

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU
RELACIÓN CON EL DESARROLLO
INSTITUCIONAL EN EL CENTRO
MATERNO INFANTIL RIMAC – 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GERENCIA EN SALUD**

CESAR DAVID PAREDES ROMAN

**Callao, 2018
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| • DRA. ARCELIA OLGA ROJAS SALAZAR | PRESIDENTA |
| • DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI | SECRETARIO |
| • DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA | MIEMBRO |
| • DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ Y ROJAS | MIEMBRO |
| • MG. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO | SUPLENTE |

ASESORA : Dra. LINDOMIRA CASTRO LLAJA

Nº de Libro : 01

Nº de Folio : 36

Nº de Acta : 08

Fecha de Aprobación de tesis: Bellavista, 21 de Diciembre del 2018

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado 253-2018-
CDUPG-FCS. - del 12 de Diciembre de 2018

DEDICATORIA

A Dios que siempre me acompaña y nunca me abandona, es la fuerza que me ayuda a existir.

A mi querida familia que constantemente fortalecen esta singular existencia.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Callao, especialmente a los profesores, de la Maestría Gerencia en Salud por sus enseñanzas impartidas.

Al Centro de Salud Materno Infantil Rímac y al personal, quienes dieron su aporte con su consentimiento para la presente investigación.

A mi familia, por creer en mí y mantenerse siempre a mi lado.

INDICE

	Págs.
TABLAS DE CONTENIDO	3
GRÁFICOS DE CONTENIDO	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	8
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.1. Identificación del problema	7
1.2. Formulación de problemas	10
1.3. Objetivos de la investigación	10
1.4. Justificación	11
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes del estudio	13
2.2 Bases Epistémicas	23
2.3 Bases Teóricas	31
2.4 Bases Culturales	48
2.5 Definición de términos	52
III. VARIABLES E HIPOTESIS	54
3.1 Definición de las variables	54
3.2 Operacionalización de variables	55
3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas	56
IV. METODOLOGÍA	57
4.1 Tipo de investigación	57
4.2 Diseño de la investigación	57

4.3	Población y muestra	58
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
4.5	Procedimientos de recolección de datos	60
4.6	Procesamiento estadístico y análisis de datos	60
V.	RESULTADOS	61
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	71
6.1	Contrastación de hipótesis con los resultados	71
6.2	Contrastación de resultados con otros estudios similares	77
VII.	CONCLUSIONES	84
VIII.	RECOMENDACIONES	85
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	86
	ANEXOS	89
	Anexo 01: Matriz de consistencia	90
	Anexo 02: Consentimiento informado	91
	Anexo 03: Cuestionario	92
	Anexo 04: Dimensiones del Clima Organizacional	103
	Anexo 05: Escala de clasificación de puntajes Clima Organizacional y Desarrollo Institucional	104
	Anexo 06: Base de datos	105

INDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla 5.1 Datos generales de los trabajadores en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017.	61
Tabla 5.2 Determinación de la relación entre Clima Organizacional y el Desarrollo Institucional en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017	64
Tabla 5.3 Determinación del Clima Organizacional en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017.	65
Tabla 5.4 Clima Organizacional en el Centro Materno Infantil Rímac – 2017 – Según Dimensión: Potencial Humano	67
Tabla 5.5 Clima Organizacional en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017. Según Dimensión: Diseño Organizacional	67
Tabla 5.6 Clima Organizacional en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017 – Dimensión: Cultura Organizacional	68
Tabla 5.7 Determinación del Desarrollo Institucional en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017	69
Tabla 5.8 Desarrollo Institucional según dimensiones	70

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 5.1.1 Distribución según sexo de los trabajadores en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017.	62
Gráfico 5.1.2 Distribución según edad de los trabajadores en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017.	62
Gráfico 5.1.3 Distribución según años de los trabajadores en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017.	63
Gráfico 5.2 Determinación de la relación entre clima Organizacional y el Desarrollo Institucional en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017.	64
Gráfico 5.3 Determinación del clima Organizacional en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017.	65
Gráfico 5.7 Determinación del Desarrollo Institucional en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017	69

RESUMEN

Como en toda organización existe un propósito una estructura y una colectividad de personas con responsabilidades que logran un objetivo en común y el clima es un componente multidimensional que tiene relación directa con el desarrollo institucional. El objetivo del estudio fue relacionar el clima organizacional y el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac - 2017

El estudio fue de tipo, cuantitativo, correlacional de corte transversal. la muestra estuvo conformada por 57 trabajadores, los datos fueron codificados y luego ingresados a una base de datos creada en el programa estadístico SPSS se utilizó la prueba estadística de Spearman.

Resultados: En relación al nivel del Clima Organizacional que prevaleció fue el nivel regular con el 43.9%. Un 22.8% de los trabajadores percibió nivel malo, en el indicador liderazgo prevalece la percepción positiva con un 63.9%, la percepción negativa se presenta en mayor porcentaje en el indicador recompensa, donde el 98.2% de los trabajadores presenta una percepción negativa. El nivel del Desarrollo Institucional que prevaleció fue el nivel regular con el 59.7%. Un 17.5% de los trabajadores percibió nivel malo.

Las dimensiones potenciales humano y cultura organizacional se relacionan directamente con el desarrollo institucional. El clima organizacional se relaciona directamente con el desarrollo institucional con coeficiente de Spearman=0.352 y p-valor=0.007.

Palabras claves: Liderazgo, Motivación, Estructura, Comportamiento.

ABSTRACT

As in any organization there is a purpose a structure and a collectivity of people with responsibilities that achieve a common goal and climate is a multidimensional component that is directly related to institutional development. The objective of the study was to relate the organizational climate and institutional development in the Rimac Mother and Child Center - 2017

The study was of type, quantitative, correlational cross-sectional. the sample consisted of 57 workers, the data were coded and then entered into a database created in the statistical program SPSS Spearman statistical test was used.

Results: In relation to the level of Organizational Climate that prevailed was the regular level with 43.9%. 22.8% of workers perceived a bad level, in the leadership indicator positive perception prevails with 63.9%, the negative perception is presented in a greater percentage in the reward indicator, where 98.2% of workers present a negative perception. The level of Institutional Development that prevailed was the regular level with 59.7%. 17.5% of workers perceived a bad level.

The dimensions of human potential and organizational culture are directly related to institutional development. The organizational climate is directly related to institutional development with Spearman coefficient = 0.352 and p-value = 0.007.

key words: Leadership, Motivation, Structure, Behavior

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

Según la OMS, la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son de fundamental importancia para los propios trabajadores y sus familias, y también para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y, por ende, para las economías de los países y del mundo. Así lo establece el informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), titulado Ambientes de trabajo saludables: Un modelo para la acción para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales. (6)

BUSTAMANTE Chile 2015 define que la gran mayoría de las empresas públicas y en particular hospitales, está en un proceso de cambio profundo para adaptarse a las exigencias del mundo moderno, insertándose en esta tendencia de modernización al 55%, donde el clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en dichos hospitales; esto “potencia aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación” Por lo cual en muchos estudios de este país mencionan que las condiciones laborales en la que se desenvuelve el personal, influye en la conservación de un clima organizacional adecuado lo que conlleva a la satisfacción laboral, estos factores son

determinantes en el rendimiento y productividad de los trabajadores y en el éxito de la organización al 100% .(2)

Ibarra Cortés, R. Tonathiu. España (2007). Es su trabajo de tipo descriptivo titulado “El Clima organizacional de un sistema de atención médica gubernamental en la ciudad de México y su relación con el liderazgo transformacional y transaccional de sus directivos”, refiere que dicho estudio tuvo como objetivo realizar un diagnóstico organizacional al correlacionar subescalas de liderazgo transformacional y transaccional de directivos de un Sistema de Atención Médica Gubernamental en su primer nivel. Concluyendo que los resultados indicaron la dominancia de subescalas de liderazgo transformacional en los directivos investigados, su orientación en cuanto a variables de resultado, es en primer término: la efectividad, en segundo lugar al esfuerzo extra, y por último, la satisfacción. (19)

El Ministerio de Salud en el año 2008 se ha preocupado por considerar al clima organizacional como una variable indispensable para incrementar la calidad de atención con la consiguiente mejora del porcentaje de satisfacción del usuario externo, motivar y comprender al personal de salud en el proceso del estudio de clima organizacional como elemento estratégico en el desarrollo de una cultura de calidad.

Según la RM N° 596-2007/MINSA aprueba el “Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud”, el cual establece la capacitación del personal directivo responsable a cargo de las actividades de la gestión de calidad para fortalecer las competencias técnicas y evaluar su desempeño. (15)

El enfoque de gestión de la calidad está siendo impulsado progresivamente en los sistemas de salud, a través de actividades de regulación y evaluación, así como intervenciones que promueven el aprendizaje de los prestadores y de las organizaciones de salud; con la conformación de sistemas de monitoreo y evaluación de la atención dirigidos a garantizar la calidad como paradigma de intervención, al cual progresivamente se van incorporando los aportes de la gestión de la calidad total, principalmente a través de la mejora continua. Se busca reforzar el liderazgo de las instancias directivas en el logro de la calidad, el trabajo en equipo, gestión basada procesos y en información relevante como sustento de las decisiones. Tal como se manifestó, la implementación de los modelos de gestión de calidad al sector salud es aún incipiente y no está exenta de dificultades y limitaciones. (15)

En el Centro Materno Infantil se observó que el nivel del Clima Organizacional fue el nivel regular con el 43.9%. y el nivel de Desarrollo Institucional regular con el 59.7%. Razón por la cual se

realizó esta investigación para determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desarrollo institucional.

1.2. Formulación de problemas

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac - 2017?

1.2.1. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional en la dimensión potencial humano y el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional y el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac - 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional en la dimensión cultura organizacional y el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac - 2017?

1.3. Objetivo General

Relacionar el clima organizacional y el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac -2017.

1.3.1. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la dimensión potencial humano y el

desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional y el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la dimensión cultura organizacional y el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.

1.4. Justificación.

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia 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, sin perder de vista el recurso humano.

La razón del estudio del clima organizacional y su relación con el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac, pretende determinar la relevancia del Clima Organizacional en relación al desarrollo institucional, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas.

1.4.1. Desde el punto de vista práctico.

A partir de los resultados de este trabajo de investigación y en el concepto del clima organizacional y desarrollo institucional, fue importante esta información para la toma de decisiones de las autoridades del centro de salud y se logren establecer en corto plazo estrategias que fomenten una mejor organización institucional con los trabajadores. Un buen clima organizacional, tendrá consecuencias positivas para el funcionamiento de la institución, para el sector y para el país.

1.4.2 Desde el punto de relevancia social.

El presente trabajo de investigación tuvo una repercusión positiva los centros de salud son consideradas por la comunidad como estrategia fundamentales de desarrollo , el estudio es viable no existiendo problemas para su ejecución ya que permitirá a las autoridades hacer un análisis y reflexión para la toma de decisiones . Para la presente investigación se contó con recursos humanos, económicos y materiales que permitió dar respuesta al estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel Internacional

BUSTAMANTE-UBILLA y COLS. (2015). En su estudio “Caracterización del clima organizacional en Hospitales de alta complejidad en Chile”, teniendo como objetivo caracterizar el Clima Organizacional al interior de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, determinando las dimensiones más y menos influyentes. Para su desarrollo se aplicó un cuestionario que consta de 71 variables agrupadas en 14 dimensiones a una muestra de 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su confiabilidad ratificada mediante el alfa de Cronbach. A partir de lo anterior, se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación laboral y responsabilidad; en tanto que las dimensiones que muestran un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación. (2)

MOSCOSO (2013), en su tesis titulada: “Gerencia académica y Desarrollo Institucional del instituto tecnológico ESCA – Guayaquil y propuesta de un plan estratégico con fines de autoevaluación”.

Cuyo objetivo principal fue diseñar un plan estratégico que contribuya al desarrollo institucional con fines de autoevaluación de la entidad, bajo un enfoque cuantitativo como un tipo de investigación básica con una población de 228 personas, se aplicaron cuestionarios, cuya conclusión general fue: que del 85% en promedio de los encuestados manifestó que la gerencia académica del instituto ESCA no cumple con las exigencias para lograr el fortalecimiento de la calidad académica en el instituto, asimismo, manifestaron que la estructura organizativa no se encuentra bien constituida, lo cual no permite que se logre el desarrollo Institucional; por ello la aplicación de un plan estratégico con beneficios

Institucionales, fortalecerá la gerencia académica, lo que influirá positivamente en el clima organizacional y en toda la comunidad educativa. (8)

CELADA (2013) en su tesis con el objetivo determinar el clima laboral de la Universidad del Valle de Guatemala campus Altiplano. Para ello aplicó el cuestionario de clima laboral a 95

trabajadores de ese campus, segmentados en estamentos de la organización, por antigüedad y por sexo. El resultado del cuestionario demostró que el clima laboral de la 14 institución es normal de acuerdo con las escalas de valoración del cuestionario aplicado. Los resultados, desde el criterio de antigüedad, muestran valoraciones medio altas en trabajadores con cinco y un año o menos de antigüedad y normales en el resto de los colaboradores. En cuanto al clima laboral bajo el criterio de sexo, muestra que los varones obtuvieron una calificación medio alto en contraste con las mujeres que calificaron normal en todas las escalas, excepto en la de relaciones que tiene una valoración medio baja. En donde recomendó poner en marcha el plan de mejora que se incluyó como aporte de la investigación. (9)

ALCALÁ (2011). México en su estudio El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior, se propuso evaluar el clima organizacional de una Institución Pública de Educación Superior por medio de la aplicación del cuestionario elaborado por Litwin y Stringer España (1968) para detectar los factores prevaecientes en la organización. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Trabajó sobre la base de una población de 111 trabajadores del área administrativa y académica de una Institución Pública

de Educación Superior. El instrumento empleado fue un cuestionario. Entre sus conclusiones afirma que: Los resultados de la investigación arrojaron que en general los trabajadores tienen una buena percepción de la Institución Pública de Educación Superior. Sin embargo, detectó que los trabajadores tienen una percepción regular del clima en las variables recompensa y conflictos. Por otra parte, los trabajadores tienen una percepción regular del clima organizacional en la variable conflictos; esta variable mide el grado de aceptación de las opiniones discrepantes y la tolerancia a enfrentar y solucionar los problemas tan pronto se manifiesten. La baja percepción en esta variable puede estar asociada a que en la institución están marcados los niveles jerárquicos y por tanto los canales de comunicación deben seguir estos peldaños, haciendo que los conflictos o discrepancias no se resuelvan de manera instantánea. No obstante, dentro de pequeños grupos de trabajo, la comunicación suele ser mejor. (10)

URÍA (2011). Ecuador en la tesis clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la ciudad de Ambato, buscó determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Se trata de un estudio de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. La técnica utilizada para el recojo de

la información fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. La investigación se realizó sobre una población de 36 personas miembros de Ambato. Utilizó el muestreo no probabilístico. Entre sus conclusiones más importantes, Uría afirma que: existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Ambato. Por otra parte, el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran medida por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y cohibe a los trabajadores, quienes no dan un valor agregado a su trabajo diario. Asimismo, existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor de parte de los directivos.(11)

PAVON LEON P. y GOGESCOECHEA TREJO M. (2011)

México realizaron un trabajo de investigación Satisfacción del personal de salud en un Hospital Universitario, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del personal, y analizar sus factores, el método que utilizaron fue observacional, transversal y descriptivo, la población estuvo conformada por 81 trabajadores. El instrumento que utilizaron fue un cuestionario y obtuvieron los resultados el nivel de satisfacción fue alto y muy alto en 58.1% las categorías más valoradas fueron: pertenencia

(84.%) creatividad e iniciativa (79%) y las menos satisfactorias progreso profesional y remuneración (27.2%)

La satisfacción del personal estudiado fue calificada como un nivel alto, sin embargo, debe tomarse en cuenta que al 35% que resulto con satisfacción promedio y al 6% con satisfacción baja, la categoría progreso profesional y remuneración refleja que el prestador del servicio no se encuentra satisfecho con el salario y los beneficios derivados del trabajo. (12)

2.1.2. A nivel Nacional.

CAJAHUARINGA CHILON M. (Perú 2017) en su trabajo de investigación titulado Desarrollo institucional y relaciones interpersonales en las instituciones educativas UGEL 10 - Huaral, 2017. El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre el Desarrollo Institucional y las Relaciones Interpersonales de las instituciones educativas UGEL 10 - Huaral, 2015. “Metodológicamente, la investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental: transversal de nivel correlacional, transversal pues se describió la relación entre variables en un tiempo determinado.

La muestra fue de 199 docentes de la UGEL 10. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo

instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 33 ítems para la variable desarrollo institucional y de 31 ítems para la variable relaciones interpersonales”. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 22. La investigación permitió determinar que existe relación directa y significativa entre desarrollo institucional y relaciones interpersonales en las instituciones educativas estatales de la UGEL 10 - Huaral, 2015. (Rho de Spearman = 0,705** siendo una correlación moderada entre las variables). (1)

NIETO y SOLÓRZANO (2014), en su tesis de Maestría denominada “Relación entre la gestión del talento humano y desarrollo organizacional en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones”, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública. Realizado en la Universidad César Vallejo. El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Lima - 2014. La investigación es de tipo básica de naturaleza descriptiva y correlacional. Diseño no experimental transeccional y correlacional. Conclusión: En la tabla 22 un valor rho Spearman de 0.590 y una $p = 0.001$ confirma la hipótesis alterna que indica que existe relación

positiva entre la dimensión retención del talento humano y el desarrollo organizacional en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima – 2014. (4)

AVILÉS (2014), en su tesis titulada: El clima organizacional y el desarrollo institucional en la institución educativa “Jorge Diomedes Giles Llanos” de Ate - 16 Vitarte. Lima 2013, cuyo objetivo fue determinar la relación de las variables: clima organizacional y desarrollo institucional. “La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental y tipo de diseño Descriptivo - Correlacional. El muestreo fue no probabilístico, la muestra fue de 48 docentes de nivel Primaria, a quienes se le aplicaron respectivamente el Cuestionario de clima organizacional adaptado de Litwin y Stringer (1968) para Clima Organizacional y el cuestionario de desarrollo Institucional adaptado de Quispe y Nonones (2010) para la segunda variable cuyos resultados fueron que existe una relación positiva alta entre el Clima Organizacional y Desarrollo Institucional en la Institución Educativa “Jorge Diomedes Giles Llanos” de Ate - Vitarte. Lima 2013. La relación advertida de manera explícita o directa indica que a mayor desarrollo del Clima Organizacional, se incrementará también mayor progreso del Desarrollo Institucional”. (3)

Quispe (2013) realizó un estudio de investigación titulado: El Clima Laboral y el Desarrollo Organizacional en las Instituciones Educativas de la Red N° 03 de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01- 2012, para obtener el grado de Magister en Educación con mención en Administración de la Educación. Realizado en la Universidad César Vallejo. El objetivo general de esta investigación fue Determinar la relación entre el Clima Laboral y Desarrollo Organizacional en las Instituciones Educativas según la opinión de los docentes de la Red N°03 de la Ugel N° 01 SJM – 2012. El “estudio plantea una investigación de tipo básica-sustantiva. Diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Conclusión: Las relaciones interpersonales está relacionado directamente y significativamente con el desarrollo organizacional de las instituciones educativas según la opinión de los docentes en la Red N°03 de la Ugel N° 01 SJM – 2012, según el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.757, cuya correlación es significativa al 95% de los datos y el 5.0% de margen error de los datos procesado de las variables de estudio; por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, con una $p= 0.001(p < 0.05)$ -. (5)

SÁENZ I. ALFARO R. LEYTON S. MEZA A. (2013). En su trabajo de investigación titulado Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades Julio de 2012-Peru Pontificia Universidad Católica. Debido al importante rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. Para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se plantea estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio. Toma de decisiones en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Toma de

decisiones. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas. (7)

2.2. Bases Epistémicas

2.2.1. Teoría y técnica de desarrollo organizacional de la Organización Panamericana de la Salud.

La Organización Panamericana de la Salud, en la búsqueda por la mejora de los servicios de salud, implementa un programa sub-regional de desarrollo de la capacidad gerencial de los sistemas de salud, donde recupera metodologías y herramientas a través de diferentes teorías administrativas que, si bien se aplican de manera muy general a diferentes tipos de organización, la OPS las adaptó para conformar un modelo de análisis y de desarrollo organizacional que se ajuste específicamente a las unidades de salud. Por lo que propone, basándose en dichas teorías, una propia teoría que sustente la dinámica organizacional de las instituciones de salud, llamándola Teoría de la

Organización de los Sistemas de Salud, donde existen dos proyecciones importantes: (24)

1. Desarrollo institucional (organizacional)

2. Gestión y capacidad gerencial. La primera de ellas, se relaciona con todo aquella intervención que impulse los cambios planeados para el desarrollo de la institución.

La gestión y capacidad gerencial toma su importancia, dentro de esta teoría, en la función y para la toma de decisiones, así como la identificación de necesidades de cambio y la introducción de estos cambios a la organización. En función de esto, se puede diseñar un modelo de análisis de la organización que permita diagnosticar problemas en diferentes dimensiones de la organización. El modelo analítico, propuesto por la OPS con base en esta teoría, se comprende de cuatro áreas críticas:

1.- Ambiente

2.- Estructura

3.- Funcionamiento

4.- Clima organizacional.

El área crítica clima organizacional toma gran importancia en esta investigación, ya que se pretende evaluar el clima organizacional de una institución.

En el análisis del clima organizacional se considera la dimensión psicosocial de la organización, ya que analiza asuntos relacionados con cuestiones psicológicas y sociales, a través de: identificación de los estilos de liderazgo; interpretación de factores y niveles de motivación y satisfacción personal; calificación de los esquemas de reciprocidad; y la identificación de los mecanismos de participación en los procesos grupales de la organización.

En este marco, la OPS propone áreas críticas y variables para el análisis del clima organizacional, así como un instrumento que abarca las dimensiones que permitirían, no solo la evaluación del clima organizacional, sino también el alcance de algunos de los objetivos y políticas establecidas, ya que estas se encuentran relacionadas con el fomento de un buen o mal clima organizacional. (24)

2.2.2. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer (1968)

El origen de la palabra clima organizacional se ubica en Kart Lewin, quien la define como el “El comportamiento es función de la persona implicada y de su entorno” (Brunet, 1987). Para Lewin el individuo se comporta de acuerdo a como él experimenta su ambiente, siendo fundamental su percepción para comprender y dar sentido a su actividad laboral.

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

La teoría de Litwin y Stringer trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización, proponen tres tipos de climas diferentes: sólo uno de ellos estará presente en cada subsistema de la organización. (25)

Clases de clima:

- Clima autoritario: caracterizado por una alta necesidad de poder, actitudes negativas hacia el grupo, baja productividad y baja
- Clima amistoso: alto nivel de motivación de afiliación alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo bajo desempeño.
- Clima de logro: alto nivel de motivación al logro, alta satisfacción en el trabajo, actitudes positivas hacia el grupo, alta productividad.

Objetivos planteados por Litwin y Stringer:

- Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y clima organizacional.
- Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual, medidos a través del análisis de contenido del pensamiento imaginativo.
- Determinar los efectos del clima organizacional sobre variables como satisfacción personal y desempeño organizacional.

Las dimensiones de un clima organizacional

La teoría de Litwin y Stringer (1968), intenta explicar aspectos importantes de la conducta de individuos que trabajan en una organización utilizando conceptos como motivación y clima.

Hicieron un estudio denominado “Motivación y Clima Organizacional” para comprobar la influencia del estilo de liderazgo del clima organizacional sobre la motivación de los miembros de la organización.

Dimensiones según Litwin y Stringer (1968), citados por (Fernández y Gurley, 2003, son las siguientes:

- Estructura: destaca las vías formales que se encuentran presentes en una organización y enfoca el sentimiento que tienen los empleados acerca de las reglas, regulaciones, procedimientos y restricciones en el grupo.

- Responsabilidad: se refiere al sentimiento que tiene el individuo de ser su propio jefe, tener un gran compromiso con el trabajo a realizar, tomar decisiones por sí solo y la idea de autonomía en la toma de decisiones y responsabilidades.
- Recompensa: es la percepción que tiene un individuo de ser recompensado por un trabajo bien hecho. En este caso la organización utiliza más el premio que el castigo. (25)

2.2.3. La teoría de clima Organizacional de Likert (1999).

Citado por Brunet, establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

- Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

- Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.
- Variables finales: surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida (23)

Tipos de clima organizacionales:

- **Clima de tipo autoritario:**

Sistema I Autoritario explotador, se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II Autoritarismo paternalista, se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la

impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

- **Clima de tipo Participativo:**

Sistema III Consultivo, se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

Sistema IV Participación en grupo, existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal - ascendente - descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor - supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima

abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

La cultura y clima organizacional determinan el comportamiento de los empleados en una organización; comportamiento este que determina la productividad de la organización a través de conductas eficientes y eficaces. Para lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores y rotantes, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevados (23, 25)

2.3. Bases Teóricas.

2.3.1. Clima organizacional

El concepto de clima permite ampliar las perspectivas de análisis desde una visión parcializada y reduccionista a una más global, que sea capaz de integrar el ambiente como una variable sistémica y que abarque fenómeno complejos desde una cesión también compleja.

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (21)

Talcott Parsons (1966), Por su parte, había propuesto una teoría en que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad y hacía un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad.

Esta teoría proponía, además, un camino que permitiera integrar la personalidad, el sistema social organizacional y los niveles culturales. Esta integración podría producirse a través de los roles, los status y las expectativas, tomadas en consideración las orientaciones de la personalidad y las orientaciones normativas. Sin embargo, esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida, por cuanto el desafío

del momento tenía un sentido eminentemente práctico y resultaba muy difícil para los investigadores de la época el realizar un esfuerzo de esa envergadura.

El clima puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto observada por éstos, que la evalúan colectivamente.

Esto significa que el clima organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con el sistema organizacional.

Sin embargo, esto no hace que el clima sea necesariamente una autorreflexión de la organización como sistema de decisiones, es necesario que el tema del clima sea tratado en el decidir organizacional. En efecto, en los casos en que las organizaciones ven afectado su decidir por el clima o en los casos en que se adoptan decisiones, motivadas por el clima o destinadas a provocar cambios en éste, el clima ha pasado a constituirse en parte de la autorreflexión del sistema organizacional. (26)

2.3.2. Dimensiones para el análisis del clima organizacional

La Organización Panamericana de la Salud OPS propuso El modelo de análisis de clima organizacional considerando en grandes dimensiones.

- **La Motivación**

MASLOW ABRAHAM La motivación es un término aplicado a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares (Koontz, *et al.*, 1990).

El proceso fundamental de la motivación, se resume de la siguiente manera: es la causa de una necesidad insatisfecha, en la cual un individuo experimenta cierta tensión, que, con el fin de alcanzar un objetivo, que satisface la necesidad, disminuye la tensión y devuelve al individuo a su punto de partida hasta que el ciclo se inicia de nuevo.

Para efectos del trabajo se describen dimensiones de percepción del clima organizacional, los cuales sustentan el presente estudio de investigación.

- **Motivación Laboral**

Comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección, la motivación para el trabajo es resultado de las interacciones entre las personas y su entorno laboral, con la mediación del contexto social general. Durante muchos años, la motivación ha sido un tema de investigación para estudiosos

y analista tanto de la conducta humana como de las organizaciones. (18)

- **Factores Determinantes de la Motivación**

Hay tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de la salud:

1.- Factores determinantes individuales

Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo al nivel individual. Primero, las metas de la persona y las de la organización deben ser compatibles entre sí, lo que a veces se denomina el componente “lo haré” de la motivación.

En segundo lugar, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de realizar sus tareas, lo que a veces se denomina el componente “lo puedo hacer” de la motivación.

2.- Factores institucionales

El papel de una organización en motivar a sus trabajadores consiste en esbozar y comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas, asegurar la retroalimentación respecto al desempeño, así como desarrollar habilidades en el personal.

3.- Influencias culturales y de clientes.

En las organizaciones que prestan servicios, la cultura social también afecta a los trabajadores a través de sus interacciones con los clientes. La inserción social de los trabajadores, o la

medida en que se identifiquen con la comunidad que atienden y se sientan parte de ella, afecta su motivación para proporcionar un buen servicio y su deseo de ser apreciados por sus clientes. En casos en que existe una relación social entre el paciente y el trabajador, es posible que los proveedores se sientan motivados a dar un tratamiento más educado y empático.

- **Liderazgo**

Chiavenato, Idalberto (1993), destaca lo siguiente: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. El liderazgo en las organizaciones va a depender de una serie de condiciones como: valores, normas y procedimientos, así como la habilidad, el estilo, la experiencia y las circunstancias, del momento para que pueda desarrollarse.

- El liderazgo y la capacidad solución de problemas

En la organización surgen conflictos que se originan por diversas causas o diferencias de percepciones e intereses relacionados con una misma realidad y forman parte de la vida institucional. Existen muchas formas de solucionar conflictos, pero no se posee una táctica ideal, además todas las situaciones presentan facetas diferentes que obligan a verlas con un enfoque de contingencia, más que como un patrón

determinado. Es importante que el líder, posea la capacidad de gestionar los ideales del grupo, tenga presente ciertos valores en todo proceso de solución de problemas, como: el respeto hacia la persona, de cómo percibe el problema y cuáles son los argumentos que tiene para mantener su posición, adoptando un enfoque asertivo y a la vez, mostrar empatía en el ambiente para favorecer la adecuada comunicación y la participación, que induzca a los colaboradores a sentirse comprometidos con las soluciones pactadas por el bien grupal.

- **Trabajo en Equipo**

Según Portilla la gestión organizacional basa su función en el trabajo en equipo, en cada una de las unidades y entre las unidades administrativas, mediante la participación organizada del grupo, en un ambiente de apoyo mutuo y contribución activa, rescata de cada una de ellas la parte más valiosa, al obtener una decisión más enriquecida, complementando los conocimientos y experiencias diferentes, en el logro de metas institucionales y del equipo. (22)

- **Reconocimiento al Desempeño (Recompensa)**

La jefatura al reconocer el desempeño por el trabajo realizado, debe hacerlo de forma directa, sincera y oportuna. Es muy frecuente en el campo laboral se tarden las recompensas o reconocimientos, promociones, aumentos, etc., hasta mucho

tiempo después, lo que dificulta la identificación por parte del empleado, de la conducta deseable y de la que no lo es, en las empresas. Es preciso que los participantes conozcan los resultados obtenidos en su logro, pues ello da valor a sus esfuerzos y aumenten los estímulos, acepten nuevos retos y objetivos de más alcance, lo cual redundará en la motivación y en el rendimiento individual, ya que le brinda la oportunidad de desarrollarse mediante el entrenamiento, a través de la retroalimentación de su trabajo y recibir una variedad razonable de asignaciones.

- **Realización Personal**

Torrecilla Oscar refiere que la realización personal está relacionada con la posibilidad de la práctica de las capacidades del ser humano, de llenar sus necesidades de expresión y bienestar, cuando éste logra el máximo de su desempeño laboral, supera su propia meta, se transforma en un aliado de la institución e identifica con los planes de la unidad, muestra una actitud positiva, aumenta su creatividad y responsabilidad en el trabajo que ejecuta. La responsabilidad, se mide por el grado de compromiso que los trabajadores asumen consciente y voluntariamente de sus deberes, en respuesta a las demandas de trabajo, manifestando la motivación existente. Para que las personas puedan responsabilizarse de sus

acciones, necesitan conocer, comprender su ubicación y su proyección dentro de la estructura. Cuanto mayor es el grado de comprensión de la labor que realizan y de la influencia social de la misma, su capacidad por adquirir responsabilidad es más elevada. (17)

- **Participación en la toma de decisiones**

Entre las funciones administrativas modernas, la participación en el trabajo, es un elemento importante en el ámbito de la Salud y la Seguridad Social, se alienta al personal a participar activamente en el manejo de las dificultades actuales y futuras, integrando acciones y políticas dentro del sector Salud, para mejorar la calidad de vida del bienestar individual y colectivo. En la actualidad, el desarrollo de los recursos humanos y los sistemas de capacitación y educación, cada vez son más importantes por dos razones; primero la nueva tecnología y segundo los nuevos diseños estructurales, sirven para incrementar los conocimientos y las habilidades de las personas, en referencia al perfil ocupacional y encauzar sus actitudes en el trabajo, hacia el mejoramiento personal y de su propia vida, también en la eficiencia y eficacia de la empresa.

- **La Comunicación**

Mendoza da a conocer que la comunicación constituye la fuente de energía que mueve a la organización, sobre su

entorno, sus productos, servicios y sobre las personas que la componen implica la transferencia de significados que deben ser entendidos por las personas. Todas las organizaciones cuentan con un sistema de comunicaciones formal o informal y la mayoría emplea el sistema mixto. Para que el proceso de la comunicación sea efectivo requiere de varios elementos: emisor, transmisor, receptor, interpretación y comprensión por parte del receptor. Las técnicas de comunicarse las personas dentro de una organización pueden ser: verbal, escrita, telefónica u otros, además existen tres formas de lenguaje para expresar las ideas: hablado, escrito y mímico. (16)

- **Las Relaciones Humanas**

Talcott refiere que las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas por los contactos entre personas y su participación en grupos sociales dentro de la estructura. Los individuos mantienen una constante interacción social, mediante relaciones cordiales y provechosas para ambas partes, concordancia de sus respectivos intereses, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos, fundadas en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, haciéndose comprender de los demás, con sus objetivos y procedimientos. (26)

- **Relaciones Humanas en el Trabajo (conflicto y cooperación)**

Es una actividad humana consciente, en la cual el hombre transforma y adapta la naturaleza, para la satisfacción de sus necesidades. Son procedimientos que satisfacen al máximo las necesidades: psicológicas, sociales y económicas del personal, motivándolo a trabajar a favor del paciente.

MINSA Y USAID da a conocer que la eficiencia y productividad en diversas empresas e instituciones, dan importancia a la constitución de equipos de trabajo que tengan buenas relaciones humanas, que le permitan un desarrollo adecuado del recurso humano dentro del ambiente de trabajo.

Las organizaciones tienen que evaluar adecuadamente la colaboración de sus miembros, reconocer su trabajo y progreso, desarrollar su capacidad, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, y por tanto incrementar su satisfacción laboral que conduzca al logro de los objetivos de la organización y las metas personales del empleado, dotándolo de ambientes y recursos necesarios. El propósito de la administración de recursos humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean

responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social". (15)

- **Sobrecarga Laboral**

Mendoza conceptualiza la sobrecarga laboral como el conjunto de funciones o actividades adicionales de las establecidas en el perfil del trabajador durante su trabajo. La sobrecarga laboral se da cuando existe una infraestructura deficiente en el uso o funciones de materiales, maquinaria o equipamiento, o el faltante de personal hace que el trabajo se acumule en una sola persona.

La carga excesiva de trabajo ya sea cuantitativa (cuando hay incremento en las tareas por hacer) o la sobrecarga cualitativa hace referencia a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador (cuando el trabajo es complejo y difícil), el individuo presenta insatisfacción por el trabajo que realiza. Los estudios demuestran una correlación, entre la continuación excesiva de las jornadas con las enfermedades coronarias, carencia en la calidad de las relaciones sociales, familiares, aumento de la ansiedad e inclusive errores en los procedimientos a realizar en los usuarios, por el agotamiento del personal. (16)

- **Remuneración.**

Uria refiere que la percepción de un trabajador o retribución monetaria que se da en pago por un servicio prestado o actividad desarrollada. Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a un determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia.; la compensación puede ser directa e indirecta, la compensación directa es el pago que recibe el colaborador en forma de sueldos, salarios, primas y comisiones. La compensación indirecta, llamada también beneficios, son las que se otorgan por derechos y prestaciones que se adquieren, como son las vacaciones, gratificaciones, asignación familiar, seguros. (11)

- **Innovación**

Para Cortez significa literalmente acción y efecto de innovar. Asimismo, en el uso coloquial y general, el concepto se utiliza de manera específica en el sentido de nuevas propuestas, inventos y su implementación económica. En el sentido estricto, en cambio, se dice que de las ideas solo pueden resultar innovaciones luego de que ellas se implementan como nuevos productos, servicios o procedimientos, que realmente encuentran una aplicación exitosa, imponiéndose en el mercado a través de la difusión. La

innovación, según el Diccionario de la Real Academia Española, es la «creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado. (14)

- **Estructura**

Quispe refiere que una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar, la atención de salud está representada por las disposiciones organizativas que conforman el componente institucional, el cual además de la acción directa de los elementos que lo integran (expresada en objetivos y metas institucionales, responsabilidades y campos de acción, programas y funciones, etc.) está influenciado indirectamente por elementos similares provenientes de los componentes personal y profesional. (5)

2.3.3. Desarrollo Institucional.

Modelo para la acción para empleados, autoridades normativas y profesionales según la OMS. El desarrollo institucional es el proceso endógeno y autónomo en cualquier sociedad en el que las instituciones evolucionan y perecen. El desempeño económico determina las formas institucionales. Las

instituciones proveen las estructuras para definir y limitar el conjunto de elecciones de los individuos, reduciendo la incertidumbre mediante la regulación de un medio ambiente legal de los derechos de propiedad, el establecimiento de convenciones sociales y normas, la preocupación por un desarrollo económico centrado en el desarrollo institucional. El desarrollo institucional es la mejora de las responsabilidades de una organización para responder a las necesidades de sus beneficiarios pretendidos a gran escala demográfica. Es un proceso, cíclico y dinámico, en cambio constante, por el cual las personas elevan su potencial de conciencia de los procesos en que se encuentran involucrados. Considerado como un proceso de transformación social que requiere de apoyo sistemático que considere todos los factores económicos, políticos, sociales, culturales, tecnológicos, etc., que afectan el desempeño institucional, y que por tanto requiere de cambios profundos en la cultura organizacional de los agentes y actores involucrados.

El desarrollo institucional es el resultado de la ejecución de planes de acción o mejoramiento que internos o externos proponen para abordar las problemáticas existentes dentro de las instituciones. Estas dinámicas, no mal intencionadas, desconocen las instituciones como sociedades organizadas y

operacionalizadas por acciones comunicativas antes que por jerarquías o estados impuestos externa o unilateralmente. La institución entendida como sociedad requiere de otros elementos complejos que le permitan desarrollarse, autorregularse y reconfigurarse, dichos elementos deben ser internos y considerar la naturaleza de la institución como sistema. Para generar transformaciones y desarrollo institucional es necesario establecer mecanismos que permitan entender la configuración de la sociedad como sistema.

Es necesario precisar algunas consideraciones que son pertinentes cuando se piensa en el desarrollo institucional:

- Para generar cambios y transformaciones institucionales y lograr desarrollos importantes, es necesario entender la institución como sociedad y comprender su naturaleza comunicativa.
- Igualmente es ponderable que los mecanismos externos que obligan la regulación de las instituciones comprendan la naturaleza de las mismas.
- Y por último se deben desarrollar mecanismos en donde los actores del sistema construyan significados que permitan la construcción del sentido colectivo que permita proceder a la transformación que se basa en el entendimiento del estado actual. (6)

Dimensiones del Desarrollo Institucional.

- **Dimensión de Mandato:** La entidad cumple a cabalidad con su mandato institucional o se acostumbra a un cumplimiento parcial pero satisfactorio o complaciente para sus servidores. Estos son atributos internos a la organización que no solamente se refieren a la ejecución presupuestal y al cumplimiento de metas de acuerdo a lo programado, sino que también implican un mejoramiento de la capacidad administrativa que se refleja en una mayor racionalidad burocrática entendida como una ampliación de la meritocracia y que la institución esté blindada frente a la influencia de grupos de poder interno y de otros actores que buscan obtener beneficios extra legales.
- **Dimensión Proactividad:** Representa aspectos de la organización especialmente en su relación con actores externos. Para ello la organización amplía sus capacidades institucionales y va más allá de lo estipulado en su diseño institucional. En este sentido, estimula y tiene la capacidad de coordinar con otros actores sociales para intentar sobrepasar sus metas, acude a innovaciones tecnológicas para ejecutar sus actividades y forma alianzas estratégicas para que otros actores ejerzan contrapeso.

- **Dimensión de Legitimidad:** La entidad cuenta con niveles adecuados de confianza ciudadana en su actividad. Aquí entran atributos organizacionales adicionales como la integridad, probidad y transparencia que permiten que una organización tenga mayor legitimidad. (4,8)

2.4. Bases Culturales

2.4.1. Piero define la cultura al conjunto de hábitos, valores, tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicas de cada organización. Representa la forma tradicional en la cual están acostumbrados a pensar y hacer las cosas y es compartida por todos los trabajadores de la organización, por lo cual es sumamente difícil intervenir en ella. La cultura organizacional posee gran poder y existe la necesidad de enfrentarse a ella cuando se quiere dar un cambio, ya que este regularmente viene acompañado de estrategias que pueden ir en contra de las normas básicas de esa cultura y sus valores. La cultura organizacional se manifiesta a través del comportamiento y el clima organizacional. Si bien, en todo este proceso de cambio, en atención a las exigencias del exterior, las organizaciones también deben preocuparse por todo aquello que ocurre dentro de la organización, es decir el clima organizacional (CO), el cual se entiende como el conjunto de percepciones de las características

relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros.

Toda organización tiene una cultura y clima organizacional con características propias y específicas. La cultura organizacional “es el conjunto de creencias y valores que están presentes en una organización en forma explícita e implícita, formal o informalmente, en forma visible u oculta, que se manifiesta en un grupo de actitudes hacia la empresa, el entorno, el trabajo, los compañeros, la clientela, la innovación, la toma de decisiones, la tecnología, la resistencia al cambio, el clima organizacional, en forma funcional o disfuncional”, lo que puede decirse es la manera en que un grupo se adapta al medio ambiente y de cómo su influencia se arraiga y transmite a los nuevos integrantes para que lo tomen como forma correcta al percibir, pensar y sentir los problemas. En la cultura se abordan aspectos que regulan el funcionamiento de la organización, en particular el personal de salud, tiene su propia cultura y diferencias, entre ellos la calidad organizativa y la motivación de este conjunto, gerencia y comportamiento de los empleados individualmente o en grupos, que lo diferencia de los colectivos existentes en los centros de salud que son: los médicos y el personal no

sanitario. En la medida que avanza el siglo XXI, varias tendencias económicas y demográficas están causando un gran impacto en la cultura organizacional. Estas nuevas tendencias y los cambios dinámicos hacen que las organizaciones y las instituciones tanto públicas, como privadas se debatan en la urgente necesidad de orientarse hacia los avances tecnológicos. Los hechos han dejado de tener sólo relevancia local y han pasado a tener como referencia el mundo. Los países y las regiones colapsan cuando los esquemas de referencia se tornan obsoletos y pierden validez ante las nuevas realidades. Desde la perspectiva más general, la globalización, la apertura económica, la competitividad son fenómenos nuevos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones. En la medida que la competitividad sea un elemento fundamental en el éxito de toda organización, los gerentes o líderes harán más esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia. (13)

2.4.2. Importancia de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional es la médula de la organización que está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros. A tal efecto Monsalve (1989) considera que la cultura nace en la sociedad, se administra mediante los

recursos que la sociedad le proporciona y representa un activo factor que fomenta el desenvolvimiento de esa sociedad.

Katz y Kahn (1995) añaden más características a la cultura cuando plantean que las investigaciones sobre la cultura organizacional se han basado en métodos cualitativos, por cuanto; es difícil evaluar la cultura de manera objetiva porque ésta se asienta sobre las suposiciones compartidas de los sujetos y se expresa a través del lenguaje, normas, historias y tradiciones de sus líderes.

La cultura determina la forma como funciona una empresa, ésta se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas. Es la fuente invisible donde la visión adquieren su guía de acción. El éxito de los proyectos de transformación depende del talento y de la aptitud de la gerencia para cambiar la cultura de la organización de acuerdo a las exigencias del entorno. Por lo tanto, la cultura por ser aprendida, evoluciona con nuevas experiencias, y puede ser cambiada si llega a entenderse la dinámica del proceso de aprendizaje.

Dentro del marco conceptual, la cultura organizacional tiene la particularidad de manifestarse a través de conductas significativas de los miembros de una organización, las cuales facilitan el comportamiento en la misma y, se identifican básicamente a

través de un conjunto de prácticas gerenciales y supervisoras, como elementos de la dinámica organizacional.

En los diferentes enfoques sobre cultura organizacional se ha podido observar que hay autores interesados en ver la cultura como una visión general para comprender el comportamiento de las organizaciones, otros se han inclinado a conocer con profundidad el liderazgo, los roles, el poder de los gerentes como transmisores de la cultura de las organizaciones. (20)

2.5. Definición de términos básicos.

- **Confianza y credibilidad en la organización:** Confiar en la labor que realiza la institución es primordial para la identificación con ella y adoptarla como parte de ellos, implica identificarse y estar orgullosos de representar su nombre.
- **Toma de decisiones:** Capacidad para decidir, conforme a los lineamientos y políticas de la institución, la manera de realizar y agilizar el trabajo. Cada decisión tomada trae consigo responsabilidades y compromisos adicionales.
- **Conceptualización de la calidad y productividad:** Para que una empresa e institución sea exitosa, se requiere que laboren en ella

ppersonas con la formación y capacitación necesarias, esto es, que tengan los conocimientos, aptitudes y actitudes para trabajar con calidad.

- **Satisfacción del personal:** Una de las más importantes condiciones que debe existir en una institución es un ambiente de trabajo agradable, por ello, debe detectar necesidades, gustos y expectativas del personal para tratar de satisfacerlas.
- **Liderazgo:** El liderazgo debe ser participativo, es decir, el personal debe sentir el apoyo y tener la confianza del líder, saber que le está permitido opinar y que sus aportaciones son consideradas para mejorar el trabajo.

CAPITULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. Definición de variables

V. 1 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 consecuencia sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación).

V. 2 Desarrollo Institucional.

Es el resultado de la ejecución de planes de acción o mejoramiento que internos o externos proponen para abordar las problemáticas existentes dentro de las instituciones.

3.2 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V : 1 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 consecuencia sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación).	Potencial humano Diseño organizacional Cultura organizacional	Liderazgo Innovación Recompensa Toma de decisiones Comunicación organizacional Identidad Conflicto y cooperación Motivación	Ordinal Regular = 1 Malo = 0 Bueno = 2
V : 2 Desarrollo institucional	Es el resultado de la ejecución de planes de acción o mejoramiento que internos o externos proponen para abordar las problemáticas existentes dentro de las instituciones.	Naturaleza de la Institución Participación del potencial humano	Estructura orgánica Estructura social Condición y ambiente de trabajo Remuneración Comunicación interpersonal Actitud de los usuarios Flexibilidad a los cambios Confort	Ordinal Regular = 1 Malo = 0 Bueno = 3

3.3. Hipótesis general

Ho: El clima organizacional no se relaciona directamente con el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.

Hi. El clima organizacional se relaciona directamente con el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.

Hipótesis específicas

El potencial humano se relaciona directamente con el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.

El diseño organizacional se relaciona directamente con el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.

La cultura organizacional se relaciona directamente con el desarrollo Institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.

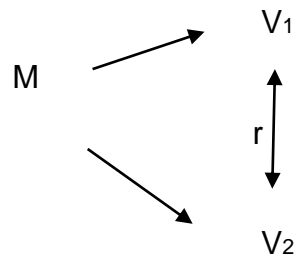
CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio en el trabajo de investigación fue cuantitativo, descriptivo y aplicativo, ya que sus variables son mediables, cuantificables y se evaluarán una sola vez.

4.2. Diseño de la investigación: Es no experimental- correlacional de corte transversal



Donde:

M = Muestra del estudio: Personal administrativo y asistencial que labora en el Centro Materno Infantil del Rímac.

V1 = Variable Clima Organizacional

r = Relación entre las clima organizacional y desarrollo institucional.

V2 = Variable Desarrollo Institucional

4.3. Población y Muestra

4.3.1. La población de estudio, fue 133 la totalidad del personal administrativo y asistencial que labora en el Centro Materno Infantil Rímac.

Muestra = 57.

4.3.2. Selección de la muestra

Criterios de Inclusión

Para evaluar la población se tuvo que considerar a todo el personal que labora en la Institución de cualquier edad y de condición laboral en el Centro Materno Infantil Rímac.

Criterios de Exclusión

Se excluyeron a los trabajadores que se encontraban con licencia, y vacaciones en el periodo de estudio en el Centro Materno Infantil Rímac.

4.3.3. Muestra

La muestra es de tipo proporcional donde se utilizó la siguiente formula:

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

Donde:

N : Población 133

Z : 1.96 constante según nivel de confianza del 95%

p : 0.5 proporción esperada

q : 0.5 complemento de p

E : 0.05 error de precisión

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 133}{0,05^2 (132) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 99$$

$$nf = \frac{n}{1 + n} \times N$$

$$nf = 57$$

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de datos de ambas variables en el presente trabajo, se considero:

Técnicas: Encuesta

Instrumento: El cuestionario para el estudio del clima organizacional que fue aprobado por el MINSA con R.M N°623-2008/MINSAV1 y la R.M N° 468-2011/MINSAV2 como instrumento para realizar estudios de la organización en los establecimientos de salud.

4.5. Procedimientos de recolección de datos

Para llevar a cabo la presente investigación se realizó la coordinación con el Director del Centro Materno Infantil Rímac. Con el fin de obtener la autorización correspondiente para la aplicación del instrumento realizándose la recolección de datos. Los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento se transcribieron para el procesamiento y análisis estadístico de datos.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos

Los datos fueron codificados y luego ingresados a una base de datos creada en el programa estadístico SPSS versión 18.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales) para su análisis.

Para determinar la relación entre Clima Organizacional y Desarrollo Institucional se obtuvo el coeficiente de correlación entre dichas variables. Para la selección de la prueba estadística, se evaluó previamente el requisito de distribución normal de ambas variables. Dado que se cumplió dicho requisito, se utilizó la prueba estadística de Spearman.

Para determinar el nivel de Clima Organizacional y Desarrollo Institucional, se obtuvieron tablas de distribución de frecuencia, según las escalas de clasificación de los instrumentos.

Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05.

Los resultados fueron presentados en tablas, cuadros y gráficos estadísticos.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Datos Generales de la Muestra

Tabla 5.1

DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL RÍMAC - 2017

DATOS GENERALES	NUMERO (n=57)	%
SEXO		
MASCULINO	30	52.6
FEMENINO	27	47.4
EDAD		
< 24	5	8.8
25 A 44	35	61.4
45 A 64	17	29.8
AÑOS SERVICIO		
Menos de 5	9	15.8
6 a 10	9	15.8
11 a 15	13	22.8
16 a Más	26	45.6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el Centro Materno Infantil Rímac - 2017

Gráfico 5.1.1

**DISTRIBUCION SEGÚN SEXO DE TRABAJADORES EN EL CENTRO
MATERNO INFANTIL RIMAC - 2017**

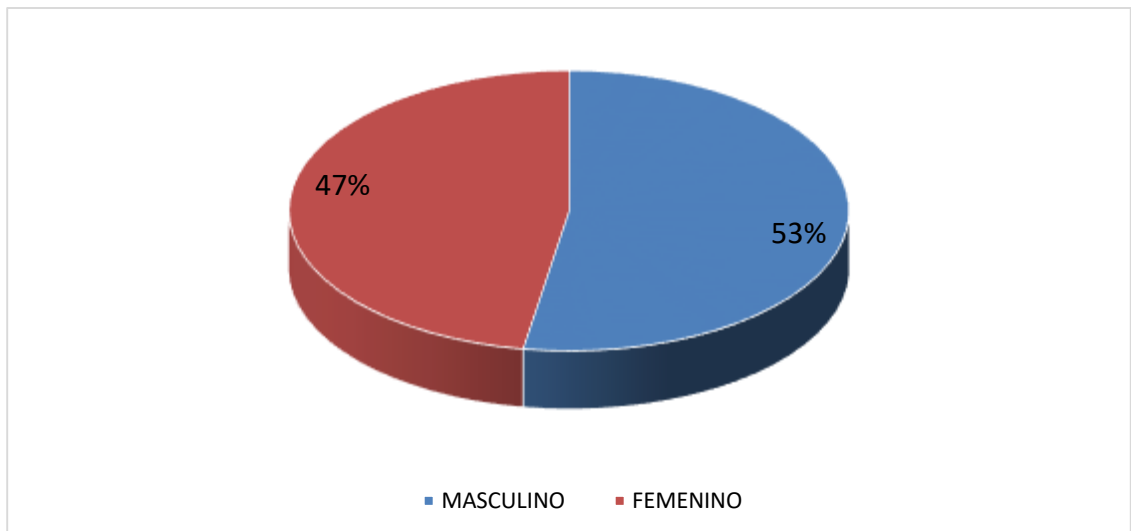
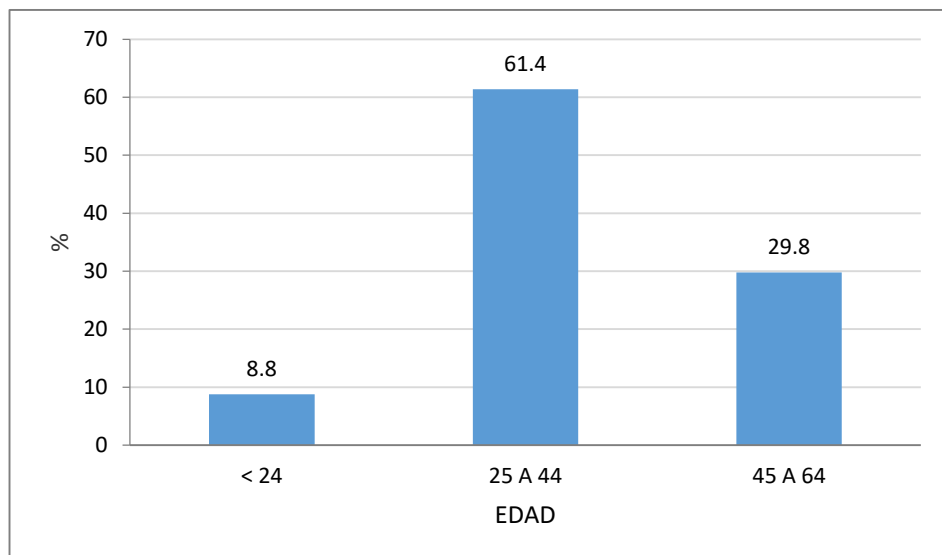


Gráfico 5.1.2

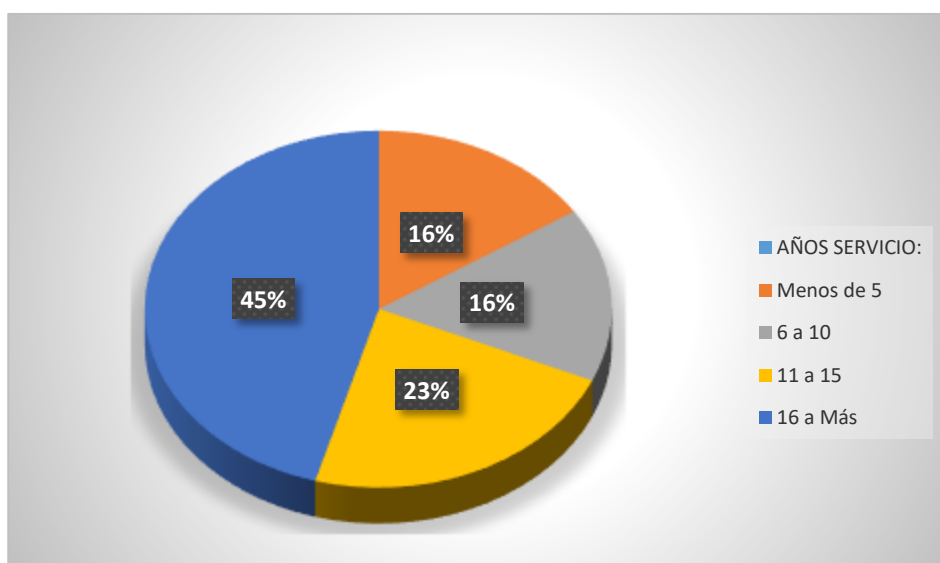
**DISTRIBUCION SEGÚN EDAD DE TRABAJADORES EN EL CENTRO
MATERNO INFANTIL RIMAC - 2017**



Prevalció la edad de los trabajadores de 25 a 44 años con el 61.4% y el 29.8% de 45 a 64 años.

Gráfico 5.1.3

**DISTRIBUCIÓN SEGÚN AÑOS DE SERVICIO DE TRABAJADORES EN
EL CENTRO MATERNO INFANTIL RIMAC -2017**



En el gráfico 5.1.3 prevaleció el sexo masculino con el 52.6%, el grupo etario de 25 a 44 años con el 61.4% y el tiempo de servicio de 16 a más años con el 45.6%.

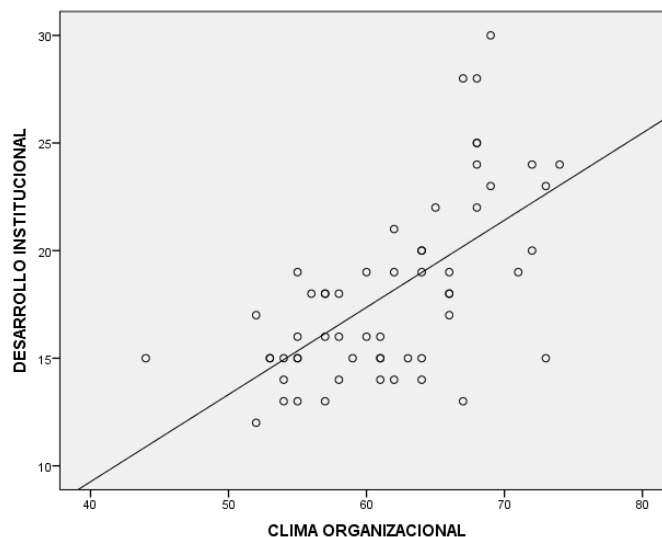
Tabla 5.2

DETERMINACION DE LA RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL RIMAC-2017

CLIMA ORGANIZACIONAL	DESARROLLO INSTITUCIONAL
Correlación de Spearman	0.352
Sig. (bilateral)	,0007
N	57

Gráfico 5.2

DETERMINACION DE LA RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL RIMAC-2017



En la tabla 5.2 se observa una correlación positiva (R Spearman=0.352; p -valor=0.007), la cual resultó estadísticamente significativa por ser p -valor menor 0.05, es decir, niveles altos de Clima Organizacional percibido, se corresponden con niveles altos de Desarrollo Institucional, o también podemos afirmar que niveles bajos de Clima Organizacional percibido, se corresponden con niveles bajos de Desarrollo Institucional.

Tabla 5.3

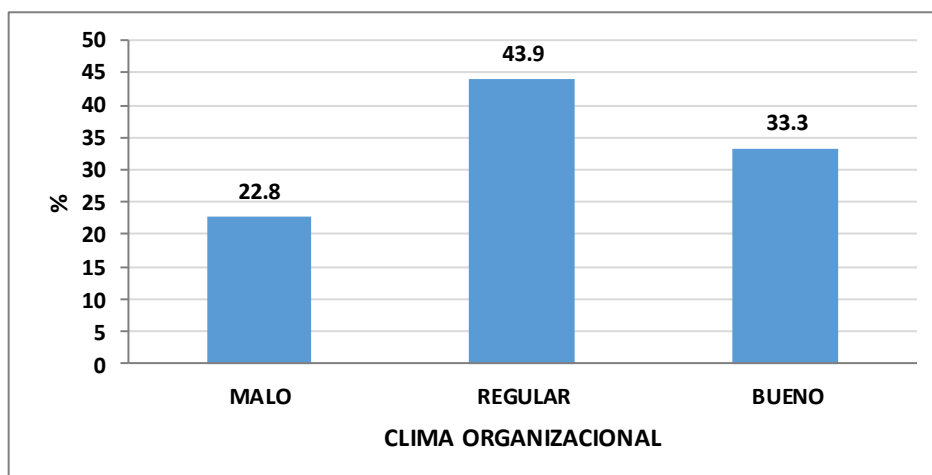
**DETERMINACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO
MATERNO INFANTIL RÍMAC - 2017**

CLIMA ORGANIZACIONAL	NUMERO	%
MALO	13	22.8
REGULAR	25	43.9
BUENO	19	33.3
TOTAL	57	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el Centro Materno Infantil Rímac - 2017

Gráfico 5.3

**DETERMINACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO
MATERNO INFANTIL RÍMAC - 2017**



En el gráfico 5.3 el nivel del Clima Organizacional que prevaleció fue el nivel regular con el 43.9%. Un 22.8% de los trabajadores percibió nivel malo.

Tabla 5.4
CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO MATERNO
INFANTIL RÍMAC – 2017. SEGÚN DIMENSION POTENCIAL HUMANO

POTENCIAL HUMANO	Nunca / a veces n (%)	Frecuentemente/ Siempre n (%)
Liderazgo:		
Mi jefe está disponible cuando se le necesita	20 (35.1)	37 (63.9)
Nuestros directivos contribuyen a crecer en condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	23 (40.4)	34 (59.6)
Innovación:		
La innovación es característica de nuestra organización	45 (78.9)	12 (21.1)
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	38 (66.7)	19 (33.3)
Es fácil para mis compañeros de trabajos que sus nuevas ideas sean consideradas	51 (89.5)	6 (10.5)
Recompensa:		
Los premios y reconocimiento son distribuidos de forma justa	56 (98.2)	1 (1.8)
Existen incentivos laborables para que yo trate de hacer mi trabajo	55 (96.4)	2 (3.6)

En la tabla observamos que solo en el indicador liderazgo de la dimensión potencial humano de la variable Clima Organizacional, prevalece la percepción positiva, donde el 63.9% de los trabajadores aprueba la disponibilidad del jefe cuando se le necesita, así también el 59.6% aprueba la contribución de los directivos a crecer en condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.

La percepción negativa se presenta en mayor porcentaje en el indicador recompensa, donde el 98.2% de los trabajadores presenta una percepción negativa con respecto a los premios y reconocimientos. El 96.4% percibe que no existen incentivos laborales. En el indicador innovación también la percepción fue desfavorable.

Tabla 5.5

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL
RÍMAC – 2017. SEGÚN DIMENSION: DISEÑO ORGANIZACIONAL**

DISEÑO ORGANIZACIONAL	Nunca / a veces n (%)	Frecuentemente/ Siempre n (%)
Toma de decisiones:		
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	22 (38.6)	35 (61.4)
En mi organización participo en la toma de decisiones	54 (94.7)	3 (5.3)
Comunicación organizacional:		
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	24 (42.1)	33 (57.9)
Mi jefe inmediato me comunico si estoy realizando bien mi trabajo	26 (45.6)	31 (54.4)
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	10 (17.5)	47 (82.5)

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017

En la dimensión diseño organizacional observamos que existe una percepción positiva en todos los indicadores, sin embargo, en el indicador toma de decisiones un 94.7% presenta una percepción negativa con respecto a su participación en la toma de decisiones.

Tabla 5.6

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL
RÍMAC – 2017. DIMENSION: CULTURA ORGANIZACIONAL**

CULTURA ORGANIZACIONAL	Nunca / a veces n (%)	Frecuentemente/ Siempre n (%)
Identidad:		
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	31 (54.4)	26 (45.6)
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	18 (31.6)	39 (68.4)
Estoy comprometido con mi organización de salud	13 (22.8)	44 (77.2)
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	8 (14.0)	49 (86.0)
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	6 (10.5)	51 (89.5)
Conflicto y cooperación:		
Las otras áreas y servicios me ayudan cuando lo necesito	27 (47.4)	30 (52.6)
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	23 (40.4)	34 (59.6)
Motivación:		
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	27 (47.4)	30 (52.6)

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017

En la dimensión Cultura Organizacional prevaleció la percepción positiva, resaltándose el interés del desarrollo de la institución con el 89.5% de los trabajadores, sin embargo, existe una percepción negativa con respecto a la evaluación del trabajador, donde el 54.4% presenta una percepción negativa.

Tabla 5.7

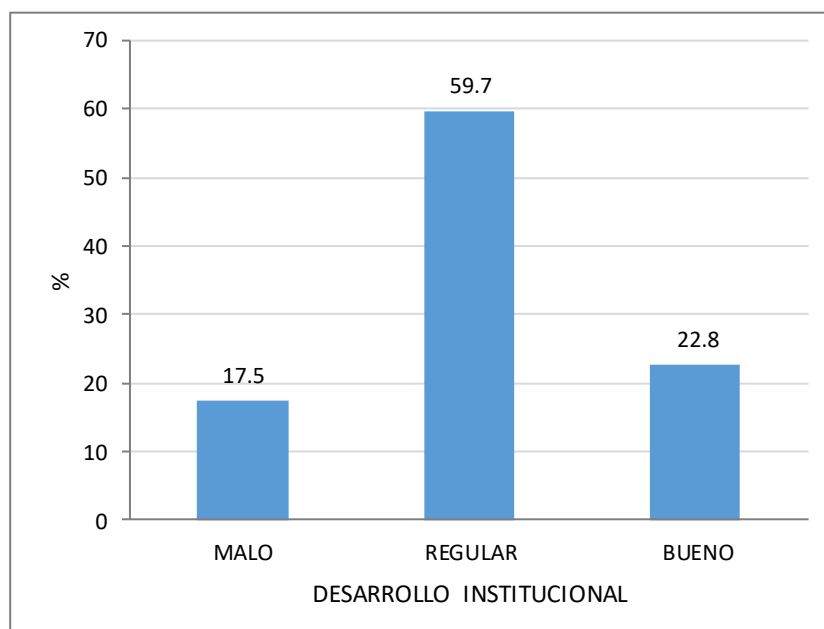
**DETERMINACION DEL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN EL
CENTRO MATERNO INFANTIL RÍMAC – 2017**

DESARROLLO INSTITUCIONAL	NUMERO	%
MALO	10	17.5
REGULAR	34	59.7
BUENO	13	22.8
TOTAL	57	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017

Gráfico 5.7

**DETERMINACION DEL DESARROLLO INSTITUCIONAL EN EL
CENTRO MATERNO INFANTIL RÍMAC – 2017**



En el grafico 5.7. El nivel del Desarrollo Institucional que prevaleció fue el nivel regular con el 59.7%. Un 17.5% de los trabajadores percibió nivel malo.

Tabla 5.8

DESARROLLO INSTITUCIONAL SEGÚN DIMENSIONES

DESARROLLO INSTITUCIONAL	Nunca / a veces n (%)	Frecuentemente/ Siempre n (%)
Naturaleza de la institución:		
Las autoridades logran brindar condiciones adecuadas para el desarrollo de la organización	41 (71.9)	16 (28.1)
La estructura social le permite desarrollar una convivencia positiva en la institución	46 (80.7)	11 (19.3)
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente de trabajo agradable	37 (64.9)	20 (35.1)
Mi remuneración es adecuada con el trabajo que realizo	57 (100.0)	0 (0)
Participación del potencial humano:		
Existe comunicación interpersonal con el personal de su institución	32 (56.1)	25 (43.9)
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	35 (61.4)	22 (38.6)
Está de acuerdo con la actitud de los usuarios que acuden al centro de salud para recibir atención en salud	34 (59.5)	23 (40.5)
Se realizan actividades culturales, recreativas en mi centro en los últimos años.	35 (61.4)	22 (38.6)

En la tabla 5.8 observamos que prevalece la percepción negativa en las dos dimensiones de la variable Desarrollo Institucional, donde resalta el indicador remuneración, donde el 100.0% considera que su remuneración no es adecuada con el trabajo que realiza.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de Hipótesis con los Resultados

6.1.1 Hipótesis General: Existe relación entre Clima Organizacional y Desarrollo Institucional

Hipótesis nula (H₀):

No existe relación entre clima organizacional y desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rimac – 2017.

Hipótesis alterna (H₁):

Existe relación entre clima organizacional y desarrollo institucional

Nivel de significancia estadística:

Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$)

Evaluación de la Distribución de las Variables Clima Organizacional y Desarrollo Institucional

Según el test de Kolmogorov Smirnov, las variables Clima Organizacional ($p=0.2$) presenta distribución normal y Desarrollo Institucional ($p=0.001$) no presentan distribución normal ($p < 0.05$). Para el análisis de su correlación se utilizó la prueba de Spearman.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESARROLLO INSTITUCIONAL
N		57	57
Parámetros normales ^{a,b}	Media	61,70	18,05
	Desviación típica	6,563	4,236
Z de Kolmogorov-Smirnov		0.08	0.16
Sig. asintót. (bilateral)		0.2	0.001

Análisis Estadístico con Spearman:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
Correlación Spearman =0.352
Sign. P valor=0.007
N=57

Escisión Estadística:

Como el valor de significancia estadística para la correlación de Spearman es $p=0.007$ resultó inferior a 0.05 ($p<0.05$), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

En la tabla se observa una correlación de Spearman positiva ($R=0.352$ y $p=0.007<0.05$), la cual resultó estadísticamente significativa, es decir, se acepta la hipótesis alternativa. Por tanto, existe relación entre clima organizacional y desarrollo institucional.

Para niveles altos de Clima Organizacional percibido, se corresponden con niveles altos de Desarrollo Institucional, o también podemos afirmar que niveles bajos de Clima Organizacional percibido, se corresponden con niveles bajos de Desarrollo Institucional.

6.1.2 Hipótesis específicas

- **Hipótesis específica 1**

El potencial humano se relaciona directamente con el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.

Hipótesis nula (Ho):

No existe relación entre clima organizacional de la dimensión potencial humano y desarrollo institucional

Hipótesis alterna (H1):

Existe relación entre clima organizacional de la dimensión potencial humano y desarrollo institucional

Nivel de significancia Estadística:

Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$)

Análisis estadístico:

CLIMA ORGANIZACIONAL-POTENCIAL HUMANO	DESARROLLO INSTITUCIONAL
Correlación de SPEARMAN	0.295
Sig. (bilateral)	,026
N	57

Decisión Estadística:

Como el valor de significancia estadística ($p=0.026$) resultó inferior a 0.05 ($p<0.05$), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

En la tabla se observa una correlación positiva ($R=0.295$), la cual resultó estadísticamente significativa, es decir, niveles altos de Clima Organizacional de la dimensión potencial humano percibido, se corresponden con niveles altos de Desarrollo Institucional, o también podemos afirmar que niveles bajos de Clima Organizacional de la dimensión potencial humano percibido, se corresponden con niveles bajos de Desarrollo Institucional.

- **Hipótesis específica 2**

El diseño organizacional se relaciona directamente con el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.

Hipótesis nula (H₀):

No existe relación entre clima organizacional según dimensión diseño organizacional y desarrollo institucional

Hipótesis alterna (H₁):

Existe relación entre clima organizacional según dimensión diseño organizacional y desarrollo institucional

Nivel de significancia Estadística:

Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$)

Análisis Estadístico:

CLIMA ORGANIZACIONAL-diseño organizacional	DESARROLLO INSTITUCIONAL
Correlación de Spearman	0.11
Sig. (bilateral)	0.416
N	57

Decisión Estadística:

Como el valor de significancia estadística ($p = 0.416$) resultó superior a 0.05 ($p > 0.05$), se rechaza la hipótesis alternativa.

Conclusión:

En la tabla se observa una baja correlación positiva ($r = 0.11$), la cual no resultó estadísticamente significativa, es decir, no existe relación entre clima organizacional según dimensión diseño organizacional y desarrollo institucional.

- **Hipótesis específica 3**

La cultura organizacional se relaciona directamente con el desarrollo Institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.

Hipótesis nula (h_0):

No existe relación entre clima organizacional según dimensión cultura organizacional y desarrollo institucional.

Hipótesis alterna (h1):

Existe relación entre clima organizacional según dimensión cultura organizacional y desarrollo institucional

Nivel de significancia Estadística:

Se trabajó a un nivel de significancia estadística de 0.05 ($p < 0.05$)

Análisis Estadístico:

CLIMA ORGANIZACIONAL según dimensión Cultura organizacional	DESARROLLO INSTITUCIONAL
Correlación de Spearman	0.318
Sig. (bilateral)	0.016
N	57

Análisis Estadístico:**Decisión Estadística:**

Como el valor de significancia estadística ($p = 0.016$) resultó inferior a 0.05 ($p < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

En la tabla se observa una correlación positiva ($R = 0.318$), la cual resultó estadísticamente significativa, es decir, niveles altos de Clima Organizacional según dimensión cultura organizacional percibido, se corresponden con niveles altos de Desarrollo Institucional, o también podemos afirmar que niveles bajos de Clima Organizacional según dimensión cultura organizacional percibido, se corresponden con niveles bajos de Desarrollo Institucional.

6.2. Contrastación de Resultados con otros Estudios Similares

En la tabla 5.1 prevaleció con un 61.4% las edades entre los 25 a 44 años, el sexo masculino prevaleció con un 62.6% y el tiempo de servicio en un 45.6% con más de 16 años de servicio.

Al contrastarlo con el estudio de CELADA (2013) en su tesis cuyo objetivo fue determinar el clima laboral de la Universidad del Valle de Guatemala campus Altiplano. Para ello aplicó el cuestionario de clima laboral a 95 trabajadores de ese campus, segmentados en estamentos de la organización, por antigüedad y por sexo. El resultado del cuestionario demostró que el clima laboral de la 14 institución es normal de acuerdo con las escalas de valoración del cuestionario aplicado. Los resultados, desde el criterio de antigüedad, muestran valoraciones medio altas en trabajadores con cinco y un año o menos de antigüedad y normales en el resto de los colaboradores. En cuanto al clima laboral bajo el criterio de sexo, muestra que los varones obtuvieron una calificación medio alto en contraste con las mujeres que calificaron normal en todas las escalas, excepto en la de relaciones que tiene una valoración medio baja. En donde recomendó poner en marcha el plan de mejora que se incluyó como aporte de la investigación. (9)

En la tabla 5.2 resultó estadísticamente significativa, es decir, niveles altos de Clima Organizacional percibido, se corresponden con niveles altos de Desarrollo Institucional.

Al contrastarlo con el estudio de Avilés (2013) en su tesis titulada: El clima organizacional y el desarrollo institucional en la institución educativa “Jorge Diomedes Giles Llanos” de Ate - 16 Vitarte. Lima 2013, cuyo objetivo fue determinar la relación de las variables: clima organizacional y desarrollo institucional. “La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental y tipo de diseño Descriptivo - Correlacional. El muestreo fue no probabilístico, la muestra fue de 48 docentes de nivel Primaria, a quienes se le aplicaron respectivamente el Cuestionario de clima organizacional adaptado de Litwin y Stringer (1968) para Clima Organizacional y el cuestionario de desarrollo Institucional adaptado de Quispe y Nonones (2010) para la segunda variable cuyos resultados fueron que existe una relación positiva alta entre el Clima Organizacional y Desarrollo Institucional en la Institución Educativa “Jorge Diomedes Giles Llanos” de Ate - Vitarte. Lima 2013. La relación advertida de manera explícita o directa indica que, a mayor desarrollo del Clima Organizacional, se incrementará también mayor progreso del Desarrollo Institucional”. (3)

En la tabla 5.3 el nivel del Clima Organizacional que prevaleció fue el nivel regular con el 43.9%. Un 22.8% de los trabajadores percibió nivel malo.

Al contrastarlo con el estudio de ALCALÁ (2011), México en su estudio El Clima Organizacional en una Institución Pública de

Educación Superior, se propuso evaluar el clima organizacional de una Institución Pública de Educación Superior por medio de la aplicación del cuestionario elaborado por Litwin y Stringer España (1968) para detectar los factores prevalecientes en la organización. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Trabajó sobre la base de una población de 111 trabajadores del área administrativa y académica de una Institución Pública de Educación Superior. El instrumento empleado fue un cuestionario. Entre sus conclusiones afirma que: Los resultados de la investigación arrojaron que en general los trabajadores tienen una buena percepción de la IPES. Sin embargo, detectó que los trabajadores tienen una percepción regular del clima en las variables recompensa y conflictos. Por otra parte, los trabajadores tienen una percepción regular del clima organizacional en la variable conflictos; esta variable mide el grado de aceptación de las opiniones discrepantes y la tolerancia a enfrentar y solucionar los problemas tan pronto se manifiesten. La baja percepción en esta variable puede estar asociada a que en la institución están marcados los niveles jerárquicos y por tanto los canales de comunicación deben seguir estos peldaños, haciendo que los conflictos o discrepancias no se resuelvan de manera instantánea. No obstante, dentro de pequeños grupos de trabajo, la comunicación suele ser mejor. (10)

En la tabla 5.4 se presenta en mayor porcentaje en el indicador recompensa, donde el 98.2% de los trabajadores presenta una percepción negativa con respecto a los premios y reconocimientos. El 96.4% percibe que no existen incentivos laborales.

Al contrastarlo con el estudio de Pavon Leon P. Gogeochea Trejo M. 2011 México realizaron un trabajo de investigación Satisfacción del personal de salud en un Hospital Universitario, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del personal, y analizar sus factores, el método que utilizaron fue observacional, transversal y descriptivo, la población estuvo conformada por 81 trabajadores. El instrumento que utilizaron fue un cuestionario y obtuvieron los resultados el nivel de satisfacción fue alto y muy alto en 58.1% las categorías más valoradas fueron: pertenencia (84.%) creatividad e iniciativa (79%) y las menos satisfactorias progreso profesional y remuneración (27.2%) La satisfacción del personal estudiado fue calificada como un nivel alto, sin embargo, debe tomarse en cuenta que al 35% que resulto con satisfacción promedio y al 6% con satisfacción baja, la categoría progreso profesional y remuneración refleja que el prestador del servicio no se encuentra satisfecho con el salario y los beneficios derivados del trabajo.

En la tabla 5.5 en la dimensión diseño organizacional observamos en el indicador toma de decisiones un 94.7% presenta una

percepción negativa con respecto a su participación en la toma de decisiones.

Al contrastarlo con el estudio de Bustamante –Ubilla y cols. 2015. En su estudio “Caracterización del clima organizacional en Hospitales de alta complejidad en Chile”, teniendo como objetivo caracterizar el Clima Organizacional al interior de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, determinando las dimensiones más y menos influyentes. Para su desarrollo se aplicó un cuestionario que consta de 71 variables agrupadas en 14 dimensiones a una muestra de 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su confiabilidad ratificada mediante el alfa de Cronbach. A partir de lo anterior, se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, y responsabilidad; en tanto que las dimensiones que muestran un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, motivación laboral, administración del conflicto y comunicación.

En la tabla 5.6 prevaleció la percepción positiva, resaltándose el interés del desarrollo de la institución con el 89.5% de los trabajadores, sin embargo existe una percepción negativa con respecto a la evaluación del trabajador, donde el 54.4% presenta una percepción negativa.

Al contrastarlo con el estudio de Cajahuaringa Chilon Maria del Pilar. Perú 2017 en su trabajo de investigación titulado Desarrollo institucional y relaciones interpersonales en las instituciones educativas UGEL 10 - Huaral, 2015.

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre el Desarrollo Institucional y las Relaciones Interpersonales de las instituciones educativas UGEL 10 - Huaral, 2015. “Metodológicamente, la investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental: transversal de nivel correlacional, transversal pues se describió la relación entre variables en un tiempo determinado. La muestra fue de 199 docentes de las instituciones educativas UGEL10 - Huaral, 2015. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 33 ítems para la variable desarrollo institucional y de 31 ítems para la variable relaciones interpersonales”. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 22. La investigación permitió determinar que existe relación directa y significativa entre desarrollo institucional y relaciones interpersonales en las instituciones educativas estatales de la UGEL 10 - Huaral, 2015. (Rho de Spearman = 0,705** siendo ésta una correlación moderada entre las variables).

En la tabla 5.7 prevaleció el nivel del Desarrollo Institucional que prevaleció fue el nivel regular con el 59.7%. Un 17.5% de los trabajadores percibió nivel malo.

Al contrastarlo con el estudio de MOSCOSO (2013), en su tesis titulada: “Gerencia académica y Desarrollo Institucional del instituto tecnológico ESCA –Guayaquil y propuesta de un plan estratégico con fines de autoevaluación”. Cuyo objetivo principal fue diseñar un plan estratégico que contribuya al desarrollo institucional con fines de autoevaluación de la entidad, bajo un enfoque cuantitativo como un tipo de investigación básica con una población de 228 personas, se aplicaron cuestionarios, cuya conclusión general fue: que del 85% en promedio de los encuestados manifestó que la gerencia académica del instituto ESCA no cumple con las exigencias para lograr el fortalecimiento de la calidad académica en el instituto, asimismo, manifestaron que la estructura organizativa no se encuentra bien constituida, lo cual no permite que se logre el desarrollo Institucional; por ello la aplicación de un plan estratégico con beneficios Institucionales, fortalecerá la gerencia académica, lo que influirá positivamente en el clima organizacional y en toda la comunidad educativa.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

- a. Las dimensiones potencial humano (98.2%) y cultura organizacional (54.4%) del clima organizacional se relacionan directamente con el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.
- b. La dimensión diseño organizacional (94.7%) no se relaciona con el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac.
- c. El clima organizacional se relaciona directamente con el desarrollo institucional con coeficiente de Spearman=0.352 y p-valor=0.007.
- d. El nivel del Clima Organizacional que prevaleció fue el nivel regular con el 43.9%. Un 22.8% de los trabajadores percibió nivel malo.

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES

- a. Realizar coordinaciones con las autoridades de la institución prestadoras de servicios de salud para Implementar, ejecutar y evaluar sobre las percepciones de sus trabajadores, para identificar problemas y hacer los correctivos necesarios para que ello no repercuta en el desarrollo de la institución.
- b. A las autoridades de la Institución, ante cualquier cambio se implemente capacitaciones para el uso eficiente de estos recursos y permita mejorar su desempeño laboral, manteniendo así un buen ambiente incitando a trabajar mejor.
- c. A las autoridades de la Institución, se sugiere mejorar la gestión de los recursos humanos, analizando sus fortalezas y debilidades e implementando talleres de liderazgo y manejo de personal para los jefes y coordinadores y así lograr los objetivos y metas institucionales.

CAPITULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CAJAHUARINGA CHILON María del Pilar. Tesis Desarrollo institucional y relaciones interpersonales en las Instituciones Educativas UGEL 10 – Perú 2017.
2. BUSTAMANTE –UBILLA y cols. Tesis “Caracterización del Clima Organizacional en Hospitales de Alta Complejidad Chile” 2015.
3. AVILÉS OCHOA, L. Tesis Clima Organizacional y Desarrollo Institucional. Lima- 2014
4. NIETO Y SOLORZONO Tesis Relación entre el potencial humano y el desarrollo organizacional 2014.
5. QUISPE Tesis: El Clima Laboral y el Desarrollo Organizacional en las Instituciones Educativas de la Red N° 03 de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01- 2013.
6. OMS Ambientes de trabajo saludables Un modelo para la acción para empleadores, autoridades normativas y profesionales. 2013
7. SÁENZ I. ALFARO R. LEYTON S. MEZA A. Tesis Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. Perú 2013

8. MOSCOSO Tesis “Gerencia académica y desarrollo Institucional del Instituto Tecnológico ESCA y propuesta de un plan estratégico con fines de autoevaluación”. 2013
9. CELADA tesis Clima laboral de la Universidad del Valle de Guatemala Campus Altiplano.- 2013
10. ALCALÁ Tesis El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior México 2011
11. URÍA Tesis Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelascía de la Ciudad de Ambato Ecuador 2011
12. PAVON LEON P.GOGEASCOECHEA TREJO M. Tesis Satisfacción del personal de salud en un Hospital Universitario, México 2011
13. PIERÓ JM Tesis Cultura y Cambio Organizacional. Revista de Psicología UNMSM. 2009
14. CORTÉS JIMÉNEZ, Nelsy. Tesis Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa, México. 2009.
15. MINISTERIO DE SALUD Sistema de Gestión de Calidad. 2008.
- 16... MENDOZA MARTÍNEZ I. TORRES SOLÍS .J. Tesis Clima Organizacional de un Sistema de Atención Médica y su relación con el Liderazgo Transformacional y Transaccional de sus Directivos México. 2007
17. TORRECILLA, Oscar D. Tesis Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. Universidad de Congreso. Argentina. 2007.

18. MASLOW ABRAHAM Teorías sobre Motivación Quintero J. 2007
19. IBARRA CORTÉS, R. Tonathiu Tesis El Clima organizacional de un sistema de atención médica Gubernamental México. 2007
20. Katz y Kahn Cultura Organizacional 2005.
21. CHIAVENATO y COLBS. Administración de Recursos Humanos. México: Mc. Graw Hill. 2004.
22. PORTILLA y colaboradores Clima Organizacional. en la Universidad del Desarrollo de Chile y en el Instituto Autónomo de México. 2003
23. RENSIS LIKERT teoría de Clima Organizacional Citado por Brunet 1999.
24. OPS Washington: Inventario de Clima Organizacional Programa regional de desarrollo de Servicios de Salud. 1998
25. LTWIN Y STRINGER Teoría del clima organizacional 1968
26. TALCOTT PARSONS Sistema social Madrid 1968

ANEXOS

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,, estoy de acuerdo en participar en la presente investigación que lleva a cabo por el Medico Cesar David Paredes Román , en conjunto con el Centro Materno Infantil Rímac.

El objetivo del estudio es relacionar el clima organizacional y el desarrollo institucional en el Centro Materno Infantil Rímac- 2017. Con esta información, se podrá saber más claramente, cómo el equipo de salud puede ayudar y potenciar al personal tener claro el valor e importancia de su trabajo y cómo este contribuye al logro de los objetivos institucionales para bien de la comunidad.

Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

Firma del trabajador

Firma del investigador

ANEXO 03

CUESTIONARIO

Por favor lea atentamente cada oración y seleccione con una “X” la opción que considere conveniente.

A. DATOS PERSONALES

1. Edad: _____ años

2. Género: Mujer () Hombre ()

3. Estado civil:

3.1. Soltero/a

3.2. Casado/a – en pareja

3.3. Separado – Divorciado

3.4. Otros, especificar -----

4 ¿Cuántos años de servicio presta a la institución?

. () Menos de 5 años

. () De 11 a 15 años

. () De 6 a 10

() Más de 16 años

5¿Qué tipo de contrato tiene usted?

. () contrato por 3 meses

() contrato indefinido

. () contrato de 6 meses

CLIMA ORGANIZACIONAL

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional en su institución laboral: Marque con una “X” la respuesta que usted cree conveniente.

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

N°	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer				
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
3	La innovación es característica de nuestra organización				
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
6	Conozco las tareas o funciones específicas				
7	Mi trabajo es adecuado en forma adecuado				
8	Es fácil para mis compañeros de trabajos que sus nuevas ideas sean consideradas				
9	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
10	En mi organización participo en la toma de decisiones				
11	Los premios y reconocimiento son distribuidos de forma justa				
12	La limpieza de los ambientes es adecuada				
13	Nuestros directivos contribuyen a crecer en condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
14	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
15	Existen recompensa e incentivos laborables para que yo trate de hacer mi trabajo				
16	Estoy comprometido con mi organización de salud				
17	Las otras áreas y servicios me ayudan cuando lo necesito				
18	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
19	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
20	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
21	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con				

	los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
22	Mi jefe inmediato me comunico si estoy realizando bien mi trabajo				
23	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
24	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				

CLIMA ORGANIZACIONAL

Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	27	47,4	47,4	47,4
FRECUENTEMENTE	22	38,6	38,6	86,0
SIEMPRE	8	14,0	14,0	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
A VECES	21	36,8	36,8	38,6
FRECUENTEMENTE	25	43,9	43,9	82,5
SIEMPRE	10	17,5	17,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

La innovación es característica de nuestra organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	8	14,0	14,0	14,0
A VECES	37	64,9	64,9	78,9
FRECUENTEMENTE	8	14,0	14,0	93,0
SIEMPRE	4	7,0	7,0	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	7	12,3	12,3	12,3
A VECES	31	54,4	54,4	66,7
Válidos FRECUENTEMENTE	18	31,6	31,6	98,2
SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Mi jefe está disponible cuando se le necesita

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	20	35,1	35,1	35,1
Válidos FRECUENTEMENTE	32	56,1	56,1	91,2
SIEMPRE	5	8,8	8,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Conozco las tareas o funciones específicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	5,3	5,3	5,3
A VECES	15	26,3	26,3	31,6
Válidos FRECUENTEMENTE	30	52,6	52,6	84,2
SIEMPRE	9	15,8	15,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Mi trabajo es evaluado en forma adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	2	3,5	3,5	3,5
A VECES	29	50,9	50,9	54,4
Válidos FRECUENTEMENTE	18	31,6	31,6	86,0
SIEMPRE	8	14,0	14,0	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Es fácil para mis compañeros de trabajos que sus nuevas ideas sean consideradas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	16	28,1	28,1	28,1
A VECES	35	61,4	61,4	89,5
Válidos FRECUENTEMENTE	5	8,8	8,8	98,2
SIEMPRE	1	1,8	1,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Las tareas que desempeño corresponden a mi función

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
A VECES	36	63,2	63,2	64,9
Válidos FRECUENTEMENTE	15	26,3	26,3	91,2
SIEMPRE	5	8,8	8,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

En mi organización participo en la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	29	50,9	50,9	50,9
A VECES	25	43,9	43,9	94,7
Válidos FRECUENTEMENTE	3	5,3	5,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Los premios y reconocimiento son distribuidos de forma justa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	17	29,8	29,8	29,8
A VECES	39	68,4	68,4	98,2
Válidos FRECUENTEMENTE	1	1,8	1,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

La limpieza de los ambientes es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
A VECES	9	15,8	15,8	15,8
FRECUENTEMENTE	37	64,9	64,9	80,7
SIEMPRE	11	19,3	19,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Nuestros directivos contribuyen a crecer en condiciones adecuadas para el progreso de mi organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
A VECES	22	38,6	38,6	40,4
FRECUENTEMENTE	28	49,1	49,1	89,5
SIEMPRE	6	10,5	10,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
A VECES	18	31,6	31,6	31,6
FRECUENTEMENTE	28	49,1	49,1	80,7
SIEMPRE	11	19,3	19,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Existen recompensa e incentivos laborables para que yo trate de hacer mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	31	54,4	54,4	54,4
A VECES	24	42,1	42,1	96,5
FRECUENTEMENTE	2	3,5	3,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Estoy comprometido con mi organización de salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
A VECES	12	21,1	21,1	22,8
Válidos FRECUENTEMENTE	33	57,9	57,9	80,7
SIEMPRE	11	19,3	19,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Las otras áreas y servicios me ayudan cuando lo necesito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	5,3	5,3	5,3
A VECES	24	42,1	42,1	47,4
Válidos FRECUENTEMENTE	24	42,1	42,1	89,5
SIEMPRE	6	10,5	10,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	5,3	5,3	5,3
A VECES	24	42,1	42,1	47,4
Válidos FRECUENTEMENTE	25	43,9	43,9	91,2
SIEMPRE	5	8,8	8,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A VECES	23	40,4	40,4	40,4
FRECUENTEMENTE	19	33,3	33,3	73,7

SIEMPRE	15	26,3	26,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A VECES	1	1,8	1,8	1,8
FRECUENTEMENTE	7	12,3	12,3	14,0
SIEMPRE	49	86,0	86,0	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
A VECES	23	40,4	40,4	42,1
FRECUENTEMENTE	26	45,6	45,6	87,7
SIEMPRE	7	12,3	12,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Mi jefe inmediato me comunico si estoy realizando bien mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
A VECES	25	43,9	43,9	45,6
FRECUENTEMENTE	28	49,1	49,1	94,7
SIEMPRE	3	5,3	5,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Me interesa el desarrollo de mi organización de salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A VECES	6	10,5	10,5	10,5
FRECUENTEMENTE	41	71,9	71,9	82,5

SIEMPRE	10	17,5	17,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A VECES	10	17,5	17,5	17,5
FRECUENTEMENTE	33	57,9	57,9	75,4
SIEMPRE	14	24,6	24,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

DESARROLLO INSTITUCIONAL

N°	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	Las autoridades logran brindar condiciones adecuadas para el desarrollo de la organización	N			
2	La estructura social le permite desarrollar una convivencia positiva en la institución	N			
3	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente de trabajo agradable	N			
4	Mi remuneración es adecuada con el trabajo que realizo	N			
5	Existe comunicación interpersonal con el personal de su institución	P			
6	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	P			
7	Está de acuerdo con la actitud de los usuarios que acuden al centro de salud para recibir atención en salud	P			
8	Se realizan actividades culturales, recreativas en mi centro en los últimos años.	P			

Las autoridades logran brindar condiciones adecuadas para el desarrollo de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	8	14,0	14,0	14,0
A VECES	33	57,9	57,9	71,9
FRECUENTEMENTE	9	15,8	15,8	87,7

SIEMPRE	7	12,3	12,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

La estructura social le permite desarrollar una convivencia positiva en la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	5,3	5,3	5,3
A VECES	43	75,4	75,4	80,7
Válidos FRECUENTEMENTE	7	12,3	12,3	93,0
SIEMPRE	4	7,0	7,0	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente de trabajo agradable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	15,8	15,8	15,8
A VECES	28	49,1	49,1	64,9
Válidos FRECUENTEMENTE	17	29,8	29,8	94,7
SIEMPRE	3	5,3	5,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Mi remuneración es adecuada con el trabajo que realizo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	38	66,7	66,7	66,7
Válidos A VECES	19	33,3	33,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Existe comunicación interpersonal con el personal de su institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
Válidos A VECES	31	54,4	54,4	56,1
FRECUENTEMENTE	16	28,1	28,1	84,2

SIEMPRE	9	15,8	15,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	35	61,4	61,4	61,4
FRECUENTEMENTE	17	29,8	29,8	91,2
SIEMPRE	5	8,8	8,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Está de acuerdo con la actitud de los usuarios que acuden al centro de salud para recibir atención en salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
A VECES	33	57,9	57,9	59,6
FRECUENTEMENTE	17	29,8	29,8	89,5
SIEMPRE	6	10,5	10,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Se realizan actividades culturales, recreativas en mi centro en los últimos años.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,8	1,8	1,8
A VECES	34	59,6	59,6	61,4
FRECUENTEMENTE	17	29,8	29,8	91,2
SIEMPRE	5	8,8	8,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

ANEXO 04

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN INDICADORES

N°	ITEMS
MOTIVACIÓN	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer
TOMA DE DECISIONES	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión

INNOVACIÓN	La innovación es característica de nuestra organización
INNOVACIÓN	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas
REMUNERACIÓN	Mi remuneración es adecuada con el trabajo que realizo
LIDERAZGO	Mi jefe está disponible cuando se le necesita
MOTIVACIÓN	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable
ESTRUCTURA	Conozco las tareas o funciones específicas
IDENTIDAD	Mi trabajo es adecuado y en forma adecuada
INNOVACIÓN	Es fácil para mis compañeros de trabajos que sus nuevas ideas sean consideradas
ESTRUCTURA	Las tareas que desempeño corresponden a mi función
TOMA DE DECISIONES	En mi organización participo en la toma de decisiones
RECOMPENSA	Los premios y reconocimiento son distribuidos de forma justa
INNOVACIÓN	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios
CONFORT	La limpieza de los ambientes es adecuada
LIDERAZGO	Nuestros directivos contribuyen a crecer en condiciones adecuadas para el progreso de mi organización
IDENTIDAD	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud
RECOMPENSA	Existen incentivos laborables para que yo trate de hacer mi trabajo
IDENTIDAD	Estoy comprometido con mi organización de salud
CONFLICTO Y COOPERACIÓN	Las otras áreas y servicios me ayudan cuando lo necesito
CONFORT	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo
CONFLICTO Y COOPERACIÓN	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito
REMUNERACIÓN	Mi salario y beneficios son razonables
IDENTIDAD	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño
COMUNICACIÓN	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo
COMUNICACIÓN	Mi jefe inmediato me comunico si estoy realizando bien mi trabajo
IDENTIDAD	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud
MOTIVACIÓN	Recibo buen trato en mi establecimiento e salud
COMUNICACIÓN	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes
CONFORT	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo
CONFLICTO Y COOPERACIÓN	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito
REMUNERACIÓN	Mi salario y beneficios son razonables
IDENTIDAD	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño
COMUNICACIÓN	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo
COMUNICACIÓN	Mi jefe inmediato me comunico si estoy realizando bien mi trabajo
IDENTIDAD	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud
MOTIVACIÓN	Recibo buen trato en mi establecimiento e salud
COMUNICACIÓN	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes

ANEXO 05

ESCALA DE CLASIFICACIÓN DE LOS PUNTAJES DE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL SEGÚN TÉCNICA DE ESTANINO

DETERMINACIÓN DE LOS PUNTOS DE CORTE:

		Estadísticos	
		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESARROLLO INSTITUCIONAL
N	Válidos	20	20
	Perdidos	0	0
	Media	61.70	18.05
	Desv. típ.	6.56	4.23

CLIMA ORGANIZACIONAL:

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$A = 60.9 - 0.75 * 5.7$$

$$A = 56$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = 60.9 + 0.75 * 5.7$$

$$B = 65$$

ESCALA	CLASIFICACIÓN
---------------	----------------------

24 A 55

MALO

56 A 65

REGULAR

66 A 96

BUENO

DESARROLLO INSTITUCIONAL

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$A = 17.6 - 0.75 * 3.1$$

$$A = 15$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.EST}$$

$$B = 17.6 + 0.75 * 3.1$$

$$B = 20$$

ESCALA	CLASIFICACIÓN
---------------	----------------------

8 A 14

MALO

15 A 20

REGULAR

21 A 32

BUENO

ANEXO 06

BASE DE DATOS

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2
2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	4	1	3	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	1	3	2	2	2
2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	4	2	3	1	3	3	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	1	4	3	2	2
3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	4	3	2	1	3	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	3	1	4	2	2	2
3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2
2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2
3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	1	2	2	4	3	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2
4	4	2	2	3	3	2	2	2	1	1	4	3	3	1	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2
3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
3	4	2	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2
3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
4	4	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	2	2	4	2	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2
3	4	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2
2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2

3	2	2	3	3	3	2	4	2	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	1	4	1	4	3	2	3
3	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	1	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	1	1	2	2	2	2
3	2	2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	4	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3
2	4	1	2	2	3	3	1	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2
2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3
4	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	3	2	2	1	4	2	4	3	4	3	3	4	4	1	2	1	1	2	2	3	3
2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	4	4	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2
2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	4	2	3	1	2	2	4	2	1	4	4	2	2	3	1	3	2	3	3
4	3	2	4	3	3	3	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2
3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	3	2	4	4	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2