE B	RELATIVA CAPACIDAD PARA ORGANIZAR Y DISPONER DIRECTIVAS E INSTRUCCIONES, CONDUSCO AL GRUPO ACERTADAMENTE. C	EXCELENTE CAPACIDAD PARA ORGANIZAR Y DISPONER DIRECTIVAS E INSTRUCCIONES, CONDUSCO AL GRUPO HACIA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADOS. D	MUY BUENA CAPACIDAD PARA ORGANIZAR Y DISPONER DIRECTIVAS E INSTRUCCIONES, CONDUSCO AL GRUPO HACIA LA REALIZACION DE LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADOS. E
4. PLANEAMIENTO ORGANIZACIONAL	SIGNIFICATIVA CAPACIDAD PARA FORMULAR, PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES DE MANERA ORGANIZADA. A	EXTRAORDINARIA CAPACIDAD PARA FORMULAR, PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES DE MANERA ORGANIZADA. B	REGULAR CAPACIDAD PARA FORMULAR, PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES DE MANERA ORGANIZADA. C	BUENA CAPACIDAD PARA FORMULAR, PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES DE MANERA ORGANIZADA. D	FALTA DE CAPACIDAD PARA FORMULAR, PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES DE MANERA ORGANIZADA. E
5. SUPERVISIÓN:	MUY BUENA CAPACIDAD PARA VERIFICAR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES, METODOS Y PROCEDIMIENTOS. A	EXCELENTE CAPACIDAD PARA VERIFICAR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES, METODOS Y PROCEDIMIENTOS. . B	ADECUADA CAPACIDAD PARA VERIFICAR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES, METODOS Y PROCEDIMIENTOS. C	RESTRINGIDA CAPACIDAD PARA VERIFICAR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES, METODOS Y PROCEDIMIENTOS. D	REGULAR CAPACIDAD PARA VERIFICAR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES, METODOS Y PROCEDIMIENTOS. E

FACTORES ESPECIFICOS: GRUPO: PROFESIONALES	ESCALA DE GRADOS VALORATIVOS				
1. ASESORIA.	SOBRESALGO POR MI CAPACIDAD PARA PROPONER ALTERNATIVAS Y RECOMENDACIONES IMPORTANTES EN ASUNTOS RELACIONADOS A MI CARGO. A	PROPONGO ALTERNATIVAS Y RECOMENDACIONES SUPERFICIALES EN ASUNTOS RELACIONADOS A MI INSTITUCION. B	DENOTO FALTA DE CAPACIDAD PARA PROPONER ALTERNATIVAS Y RECOMENDACIONES EN ASUNTOS RELACIONADOS A MI FUNCION. C	SIGNIFICATIVA CAPACIDAD PARA IDENTIFICAR, PROPONER ALTERNATIVAS Y RECOMENDACIONES IMPORTANTES EN ASUNTOS INSTITUCIONALES DE MI COMPETENCIA. D	MUESTRA ADECUADA CAPACIDAD PARA IDENTIFICAR Y PROPONER LAS ALTERNATIVAS Y RECOMENDACIONES APROPIADAS EN ASUNTOS RELACIONADOS A SU ESPECIALIDAD. E
2. CALIDAD DE TRABAJO.	NO SIEMPRE REALIZO MI TRABAJO CON PRECISION, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. A	REALIZO MI TRABAJO CON ESCASA PRECISION MINUCIOSIDAD Y ORDEN. B	REALIZO MI TRABAJO CON UN SIGNIFICATIVO SENTIDO DE PRECISION, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. C	REALIZO MI TRABAJO CON PRECISION, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. D	REALIZO MI TRABAJO CON GRAN CAPACIDAD DE PRECISION, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. E
3. CAPACIDAD DE INVESTIGACION.	MUY Poca CAPACIDAD PARA LA INVESTIGACION ASI COMO PARA PRESENTAR CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION. A	MUY BUEN NIVEL DE CAPACIDAD PARA LA INVESTIGACION ASI COMO PARA PRESENTAR CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION. B	POCA CAPACIDAD PARA LA INVESTIGACION ASI COMO PARA PRESENTAR CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION. C	BUENA CAPACIDAD PARA LA INVESTIGACION ASI COMO PARA PRESENTAR CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION. D	ACEPTABLE CAPACIDAD PARA LA INVESTIGACION ASI COMO PARA PRESENTAR CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS DE SOLUCION. E
4. COORDINACION.	ADECUADA CAPACIDAD PARA RELACIONARME E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. A	POCA CAPACIDAD PARA RELACIONARME E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. B	GRAN CAPACIDAD PARA RELACIONARME E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. C	SIGNIFICATIVA CAPACIDAD PARA RELACIONARME E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. D	FALTA DE CAPACIDAD PARA RELACIONARME E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. E
5. PLANEAMIENTO ORGANIZACIONAL.	REGULAR CAPACIDAD PARA FORMULAR, PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES DE MANERA ORGANIZADA. A	SIGNIFICATIVA CAPACIDAD PARA FORMULAR, PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES DE MANERA ORGANIZADA. B	BUENA CAPACIDAD PARA FORMULAR, PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES DE MANERA ORGANIZADA. C	FALTA DE CAPACIDAD PARA FORMULAR, PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES DE MANERA ORGANIZADA. D	EXTRAORDINARIA CAPACIDAD PARA FORMULAR, PLANIFICAR Y PROGRAMAR ACCIONES DE MANERA ORGANIZADA. E

FACTORES ESPECIFICOS: GRUPO: TÉCNICO	ESCALA DE GRADOS VALORATIVOS				
1. CALIDAD DE TRABAJO.	NO SIEMPRE REALIZO MI TRABAJO CON PRECISIÓN, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. A	REALIZO MI TRABAJO CON PRECISIÓN, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. B	REALIZO MI TRABAJO CON ESCASA PRECISIÓN, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. C	REALIZO MI TRABAJO CON UN SIGNIFICATIVO SENTIDO DE PRECISIÓN, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. D	REALIZO MI TRABAJO CON GRAN CAPACIDAD DE PRECISIÓN, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. E
2. CANTIDAD DE TRABAJO.	APROPIADA CAPACIDAD PARA LOGRAR PRODUCIR DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO. LOGRA LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADAS. A	REGULAR CAPACIDAD PARA PRODUCIR DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO. MÍNIMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADAS. B	MUY BUENA CAPACIDAD PARA PRODUCIR DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO. CUMPLE CON LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADAS. C	FALTA DE CAPACIDAD PARA PRODUCIR DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO. NO CUMPLE CON LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADAS. . D	EXCELENTE CAPACIDAD PARA PRODUCIR DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO. NOTABLE CUMPLIMIENTO CON LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADOS. E
3. COORDINACIÓN.	FALTA DE CAPACIDAD PARA RELACIONARME E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. A	ADECUADA CAPACIDAD PARA RELACIONARME E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. B	POCA CAPACIDAD PARA RELACIONARME E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. C	GRAN CAPACIDAD PARA RELACIONARME E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. D	SIGNIFICATIVA CAPACIDAD PARA RELACIONARME E INTEGRAR LOS RECURSOS DE MANERA OPORTUNA Y PRECISA. E
4. EMPLEO DE TIEMPO.	ÓPTIMO EMPLEO DE MIS HORAS DE TRABAJO. CUMPLO CON LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS. A	REGULAR EMPLEO DE MIS HORAS DE TRABAJO. MÍNIMO CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS. B	EXCELENTE EMPLEO DE MIS HORAS DE TRABAJO. CUMPLO AL MÁXIMO LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS C	INADECUADO EMPLEO DE MIS HORAS DE TRABAJO. NO CUMPLO CON LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS. D	ADECUADO EMPLEO DE LAS HORAS DE TRABAJO. FRECUENTEMENTE CUMPLO CON LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS. E
5. MANEJO DE INSTRUMENTOS.	BUENA PRECISIÓN, DESTREZA, HABILIDAD Y CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO. A	EXTRAORDINARIA PRECISIÓN, DESTREZA, HABILIDAD Y CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS. B	REGULAR PRECISIÓN, DESTREZA, HABILIDAD Y CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO. C	INADECUADA PRECISIÓN, DESTREZA, HABILIDAD Y CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO. D	MUY BUENA PRECISIÓN, DESTREZA, HABILIDAD Y CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO. E

FACTORES ESPECIFICOS: GRUPO: AUXILIAR	ESCALA DE GRADOS VALORATIVOS				
1. CALIDAD DE TRABAJO.	REALIZO MI TRABAJO CON GRAN CAPACIDAD DE PRECISI3N, MINUCIOSIDAD Y ORDEN A	REALIZO MI TRABAJO CON PRECISI3N, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. B	REALIZO MI TRABAJO CON UN SIGNIFICATIVO SENTIDO DE PRECISI3N, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. C	REALIZO MI TRABAJO CON ESCASA PRECISI3N, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. D	NO SIEMPRE REALIZO MI TRABAJO CON PRECISI3N, MINUCIOSIDAD Y ORDEN. E
2. CANTIDAD DE TRABAJO.	MUY BUENA CAPACIDAD PARA PRODUCIR DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO. CUMPLE CON LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADAS. A	FALTA DE CAPACIDAD PARA PRODUCIR DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO. NO CUMPLE CON LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADAS. B	APROPIADA CAPACIDAD PARA LOGRAR PRODUCIR DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO. LOGRA LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADAS. C	REGULAR CAPACIDAD PARA PRODUCIR DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO. M3NIMO CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADAS. D	EXCELENTE CAPACIDAD PARA PRODUCIR DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO. NOTABLE CUMPLIMIENTO CON LOS OBJETIVOS Y METAS PROGRAMADOS. E
3. EMPLEO DE TIEMPO.	3PTIMO EMPLEO DE MIS HORAS DE TRABAJO. CUMPLO CON LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS, A	INADECUADO EMPLEO DE MIS HORAS DE TRABAJO. NO CUMPLO CON LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS. B	REGULAR EMPLEO DE MIS HORAS DE TRABAJO. M3NIMO CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS. C	EXCELENTE EMPLEO DE MIS HORAS DE TRABAJO. CUMPLO AL M3XIMO LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS D	ADECUADO EMPLEO DE LAS HORAS DE TRABAJO. FRECUENTEMENTE CUMPLO CON LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS. E
4. MANEJO DE INSTRUMENTOS.	MUY BUENA PRECISI3N, DESTREZA, HABILIDAD Y CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO. A	REGULAR PRECISI3N, DESTREZA, HABILIDAD Y CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO. B	INADECUADA PRECISI3N, DESTREZA, HABILIDAD Y CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO. C	BUENA PRECISI3N, DESTREZA, HABILIDAD Y CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO. D	EXTRAORDINARIA PRECISI3N, DESTREZA, HABILIDAD Y CUIDADO EN EL MANEJO DE LOS INSTRUMENTOS. E
5. EMPLEO DE MATERIALES.	ADECUADA HABILIDAD PARA EL USO DE LOS MATERIALES DE TRABAJO. EVITA EL GASTO INNECESARIO DE LOS MISMOS. A	GRAN HABILIDAD PARA EL USO DE LOS MATERIALES DE TRABAJO. EVITA SIEMPRE EL GASTO INNECESARIO DE LOS MISMOS. B	M3NIMA HABILIDAD PARA EL USO DE LOS MATERIALES DE TRABAJO. ALGUNAS VECES EVITA EL GASTO INNECESARIO DE LOS MISMOS. C	INADECUADA HABILIDAD EN EL USO DE LOS MATERIALES DE TRABAJO. FRECUENTEMENTE HACE UN GASTO INNECESARIO DE LOS MISMOS. D	SIGNIFICATIVA HABILIDAD PARA UTILIZAR LOS MATERIALES DE TRABAJO. EVITA AL M3XIMO EL USO Y GASTO INNECESARIO DE LOS MISMOS. E

ANEXO N° 05

PRUEBA JI CUADRADA PARA TABLAS DE CONTINGENCIA

H_p: "El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque".

H_o: "La influencia del clima organizacional es poco significativo en el desempeño laboral de los trabajadores Red de Servicios de Salud Lambayeque".

Clima Organizacional		Desempeño Laboral			
		Promedio	Superior promedio	superior	Total
No participativo	Observed	4	5	0	9
	Expected	4.61	3.51	0.88	9.00
	O - E	-0.61	1.49	-0.88	0.00
Indiferente	Observed	9	4	2	15
	Expected	7.68	5.85	1.46	15.00
	O - E	1.32	-1.85	0.54	0.00
Participativo	Observed	8	7	2	17
	Expected	8.71	6.63	1.66	17.00
	O - E	-0.71	0.37	0.34	0.00
Total	Observed	21	16	4	41
	Expected	21.00	16.00	4.00	41.00
	O - E	0.00	0.00	0.00	0.00

2.75 chi-square
4 df
.6011 p-value

.183 Cramér's V

Decisión: Como p-value = 0.6011 > 0.05, se acepta H_o

Conclusión: Al 95% de confianza concluimos que el desempeño laboral es independiente del Clima Organizacional