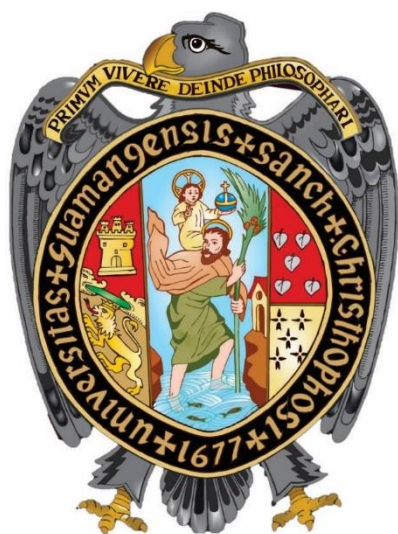


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



TESIS:

**Clima institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el
Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021**

Para optar el grado académico de:

MAESTRA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:

Bach. Josseline Giordanna CORONADO LUJAN

ASESOR:

Dra. Lidia GONZÁLES PAUCARHUANCA

AYACUCHO - PERÚ

2024

Dedicatoria

A mi madre Arlette y a mi padre Emiliano, por haberme forjado como el ser humano único y especial, que trabaja en sus propósitos vitales, por acompañarme y guiarme con amor en los caminos que voy transitando. A mis guías espirituales, y hermanas amigas, por sembrar esperanza, vitalidad, alegría y amor en mi alma.

Josseline.

Agradecimiento

A la prestigiosa Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por haberme acogido y formado en la Unidad de Posgrado, dando gran lustre a mi crecimiento personal y profesional.

Al Dr. Héctor Huaraca Rojas, por su sabio acompañamiento que hizo factible la realización y culminación de esta presente investigación.

A mi asesora Dra. Lidia González Paucarhuanca, por su motivación, aliento y guía en este proyecto académico.

A los maestros, quienes nos acompañaron y compartieron enseñanzas trascendentales en estos dos años de formación académica, sembrando su legado en nosotros, el cual se irá fortificando en el transcurso de mi vida.

Al Gerente del Centro de Salud de San Juan Bautista y el personal asistencial por ser partícipes y colaboradores en esta investigación.

La autora.

Índice general

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice general.....	iv
Índice de tablas	vi
Indice de anexos	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Capítulo I Introducción.....	10
1.1. Planteamiento y formulación del Problema.....	11
1.2. Objetivos de la investigación	13
1.3. Hipótesis de la investigación:.....	14
Capítulo II Marco teórico	15
2.1. Antecedentes del problema.....	15
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	15
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	17
2.2. Bases Teóricas.....	18
2.2.1. Clima Institucional	18
2.2.1.1. Enfoques del clima institucional	19
2.2.1.2. Tipos de clima institucional	20
2.2.1.3. Dimensiones del clima institucional.....	21
2.2.2. Desempeño laboral	21
2.3. Identificación de variables	22
2.4. Operacionalización de variables	22
Capítulo III Diseño metodológico.....	25
3.1. Enfoque de estudio.....	25
3.2. Tipo de investigación	25
3.3. Nivel de investigación	25
3.4. Diseño de investigación.....	25
3.5. Área de estudio	26
3.6. Población.....	26
3.7. Criterios de inclusión y exclusión	26
3.8. Muestra	26
3.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.10. Análisis y procesamiento de datos	27
3.11. Análisis estadístico	27

3.12. Consideración ética.....	27
Capítulo IV Resultados.....	28
Discusiones.....	32
Conclusiones.....	34
Recomendaciones.....	35
Referencias bibliográficas	36
Anexos	40

Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre Clima Institucional y Desempeño Laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.	28
Tabla 2	Relación entre comunicación y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.	29
Tabla 3	Relación entre motivación y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.....	29
Tabla 4	Relación entre confianza y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.	30
Tabla 5	Relación entre participación y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.	30

Indice de anexos

Anexo 1	Matriz de consistencia.....	41
Anexo 2	Instrumentos	42
Anexo 3	Consentimiento informado	46
Anexo 4	Constancia para la ejecución	47
Anexo 5	Juicio de expertos	48
Anexo 6	Prueba de confiabilidad	51

Resumen

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista. La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, de diseño descriptivo, y es transversal. La muestra con la que se trabajó fue de 60 trabajadores asistenciales que brindan los respectivos servicios de odontología, medicina, obstetricia, trabajo social, terapia física, enfermería, psicología, farmacia, biología en el Centro de Salud de San Juan Bautista. Se utilizó las encuestas de clima institucional y desempeño laboral respectivamente revalidados por el juicio de expertos. La información obtenida se analizó con ayuda del software SPSS 25.0. Obteniendo como resultados, que 48,4 % presenta clima institucional regular, de los cuales, el 35% presenta desempeño laboral regular, 6,7% presenta un desempeño laboral eficiente y deficiente respectivamente. El 26,6% presenta clima institucional desfavorable de ellos 15% presenta desempeño laboral regular, 8,3% deficiente y el 3,3% eficiente. El 25 % presenta clima institucional favorable, de ellos 11,7% eficiente, un 6,7% presenta desempeño laboral deficiente y eficiente; respectivamente. Se encontró relación débil positiva entre clima institucional y desempeño laboral ($Rho=0,211$). No significativo ($p> 0,05$).

Palabra Clave: Clima institucional, desempeño laboral.

Abstract

The present study was developed with the objective of determining the relationship between the institutional climate and the work performance of the health personnel of the San Juan Bautista Health Center. This research has a quantitative approach, applied type, correlational level, descriptive design and is transversal. The sample with which we worked was 60 care workers who provide the respective services of dentistry, medicine, obstetrics, social work, physiotherapy, nursing, psychology, pharmacy, biology at the San Juan Bautista Health Center. The institutional climate and job performance surveys were used, respectively, revalidated by expert judgment. The information obtained was analyzed with the help of SPSS 25.0 software. Obtaining as results, that 48.4% present a regular institutional climate, of which, 35% present regular work performance, 6.7% present efficient and poor work performance, respectively. 26.6% present an unfavorable institutional climate, 15% present regular job performance, 8.3% deficient and 3.3% efficient. 25% present a favorable institutional climate, of which 11.7% are efficient, 6.7% present poor and efficient work performance; respectively. A weak positive relationship was found between institutional climate and job performance ($Rho = 0.211$). Not significant ($p > 0.05$).

Key Word: Institutional climate, job performance.

Capítulo I

Introducción

La presente investigación apunta a aportar nuevos conocimientos en lo que a clima institucional y desempeño laboral se refiere, intervenido en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ya que próximamente ingresaran a una infraestructura mayor, ampliando y complejizando sus servicios, asimismo, el distrito de San Juan Bautista cuenta con la mayor densidad poblacional en la ciudad de Huamanga, y como tal necesita atenderse las necesidades diversas de la población, siendo esta, muy demandante y exigente a la hora de beneficiarse en algún servicio o tipo de atención, paralelamente es vital conocer la fuerza motriz trabajadora, la estructura de relaciones socioemocionales con los que cuenta el personal asistencial, en este caso al ser de primera línea de atención frente a los usuarios de salud. Si hay un ambiente favorable y bueno entre el personal mismo, además de una atmosfera de cooperatividad y comunidad, es seguro que esta se vea traducida en las atenciones que brindan multidisciplinariamente, quedando satisfechos, la plana administrativa por el logro de metas periódicas, el personal asistencial en sí, y por ende el beneficiario o usuario del servicio de salud, quien es el principal difusor de la comunidad y referente a la calidad de servicios que brinda el Centro de Salud. La actual investigación es de carácter trascendental para los colaboradores y usuarios de los servicios de salud del distrito, dado que, nos permitirá apreciar el clima institucional y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista. Valorando elementos, tales como: la comunicación, motivación, confianza y participación del personal, relacionadas respectivamente con el desempeño laboral.

La presente investigación es significativa ya que está enfocada en el sector de la salud asistencial, evaluando la relación entre el clima laboral existente en la institución sanitaria y los ejecutores de todas las actividades sanitarias, quiénes son los profesionales de la salud, la relación interpersonal entre ellos y su efecto en la

percepción de un buen o mal clima laboral que perjudicará el crecimiento y desarrollo institucional y cuyo impacto se verá reflejado en la atención al paciente.

La temática del estudio expone la problemática por la que atraviesa la institución sanitaria en cuanto a la calidad de relacionamiento entre sus recursos humanos de diversas especialidades y su respectivo desempeño macro como establecimiento de salud, forjando un cuadro de realidad, y abordar las rutas de mejora hacia una oferta de servicios de salud con calidad y calidez. Este estudio dota de herramientas a la plana directiva, para la planeación, e implementación de planes de mejora del clima laboral y su consiguiente desempeño laboral, para en todo caso, intervenir en las políticas laborales de su institución y otorgar un mayor beneficio a su población asignada.

La actual investigación es propicia para coadyuvar al progresivo desarrollo distrital en un enfoque general, y en un enfoque particular, a los diferentes profesionales de la salud que conforman el cuerpo asistencial del establecimiento de salud y a los usuarios de salud, los ciudadanos, aportándoles bienestar integralmente.

1.1. Planteamiento y formulación del Problema

A nivel mundial, la gravedad del problema laboral es sostenido por los aportes de la Organización Internacional de Trabajo y diversos autores, señalan que “los factores psicosociales en el trabajo, son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”; además que se acompañan de factores de riesgos como la falta de control, la sobrecarga de trabajo, conflictos ante la autoridad, diferencia en los salarios, problemas y conflictos con las relaciones de trabajo, una falta de seguridad en el trabajo, trabajo por turnos, asimismo cabe resaltar que los factores psicosociales pueden generar un impacto ya sea positivo o negativo dentro de una institución, es decir que describen a la estructura organizacional, a la cultura corporativa, al liderazgo, al diseño de puestos, a los ambientes psicológicos, entre otros, que pueden afectar positiva o negativamente en términos de un ambiente y clima laboral institucional organizacional¹.

Clima laboral que, según Chiavenato, “es todo aquello que está más allá de las fronteras o límites de la organización”, es decir que puede estar influenciado por varios elementos, los cuales van a ser un factor fundamental en el desarrollo de las actividades laborales².

Un adecuado clima institucional laboral, es un componente de la excelencia, va contribuyendo en la gestión de la eficiencia institucional como un logro sistémico, suceso necesario en el universo laboral actual, y viene a ser un rasgo característico en las esferas de competitividad laboral en el marco nacional e internacional⁴. Hoy en día es vital valorar todo aquello que está dispuesto a contribuir en el rendimiento del recurso

humano en el terreno laboral³. La actuación institucional es una sabiduría de la conducta aplicada, donde se tienen en cuenta para su análisis la interrelación de varias disciplinas de la salud. Cada una de estas ciencias utiliza individuos, grupos y sistemas de gestión como unidades de análisis. La comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad de todos los profesionales que tengan alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos de la sociedad. La calidad en la administración y en los servicios se determina, entre otros, por el uso eficiente de los recursos⁴. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), elaboró un estudio de “la crisis generada por la pandemia del COVID-19, de acuerdo con el Informe Especial “COVID-19 N° 9: La autonomía económica de las mujeres en la recuperación sostenible y con igualdad”. Según el documento, la tasa de participación laboral de las mujeres se situó en 46% en 2020, mientras que la de los hombres en 69% (en 2019 alcanzaron 52% y 73,6%, respectivamente).

Por lo tanto, un clima de desigualdad podría generar problemas de un adecuado desarrollo del rol del personal como menciona “la baja participación de mujeres en carreras con perspectivas favorables, específicamente las carreras STEM, es una expresión de una nueva desigualdad en la división sexual de trabajo”.

Quienes constituyen la fuerza propulsora y hacedora de los servicios multidisciplinarios en salud, son nuestros valiosos recursos humanos; es vital el aporte sólido que tienen hacia la mejora de las políticas públicas en el sector salud en fondo y a su vez en la forma de la estructura del sistema de salud. Desde hace más de veinte años el ente rector en salud, el MINSA ha venido impulsando diversas estrategias para la mejora de la atención al usuario de los servicios de salud del primer nivel de atención, asimismo ampliar la cobertura en zonas desfavorecidas económicamente. No obstante, aun con el paso de los años, las problemáticas de falta de cobertura y capacidad resolutive en el primer nivel de atención perduran elementalmente a causa de una insolvencia en nuestros Recursos Humanos en Salud (RHUS) idóneos de prestar los cuidados de la salud con calidez y calidad .

Según la ONU (2006):

Esta situación se ve reflejada en el informe mundial de la salud del año 2006, realizado por la OMS, en donde, en base al indicador Densidad de Recursos Humanos (suma del número de médicos, enfermeras y obstetras por 10 000 habitantes) se cataloga al Perú como uno de los países con déficit crítico de Recursos Humanos en Salud; es decir, con el valor de dicho indicador menor a 25 por 10 000 habitantes¹⁰.

Es necesario elaborar un diagnóstico organizacional ya que una institución, está compuesta por un diverso grupo humano, complejo y dinámico. Para de esa manera,

conocer las percepciones de los trabajadores y elaborar planes de acción orientados a mejorar los aspectos negativos (toma de decisiones en forma vertical, dificultad para trabajar en equipo entre otros); como también potenciar los aspectos favorables, para construir una gestión que motive a todos. Se propone que estas mediciones sean anuales¹³.

En el presente estudio, se generarán alternativas de solución mediante una autoevaluación del personal a cargo, para aportar soluciones en un plazo oportuno y así elevar su productividad, mejorar la gestión, y potenciar el rendimiento individual y colectivo institucional.

Es por ello, que es relevante generar una investigación que destaquen la importancia del clima institucional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, con la finalidad de hacer llegar propuestas que sobrelleven a mejorar la efectividad en el desempeño de sus funciones e incrementar su productividad que permita que los trabajadores se desempeñen en un clima de bienestar colectivo para así lograr los objetivos de la organización.

De esta manera, la pregunta que nos guiará es la siguiente: ¿Cuál es el clima institucional y el nivel de desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021?

Asimismo, las preguntas específicas propuestos fueron:

- a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021?
- b) ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021?
- c) ¿Cuál es la relación entre la confianza y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021?
- d) ¿Cuál es la relación entre la participación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021?

1.2. Objetivos de la investigación

Se planteó como objetivo general de la presente investigación el: Determinar la relación entre el clima institucional y el nivel del desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021. Cuyos objetivos específicos fueron:

- a) Relacionar la comunicación y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.
- b) Relacionar la motivación y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.
- c) Relacionar la confianza y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.
- d) Relacionar la participación y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

1.3. Hipótesis de la investigación:

Se planteó como Hipótesis general: Existe una relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista - 2021.

Las hipótesis específicas propuestas fueron:

He1: Existe un buen clima laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

He2: No existe un buen desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021.

He3: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

He4: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

He5: Existe relación entre la confianza y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

He6: Existe relación entre la participación y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud San Juan Bautista - 2021.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según García (2021):

El objetivo de “modelar los indicadores del compromiso laboral considerando la exposición al contagio debido a la transmisión comunitaria de la pandemia en una institución de salud pública”. Cuyo estudio estudió fue observacional, transversal con una muestra de 100 servidores en una institución asignada. Empleó la Escala de Compromiso Laboral de Carreón, cuyas dimensiones evaluadas fueron: social, sectorial, académico, formativo, familiar, profesional y personal. Resultados: se confirmó una estructura factorial de siete componentes principales que explicaron el 53% de la varianza total, aunque no fue incluido el compromiso gremial como un factor que explica la disposición favorable al conservar el prestigio de la carrera que se estudió. Conclusiones: se recomienda el contraste del modelo con la inclusión el compromiso gremial a fin de poder incrementar la varianza total explicada y anticipar un escenario de respuesta ante otra crisis sanitaria como un rebrote del COVID-19¹⁴.

Para Márquez (2021):

La finalidad de “recoger las percepciones que tienen las y los trabajadores del Centro de Salud familiar (CESFAM) Ignacio Domeyko sobre el estrés laboral; además, indagar al respecto a través de los resultados que arrojan las mediciones de clima laboral y de riesgos psicosociales efectuadas por la organización”. Los cambios en las economías, el avance de los países hacia el desarrollo, conlleva mayores exigencias en los puestos de trabajo, generando mayores exigencias psicosociales y ello desembocando en diferentes niveles de estrés laboral. El Centro de Salud familiar Ignacio Domeyko, es una organización de salud pública, situado en el centro de la capital de Santiago de Chile, básicamente proporciona atenciones de salud del nivel primario, utilizando como estrategia el modelo de salud familiar. Método: cualitativa con enfoque

de investigación acción, empleando como técnica la entrevista semiestructurada construida a partir del Cuestionario SUSESO ISTAS21. Análisis: con modelo de codificación axial. Resultados: la organización presenta factores de riesgo de estrés laboral focalizados en: altas exigencias psicológicas, deficiencias en el apoyo social y en la calidad de las relaciones con las jefaturas, escaso reconocimiento y deficiente proceso de evaluación de desempeño¹⁵.

Según Gonzáles et al. (2021):

Cuyo propósito fue describir el “clima organizacional en el sector público a nivel latinoamericano comprendido entre los años 2016 a 2020, evaluando los resultados de los artículos científicos procedentes de Colombia, México, Perú, otros”. El estudio tuvo el enfoque cualitativo, tipo descriptivo, con una revisión de 15 documentos científicos y académicos, al mismo tiempo, se reconoce la existencia de factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales que afecta directamente el clima de la empresa, alterando la correlación entre compromiso, motivación y clima organizacional. A su vez, se determina que la percepción de un clima alto se asocia a un elevado nivel de satisfacción laboral, por ende, la suma de las dos variables genera un importante desempeño de los empleados¹⁷.

Cid (2020) afirma:

El fin de “determinar la influencia de la violencia laboral y clima organizacional sobre el síndrome de Burnout en 4 establecimientos de distinta complejidad asistencial de la provincia del Biobío”. El estrés laboral que experimentan los profesionales de salud puede afectarlos con un cuadro del “Síndrome de Burnout”. Su diseño fue: experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La metodología empleada: interrogatorios tipo Likert. Población: 70 profesionales de la salud, pertenecientes a 4 establecimientos de distinta complejidad asistencial de la provincia del Biobío. Resultados: la mayoría de los encuestados manifestaron no ser violentados, y se evidenció un clima organizacional favorable en Urgencia del Hospital de Nacimiento, SAPU y CESFAM Sur, mientras que un clima organizacional desfavorable en SAR y CESFAM Entre Ríos. En cuanto al síndrome de Burnout se presentó en el 21,4% de la muestra con una presencia equitativa en los estamentos evaluados, siendo un 66,7% de sexo femenino y 33,3% de sexo masculino. Referente al análisis estadístico realizado, no existen relaciones estadísticamente significativas, lo que se traduce a que la violencia laboral y el clima organizacional no inciden en la aparición del Síndrome de Burnout¹⁸.

Carrillo, et al. (2017) cuyo propósito fue “identificar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. de la ciudad de Riobamba” en Ecuador. El instrumento fue un

cuestionario de 11 preguntascerradas, formuladas en referencia al cuestionario para el análisis de clima laboral de (Litwin y Stringer, 1968). Población: 10 trabajadores, por lo que no requiere una muestra estadística. En el análisis estadístico, la prueba T de Student muestra un 95% de significancia, el margen de error en 5% y el grado de libertad de 1. Conclusiones: el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que el ambiente laboral identificado según las percepciones individuales de los trabajadores de la organización es insatisfactorio, perturbando la motivación y el rendimiento laboral en la empresa, restringiendo su éxito y efectividad¹⁸.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Mendoza et al. (2022) con la finalidad de “examinar los factores determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria en Perú”. Mediante el análisis cuantitativo, y ex post facto, se aplicaron encuestas a 244 servidores de un establecimiento de salud público en agosto del 2020, además aplicaron dos modelos para cotejar la hipótesis. Resultados: el 20.4% presenta satisfacción laboral y depende del burnout, en cambio el 28.7% muestra satisfacción laboral por el burnout y la motivación. Conclusiones: La satisfacción laboral depende de Burnout y la motivación en el personal asistencial evaluado¹⁹.

Alvarado et al. (2021) con el fin de “identificar los factores críticos del clima organizacional del hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, a través de la herramienta del Minsa durante el contexto Covid19”. El estudio analizó las dimensiones: “Comunicación, Conflicto y Cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración y Toma de decisiones de la variable clima organizacional en medio de un contexto de emergencia sanitaria”. Para el procesamiento estadístico se empleó Atlas. Ti y el sistema informático SPSS. Se obtuvieron datos cuantitativos de 101 colaboradores y cualitativos a través de 12 entrevistados. Resultados: Clima Organizacional “Por Mejorar” en el hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica. Conclusiones: Es importante considerar las limitaciones para la elaboración de este estudio ya que viene a ser la primera investigación en contexto de crisis por el Covid19, en aquel entonces.

Según Cabrera (2021):

El fin de “establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca”. El presente estudio fue descriptivo, correlacional, transversal, cuantitativo. Población conformada por los 130 trabajadores. Con la técnica: encuesta junto al instrumento constituido por dos cuestionarios. Se utilizó la Prueba de Chi – cuadrado para el análisis respectivo. Los resultados fueron, que: el 45.38 % del personal manifestó un Clima Organizacional favorable, y el 61,54 % del

personal señaló un Desempeño Laboral promedio. Por otro lado, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral con $p\text{-valor}=0,00001 < \alpha=0,05$. Conclusiones: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca 2019²¹.

Según Castillo (2020):

Cuyo propósito fue “determinar la relación entre clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud de la red asistencial Huaraz, 2020”. Fue un estudio descriptivo -correlacional de diseño transversal. Su población estuvo conformada por 55 trabajadores asistenciales y de apoyo sanitario: 25 del Centro Médico EsSalud de Carhuaz y 30 de Caraz. Se emplearon los instrumentos de escalas de clima y desempeño laboral. Los resultados fueron que el clima laboral a nivel general es regular (78,2%) y el desempeño laboral es medio (52,7%), la realización personal es regular (56,4%), el involucramiento laboral es regular (56,4%), la supervisión es regular (60,0%), la comunicación laboral es regular (56,4%) y las condiciones laborales es regular (60,0%). Se concluye que el clima laboral a nivel general y el desempeño laboral están relacionadassignificativamente ($p < 0,05$)²³.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Institucional

Alves (2000) manifiesta que “el clima es el resultante de la percepción que los trabajadores realizan de una realidad objetiva. Un buen nivel de comunicación, respeto mutuo, sentimientos de pertenencia, atmósfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con una sensación general de satisfacción, son algunos de los factores que definen un clima favorable a una productividad correcta y un buen rendimiento”²⁴.

Por su parte Alvarado (2003) refiere que el clima “es una percepción que se tiene de la organización y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del entorno laboral para las personas que integran la organización”²⁵.

Piero (2004) “el clima organizacional como el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización”²⁶. Se puede entender que el clima organizacional está conexas a la moral y la complacencia de las necesidades de los colaboradores y puede ser saludable o enfermiza.

Pintado (2007), da a conocer que “el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima”²⁷.

Posteriormente, Chiavenato (2009) expresa que “el clima institucional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, es favorable

cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros”²⁸.

Características generales del clima institucional:

Existen varios autores que nos dan sus alcances para comprender aún más del clima institucionales, tales como: Robbins, nos afirma que el “clima es el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra”²⁹.

Luego, Chiavenato refiere que “el clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización”²⁸.

Asimismo, Silva (2001) manifiesta que “el clima institucional es el ambiente que se respira en una institución y obedece a un conjunto de características permanentes, que describen una organización a partir de las vivencias cotidianas de sus miembros”³⁰.

2.2.1.1. Enfoques del clima institucional

El clima institucional se estudia como una construcción de valor en sí misma, especialmente en la teoría organizacional. Por lo tanto, es importante ofrecer diferentes enfoques teóricos sobre el clima institucional.

2.2.1.1.1. La taxonomía de Tagiuri

Tagiuri refiere que “una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de una organización que (a) es experimentada por sus miembros, (b) influencia su conducta, y (c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características o atributos de la organización”³¹.

Según esta definición, la estructura del clima se asienta en cuatro dimensiones:

Ecología: representa las características físicas y materiales de la institución, muestran relaciones bajas o inconsistentes con los productos educativos.

Medio: referida a la presencia de características de las personas y grupos dentro del medio.

Sistema social: referida a los patrones de relación entre las personas y cuyas variables son la relación entre los estamentos de la comunidad, comunicación, participación, toma de decisiones compartidas, autonomía, democracia, consideración y liderazgo.

Cultura: relacionada con los sistemas de creencias, valores y estructuras cognitivas de los grupos³¹.

2.2.1.1.2. Teoría de sistemas de organización de Likert

La teoría de clima organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados, estará determinada por la percepción.

Según Likert (1968):

Indica tres variables que definen las características de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

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 empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización. **Variables finales:** estas variables 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 pérdida³².

2.2.1.1.3. Enfoque estructural y humanista del clima institucional

Martín argumenta que dentro del clima institucional se revelan dos grandes escuelas de pensamiento: la estructuralista revelando que “el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento individual” ; y la humanista afirmando que “el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización” ³³.

2.2.1.2. Tipos de clima institucional

Según Likert (1968):

Los siguientes tipos de clima, surgen de la interacción de las variables causales, intermediarias y finales. Las cuales vienen a ser: **Sistema I. Autoritarismo explotador:** En este tipo de clima la dirección no tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. **Sistema II. Autoritarismo paternalista:** En este la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con sus siervos. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. **Sistema III.**

Consultivo: La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. **Sistema IV. Participación en grupo:** La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están dimensionados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles.

2.2.1.3. Dimensiones del clima institucional

Basándonos en Tagiuri³¹, se contemplan las siguientes dimensiones:

La comunicación: Las relaciones sociales humanas consisten en enviar y recibir mensajes entre interlocutores en estado de completa reciprocidad, y por tanto son un elemento fundamental de la convivencia y un elemento que determina la forma de socialización en las organizaciones. Fischman (2000)³⁴ nos da a conocer que “la comunicación en las organizaciones debe ser una comunicación efectiva y se logra cuando el líder sabe escuchar y sabe expresarse asertivamente con su personal, a su vez la comunicación es un arma de doble filo bien utilizada, ayuda a generar un clima de confianza y unión del líder con su personal, mal usada puede generar dolor, rabia e indignación y crear un ambiente destructivo en la organización”.

Motivación: Esta dimensión se convierte en una de las piezas claves para la determinación del clima en la institución educativa. Según Robbins(1987) expresa que la motivación “es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad”³⁵. Hallando aspectos vitales como el esfuerzo, necesidades y metas organizativas.

Confianza: Es una firme creencia o seguridad en la honestidad, integridad o fiabilidad de otra persona, lo cual va a permitir a las personas compartir necesidades y sueños en niveles crecientes de importancia y trabajan efectivamente entre ellas hacia las metas compartidas. Martín (1999)³³.

La participación: “Grado en que los de la comunidad participan en las actividades del centro, en los Órganos colegiados en grupos de trabajo” (Martín, 1999)³³.

2.2.2. Desempeño laboral

Para entender a cerca de las definiciones de la variable desempeño laboral, referimos a la OMS (2016)³⁶ que alude que el elemento de “la motivación es uno de los factores que provoca, canaliza y sustenta un comportamiento individual”.

(Pellón, 2013)³⁷ nos aclara que la responsabilidad es una particularidad elemental de un colaborador para el desempeño en sus actividades laborales con sus diferentes y respectivas características. La OECD (2019)³⁸ nos señala que el proceso de influir en la mejora de conducta de los integrantes del equipo compone el liderazgo de equipos de trabajo, el cual viene a ser un componente elemental del desempeño laboral. La OECD (2020)³⁹ con las perspectivas diversas, sale a relucir que no se puede

definir al liderazgo de una forma única, sino que reconoce una amplitud de valoraciones. En el ámbito de las instituciones sanitarias es muy valorada la capacidad de transmitir entusiasmo y canalizar buena energía a los individuos que componen determinado grupo. La OMS (2020)⁴⁰ nos da a conocer que el último componente para un adecuado desempeño laboral en una institución, viene a ser el Desarrollo y Formación Personal, los cuales son concernientes al haber desarrollado habilidades y conocimientos para una correlación adecuada en su desempeño profesional.

2.3. Identificación de variables

El estudio se basa en el clima institucional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista, y se fundamenta en las siguientes variables y dimensiones:

V1: Clima Institucional

Dimensiones:

- a) Comunicación
- b) Motivación
- c) Confianza
- d) Participación

V2: Desempeño Laboral

Dimensiones:

- a) Capacidad Asistencial
- b) Emocionalidad
- c) Relaciones Interpersonales

2.4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Institucional	Es el resultante de la percepción que los trabajadores realizan de una realidad objetiva. Un buen nivel de comunicación, respeto mutuo, sentimientos de pertenencia, atmósfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con una sensación general de satisfacción, son algunos de los factores que definen un clima favorable a unaproduktividad correcta y un buenrendimiento ²⁵ .	Es la forma de percibir los climas institucionales en queel personal de la institución se desarrolla, y está relacionada con sus dimensiones, tales son: la ecología, el medio, la cultura y el sistema social ²⁶ .	Comunicación	Comunicación Rapidez / agilidad Respeto Aceptación Espacios y horarios Ocultar información	La comunicación en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿es fluida? El traslado de información en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿es rápido? ¿Hay aceptación de las propuestas que el personal asistencial eleva en el Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Hay compromiso del personal asistencial con las normas institucionales del Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Siente que los espacios y horarios de trabajo afectan al personal del Centro de Salud de San Juan Bautista? La transparencia de la información en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿está presente?	Ordinal
			Motivación	Satisfacción Reconocimiento Prestigio Autonomía	El grado de satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿está presente? El reconocimiento al personal en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿está presente? La valoración del prestigio profesional del personal en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿está presente? La autonomía de los diferentes servicios del Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿está presente? Existe motivación al personal del Centro de Salud de San Juan Bautista Las condiciones laborales son óptimas para el personal del Centro de Salud de San Juan Bautista. Las relaciones laborales son buenas entre el personal del Centro de Salud de San Juan Bautista	
			Confianza		¿Hay confianza entre el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Hay sinceridad entre el personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Hay respeto hacia los ambientes de trabajo de cada personal, en el Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Existen buenas relaciones amicales con los compañeros de trabajo en el Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Se le da la importancia a la confraternización con los compañeros fuera del trabajo en el Centro de Salud de San Juan Bautista?	
			Participación	Reuniones de trabajo Participación	¿Con qué frecuencia se da la participación del personal en las actividades de integración en el Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Con qué frecuencia se percibe el entusiasmo del personal en las actividades del Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Con qué frecuencia se percibe que la atención del personal asistencial, influye positivamente en el Distrito de San Juan Bautista? ¿Con qué frecuencia se da la intervención del personal asistencial en un evento que necesita pronta solución en el Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Con qué frecuencia se percibe el beneficio que recibe la población atendida en el Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Existe la predisposición del personal asistencial en liderar propuestas para la mejora de diversas actividades que se den en el Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Con qué frecuencia se percibe la cooperación entre los diferentes	

- 0. Nunca
- 1. Casi Nunca
- 2. A veces
- 3. Casi Siempre
- 4. Siempre

					¿Está de acuerdo con el número de reuniones presenciales y/o virtuales que se tienen en el Centro de Salud de San Juan Bautista? ¿Con qué frecuencia se da la participación del personal asistencial en las capacitaciones promovidas por la Red de Salud Huamanga? ¿Con qué frecuencia se da la participación del personal asistencial en las capacitaciones promovidas por la Diresa Ayacucho? ¿Con qué frecuencia, aporta Ud. al buen Clima Institucional en el Centro de Salud de San Juan Bautista?	
Desempeño laboral	Cumplimiento de las funciones profesionales, que en sí mismo, se encuentra determinado por factores asociados al propio personal, y al entorno 33.	Es la forma de percibir el desenvolvimiento laboral que se ejecuta en la institución la cual esta está en función a los indicadores de eficacia, eficiencia y calidad que se detallan en el cuestionario 34.	Capacidad Asistencial Emocionalidad Relaciones interpersonales	Logro de objetivos Actitudes Efectividad Productividad Competencia. Excelencia. Responsabilidad Satisfacción	Demuestro técnicas especializadas en mi labor Mi trato a los pacientes es eficaz y eficiente Comunico de forma clara mis ideas Empleo técnicas actualizadas que favorecen a pacientes Otorgo una atención humana y cálida Los pacientes que atiendo, se sienten satisfechos por la consulta y/o atención brindada Las capacitaciones que percibo, me hacen sentir pleno Mi trato profesional, propicio bienestar en el paciente Busco información al no conocer un tema, sin problemas Promuevo valores como la honestidad, respeto, responsabilidad, empatía y colaboración en el trabajo Estoy disponible para absolver las dudas de mis pacientes incluso fuera del horario de atención Promuevo el cuidado del medio ambiente en mi servicio Participo en proyectos de investigación para estar actualizado en mi disciplina Estoy de acuerdo con los horarios y turnos establecidos por la Jefatura de mi servicio Aporto al logro de los objetivos del Centro de Salud de San Juan Bautista con mi proactividad Participo gustoso, en comités, grupos de trabajo y demás comisiones a fin de mejorar los servicios que brindamos Participo gustoso, en cursos, seminarios, talleres de capacitación profesional, ya sea de manera virtual, semi presencial o presencial Planifico mis actividades profesionales diariamente Respeto las ideas políticas, creencias religiosas, propuestas, de mis demás compañeros de trabajo Tengo un lenguaje horizontal, escucho activamente y actúo asertivamente, es decir, mis competencias socioemocionales están afinadas Propicio un ambiente de bienestar y tranquilidad en mi servicio, no alimento comentarios negativos ni rumores Mantengo buenas relaciones humanas con los pacientes, colegas, con mi familia, amigos y pareja Realizo actividades que me permitan: analizar, comparar, clasificar, pensar de manera crítica o creativa Mis ideas y/o propuestas son aceptadas en un ambiente de cordialidad y buen ánimo	Ordinal 0. Nunca 1. Casi Nunca 2. A veces 3. Casi Siempre 4. Siempre

Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Enfoque de estudio

El presente trabajo de investigación fue cuantitativo, definido como “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías y concretar determinados patrones de conducta” ⁴¹.

3.2. Tipo de investigación

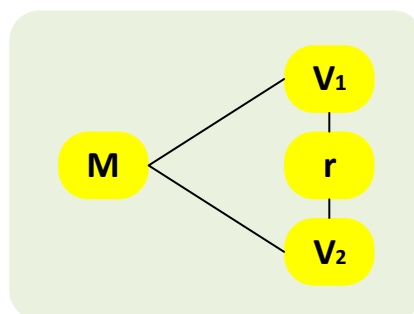
Es aplicada, ya que “busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto” ⁴².

3.3. Nivel de investigación

Es correlacional, porque evalúa el grado de asociación entre variables, miden cada una de ellas, luego cuantifican y analizan la relación ⁴¹.

3.4. Diseño de investigación

Descriptiva, pues busca especificar propiedades, las características y los perfiles de las variables. Correlacional, porque evalúan el grado de asociación entre variables, miden cada una de ellas, y analizan la relación ⁴¹. En ese sentido, la asociación entre la variable clima institucional y la variable desempeño laboral.



M : Personal del Centro de Salud de San Juan Bautista

- V₁ : Clima institucional
V₂ : Desempeño laboral
R : Relación

3.5. Área de estudio

El Centro de Salud San Juan Bautista, es un establecimiento categorizado como I-4 en el 2012, según acta de acuerdos de establecimientos estratégicos de la Región Ayacucho. Se encuentra ubicado en el Distrito de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho. Actualmente, este establecimiento extiende su atención para más 38 457 habitantes.

3.6. Población

La población del personal asistencial comprende 140 trabajadores en el Centro de Salud San Juan Bautista.

3.7. Criterios de inclusión y exclusión

Personal profesional y técnico, asistencial y/o administrativo, que no firme el consentimiento informado.

3.8. Muestra

Al presente estudio le corresponde emplear muestra estratificada de 60 personales asistenciales como total y específicamente detallado según fórmula en el Centro de Salud San Juan Bautista. El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 5% (0.05) con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un p = 0.7 y q = (1- 0.7=0.3). Tal como lo muestra la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{70 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{0.05^2(70 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{67.228}{0.1725 + 0.9604} = 59.341$$

$$n_0 = n \cdot \frac{N_1}{N} =$$

$$n_1 = 60 \cdot \frac{6}{70} = 5$$

$$n_2 = 60 \cdot \frac{16}{70} = 14$$

$$n_3 = 60 \cdot \frac{23}{70} = 19$$

$$n_4 = 60 \cdot \frac{7}{70} = 6$$

$$n_5 = 60 \cdot \frac{10}{70} = 9$$

$$n_6 = 60 \cdot \frac{2}{70} = 2$$

$$n_7 = 60 \cdot \frac{4}{70} = 3$$

$$n_8 = 60 \cdot \frac{1}{70} = 1$$

$$n_9 = 60 \cdot \frac{1}{70} = 1$$

3.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se solicitó la autorización a la jefatura del Centro de Salud de San Juan Bautista.

La encuesta se llevó a cabo en la infraestructura del Centro de Salud de San Juan Bautista – 2021.

Al personal asistencial que dio el consentimiento, se les detalló las instrucciones para el registro de la encuesta con sus respectivas 54 preguntas.

Siendo obtenidos los datos de la investigación, se vertieron en una tabulación de hoja en el programa informático Excel, posteriormente, el análisis de datos se estableció en tablas y gráficos con el programa estadístico IBM-SPSS versión 25.

3.10. Análisis y procesamiento de datos

Los datos recabados se tabularon en una hoja de cálculo Excel versión 2020, el procesamiento de datos se realizó con el uso del programa estadístico SPSS versión 25 y para el plan de análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva.

3.11. Análisis estadístico

Para el plan de presentación y análisis de datos de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva.

3.12. Consideración ética

Se tomarán en cuenta los principios deontológicos y éticos de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia, donde el anonimato de las personas encuestadas esté garantizado, así como la veracidad de los datos ingresados a la base de datos y los resultados que se dan en esta investigación.

Capítulo IV

Resultados

Tabla 1

Relación entre Clima Institucional y Desempeño Laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

Clima Institucional	Desempeño Laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Desfavorable	5	8,3	9	15,0	2	3,3	16	26,6
Regular	4	6,7	21	35,0	4	6,7	29	48,4
Favorable	4	6,7	4	6,7	7	11,7	15	25,0
Total	13	21,7	34	56,6	13	21,7	60	100,0

Fuente: Elaborado en base de las encuestas.

$Rho= 0,211$ $p=0,105$

La tabla 1 indica que el 48,4 % presenta clima institucional regular, de los cuales, el 35% presenta desempeño laboral regular, 6,7% presenta un desempeño laboral eficiente y deficiente respectivamente. El 26,6% presenta clima institucional desfavorable de ellos 15% presenta desempeño laboral regular, 8,3% deficiente y el 3,3% eficiente. El 25 % presenta clima institucional favorable, de ellos 11,7% eficiente, un 6,7% presenta desempeño laboral deficiente y eficiente; respectivamente.

Se encontró relación débil positiva entre clima institucional y desempeño laboral ($Rho= 0,211$). No significativo ($p> 0,05$), quiere decir que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 2

Relación entre comunicación y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

Comunicación	Desempeño Laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Desfavorable	2	3,3	9	15,0	3	5,0	14	23,3
Regular	11	18,3	20	33,3	5	8,3	36	60,0
Favorable	0	0,0	5	8,3	5	8,3	10	16,7
Total	13	21,7	34	56,6	13	21,7	60	100

Fuente: Elaborado en base de las encuestas.

$Rho=0,150$ $p=0,252$

La tabla 2 muestra que un 60% del total presenta comunicación regular, de los cuales un 33,3% presenta un desempeño laboral regular, el 18,3% presenta un desempeño laboral deficiente y un 8,3% desempeño laboral eficiente. El 23,3% presenta comunicación desfavorable, de los cuales un 15% presenta un desempeño laboral regular, un 5% desempeño laboral eficiente y un 3,3% presenta un desempeño laboral deficiente. El 16,7% presenta comunicación favorable, de los cuales un 8,3% presentan desempeño laboral regular y eficiente respectivamente, no habiendo un desempeño laboral deficiente.

Se encontró relación muy débil no significativa entre comunicación y desempeño laboral $Rho= 0,150$. No significativo $p> 0,252$, quiere decir que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 3

Relación entre motivación y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

Motivación	Desempeño Laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Desfavorable	2	3,3	11	18,4	2	3,3	15	25,0
Regular	6	10,0	18	30,0	6	10,0	30	50,0
Favorable	5	8,3	5	8,3	5	8,3	15	25,0
Total	13	21,7	34	56,7	13	21,6	60	100

Fuente: Elaborado en base de las encuestas.

$Rho= 0,000$ $p=1,000$

La tabla 3 muestra que un 50% del total, presenta una motivación regular, de los cuales un 30% presenta desempeño laboral regular, y 10% presentan desempeño laboral deficiente y eficiente respectivamente. El 25% presenta una motivación desfavorable de los cuales el 18,4% presenta desempeño laboral regular, un 3,3%

presenta desempeño laboral deficiente y eficiente respectivamente. Finalmente, otro 25% del total presenta una motivación favorable, de los cuales el 8,3% presentan desempeño laboral deficiente, regular y eficiente, respectivamente. No se encontró relación entre la dimensión motivación del clima institucional y el desempeño laboral.

Tabla 4

Relación entre confianza y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

Confianza	Desempeño Laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Desfavorable	2	3,3	10	16,8	3	5,0	15	25,0
Regular	11	18,3	21	35,0	7	11,6	39	65,0
Favorable	0	0,0	3	5,0	3	5,0	6	10,0
Total	13	21,6	34	56,8	13	21,6	60	100

Fuente: Elaborado en base de las encuestas.

$Rho = 0,070$

$p = 0,593$

La tabla 4 muestra que 65% del total, presenta una confianza regular, de los cuales 35% presenta desempeño laboral regular, 18,3% presenta desempeño laboral deficiente, y 11,6% presenta desempeño laboral eficiente. El 25% presenta una confianza del clima institucional desfavorable, de ellos 16,8% presenta un desempeño laboral regular, 5% presenta desempeño laboral eficiente, 3,3% desempeño laboral deficiente. Y finalmente 10% del total, presenta confianza del clima institucional favorable, de los cuales un 5% presenta desempeño laboral regular y eficiente respectivamente.

No se encontró relación entre la dimensión confianza del clima institucional y desempeño laboral. No significativa porque se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 5

Relación entre participación y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

Participación	Desempeño Laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Desfavorable	7	11,7	1	1,7	5	8,3	13	21,7
Regular	7	11,7	23	38,3	4	6,7	34	56,7
Favorable	2	3,5	2	3,5	9	15,0	13	21,7
Total	16	26,7	26	43,5	18	30,0	60	100

Fuente: Elaborado en base de las encuestas.

$Rho = 0,302$

$p = 0,019$

La tabla 5 muestra que 56,7% del total presenta una regular participación, de ellos 38,3% presenta desempeño laboral regular, 11,7% deficiente, y 6,7% eficiente. Un 21,7% presenta una desfavorable participación, de los cuales, 11,7% presenta desempeño laboral deficiente, 8,3% eficiente, y 1,7% regular.

Se encontró relación baja positiva entre la dimensión participación del clima institucional y el desempeño laboral ($Rho= 0,302$ y $p=0,019$).

Discusiones

En la actualidad las instituciones sanitarias se hallan inmersas en retos constantes, como la atención que brindan en diferentes escenarios en los que atienden día a día, siendo convulsionada la atención a muchos pacientes que provienen del populoso distrito y más aún en el contexto de emergencia sanitaria que el personal asistencial se ve más expuesto, trayendo consecuencias en el entorno interno y externo.

De acuerdo con la tabla 4.1: los resultados obtenidos relacionados al objetivo general señalan que el 48,4% tiene clima institucional regular, 6,7% desempeño laboral eficiente. De acuerdo con el análisis estadístico se encontró relación débil entre las variables de clima institucional y desempeño laboral ($Rho=0,211$, $p=0,105$). Estudios recientes hallados por Mendoza y colegas, el presente año en curso encontraron que 20.4% presenta satisfacción laboral y depende del Burnout en relación con el 28.7% que muestran satisfacción laboral por el Burnout y la motivación. Concluyeron que la satisfacción laboral depende de la motivación y del Burnout, es decir, que los trabajadores del establecimiento de salud deben estar motivados para manifestar una satisfacción laboral. Estos hallazgos tienen similitud con la investigación de Carrillo, et al¹⁸ quien encontró que el clima organizacional incide en el desempeño de los trabajadores, debido a que el ambiente insatisfactorio presentado por la organización, afecta el comportamiento de cada trabajador, a través de sus percepciones individuales, condicionando los niveles de motivación y rendimiento laboral, las cuales limitan la efectividad y el éxito de la empresa.

En la tabla 4.2: se aprecia que un 60% del total del Centro de Salud de San Juan Bautista presenta una comunicación regular y un 33,3% de desempeño laboral regular, encontrándose una relación muy débil no significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral de la institución. $Rho= 0,150$. No significativo $p> 0,252$, quiere decir que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Al respecto Castillo obtuvo que 56,4% de la comunicación laboral es regular con un desempeño laboral medio en un 52,7%. Ambas variables no están relacionadas, su nivel de correlación es muy bajo y negativo (correlación inversa) (Spearman $R = 159$ y Sig. $p=0,248$). Aquí divisamos una semejanza en la lectura de resultados obtenidos y su cualificación estadística. Conclusiones: Señalando que, en ambos casos, tras presentar en más del 50% una comunicación y desempeño regulares, y a pesar de que uno y otro tienen afinidades débiles, pero realidades semejantes, se resuelve que una comunicación eficiente acarrearía un desempeño laboral eficiente que beneficie a nuestra población finalmente, y al sentir de realización del personal asistencial principalmente.

En la tabla 4.3: se aprecia que un 50% del total, presenta una motivación regular.

Al respecto, Alvarado et al. Señala a la motivación, junto a varias dimensiones más, como factores críticos, los cuales requieren la prioridad de intervención.

En la tabla 4.4: se muestra que 65% del total, presenta una confianza regular.

Al respecto, Márquez sostiene que la organización presenta factores de riesgo focalizados en las altas exigencias psicológicas, deficiencias en el apoyo social y en la calidad de las relaciones con la jefatura.

En la tabla 4.5 se muestra que 56,7% del total presenta una regular participación.

Al respecto, Perez obtuvo que el 24% de la participación es regular, observando que existen pocas reuniones de trabajo y casi muy poca coordinación.

Conclusiones

Se determinó la relación entre el Clima institucional y el desempeño laboral tiene una relación positiva muy baja. ($Rho= 0,211$) y significativa ($p=0,105$) en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho – 2021.

Se identificó 48,3% de clima institucional del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho – 2021.

Se Identificó 56,7 % de prevalencia del desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho – 2021.

Se Identificó que entre la comunicación y el desempeño laboral hay una relación positiva muy baja ($Rho=0.150$), y un ($p=0.252$) en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho – 2021.

Se Identificó que entre la motivación y el desempeño laboral no tienen relación ($Rho=0.000$), y ($p=1.000$), en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho – 2021.

Se Identificó que entre la confianza y el desempeño laboral tienen una relación positiva baja ($Rho=0.070$), y ($p=0.593$), en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho – 2021.

Se Identificó que entre la participación y el desempeño laboral tienen una relación positiva fuerte ($Rho=0.302$), y ($p=0.019$), en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho – 2021.

Recomendaciones

Se recomienda a la plana administrativa y gerencial, del Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho – 2021, que se gestione pertinentemente las capacitaciones actualizadas sobre el clima institucional y su relación con el desempeño laboral a fin de optimizar el clima institucional y reducir los niveles del desempeño laboral deficiente, y más si estamos próximos a la una mejora infraestructural y recategorización.

Se recomienda al personal de salud del Centro de Salud de San Juan Bautista la ejecución de actividades como pausas activas, diálogos abiertos sobre el estrés laboral, las dificultades que se presenten entre servicios que afectan a la estructura armónica de relaciones socioemocionales.

Se recomienda al personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista, ser más empáticos entre los mismos compañeros de trabajo, a la hora de evaluar sus metas periódicas, socializar debido a qué se dan tales eventos, si hubiera retrocesos en los avances y atenciones, o alguna otra eventualidad negativa que afecta el desempeño laboral.

Se recomienda, a la jefatura del Centro de Salud de San Bautista, sobre la percepción de desempeño laboral deficiente y un clima institucional sin una buena comunicación, carente de motivación, sin una participación mayoritaria, y sin la presencia de confianza entre ellos, ante ese panorama, apertura reuniones breves y concisas sobre lo que acontece y aqueja al personal en general, verter ideas y soluciones, y que el servicio de psicología pueda guiar los encuentros para mejor.

Referencias bibliográficas

1. Uribe JF. Clima y ambiente organizacional. Manual Moderno. México. 2014. Disponible en: <https://n9.cl/gevxc>
2. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Mc Graw – Hill. Interamericana S.A. Santafé de Bogotá. 1999. Disponible en: <https://n9.cl/9626z>
3. Segredo AM. Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Trabajo de investigación. Cuba. 2003. <https://n9.cl/pt3l0>
4. Santa Eulalia JM, Sampedro BA. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Artículo. Revista Médica Electrónica vol.34 no.5. Matanzas sep.-oct. Cuba. 2012. Disponible en: <https://n9.cl/n8wcj>
5. CEPAL. Informe Especial COVID-19 N° 9: La autonomía económica de las mujeres en la recuperación sostenible y con igualdad. Comunicado de prensa. Chile. 2021. Disponible en: <https://n9.cl/t3oj2>
6. Instituto Nacional de Derechos de Autor. Mujeres, rol crítico en ciencia y tecnología. Reporte periodístico. México. 2021. Disponible en: <https://n9.cl/poq742>
7. Neal A. et al. "The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior". Artículo científico. Safety Science 34. Australia. 2000. Disponible en: <https://n9.cl/0kfap>
8. De Souza BZ. Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas - 2016. Revista Lex Vol. 17, Núm. 24. Perú. 2017. Disponible en: <https://n9.cl/2efvx>
9. Hernán E. et al. La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud. Anales de la Facultad de Medicina vol.76. Perú. 2015. Disponible en: <https://n9.cl/nvgyf>
10. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo: Colaboremos por la salud. 1ra edición. Organización Mundial de la Salud. Suiza. 2006. Disponible en: <https://n9.cl/3hzlq>
11. Joint Learning Initiative. Human Resources for Health: Overcoming the crisis. 1ra edición. Washington D.C.: Harvard University; 2004.
12. Schweiger AL, Álvarez DT. Integración regional, necesidades de salud de la población y dotación de recursos humanos en sistemas y servicios de salud: aproximación al concepto de estimación de brecha. Cad. Saúde Pública 23 (suppl 2). Río de Janeiro. 2007. Disponible en: <https://n9.cl/ag14j>

13. Ministerio de Salud del Perú. Metodología para el estudio del clima organizacional. Versión 2. R.M. N° 468. Perú. 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
14. García LC. Modelamiento del compromiso laboral ante la COVID-19 en un hospital público del centro de México. Artículo. Gac Med Bol 2021; 44(1): enero - junio 2021. Disponible en: <https://n9.cl/12e3t>
15. Cid MF. Síndrome de Burnout y factores psicolaborales en establecimiento de salud de distinta complejidad de la Provincia del Bio-Bío. Tesis. Chile. 2020. Disponible en: <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/634>
16. Márquez BM. Percepciones de trabajadoras y trabajadores del Centro de Salud Familiar Ignacio Domeyko frente al estrés laboral. Tesis. Biblioteca Digital de la Universidad de Chile. 2021. Disponible en: <https://n9.cl/hy7wl>
17. Gonzáles VJ, Ramírez LR, Terán AN, Palomino AG. Clima organizacional en el sector público Latinoamericana. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero, 2021, Volumen 5, Número 1. Disponible en: <https://n9.cl/v344q>
18. Carrillo DA, Bustillos LC. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Tesis. Ecuador. 2017. Disponible en: <https://n9.cl/um0xc>
19. Mendoza BE, Guerrero BM, Carhuanchu MI, Nolasco LF y Silva SD. Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. (2022). Revista de Investigación Apuntes Universitarios, 12 (1), enero-marzo. [citado el 02-02-2022], se encuentra en: <file:///D:/DESCARGAS%20TESIS%20PG/Determinantes%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%202021.pdf>
20. Alvarado CL, Urizar SC, Contreras ZM. Factores críticos del clima organizacional de una institución del sector salud durante el contexto covid-19 identificados a través de la herramienta del Minsa. Caso de Estudio: Hospital San Juan de Dios de Pisco. Tesis. Perú. 2021. Disponible en: <https://n9.cl/4yx3i>
21. Cabrera VP. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca – 2019. Tesis. Perú. 2021. Disponible en: <https://n9.cl/63k3t>
22. Arellano DW, Azaña MM, Liza BJ. Análisis de la relación entre el clima organizacional y el engagement en una institución de la red de EsSalud de Lima-

- Provincia, utilizando las herramientas de medición de clima organizacional del MINSA y el UWES-17 para el engagement. Caso de estudio: Hospital II Gustavo Lanatta Luján-Huacho en el primer semestre del 2019. Tesis. Lima. Perú. 2020. Disponible en: <https://n9.cl/zg119>
23. Castillo RA. Clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud. Red Asistencial Huaraz, 2020. Tesis. Trujillo. Perú. 2020.
 24. Alves, J. Liderazgo y clima organizacional. Revista de Psicología del Deporte. 2000.
 25. Alvarado, O. Gerencia y Marketing Educativo. Udegraf S.A. Lima. 2003.
 26. Piero JM. Cultura y cambio organizacional en Revista de Psicología año III, N° 04, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2004.
 27. Pintado, E. Comportamiento Organizacional. Arconde S. R. L. Lima. 2007.
 28. Chiavenato I. Comportamiento organizacional. Mac Graw Hill. Interamericana, S.A. Bogotá, Colombia. 2009.
 29. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. México: Editorial Prentice Hall. México. 1994.
 30. Silva Z. El rol del docente en el clima Institucional en los aprendizajes en el colegio Sara Serrano de Maridueña del Cantón Huaquillas de la provincia del oro. Ecuador. 2001.
 31. Pérez YM. Relación entre el clima institucional y desempeño docente en Instituciones Educativas de la Red n° 1 Pachacútec – Ventanilla. Tesis. Lima. Perú. 2012. Disponible en: <https://n9.cl/7fjml>
 32. Likert, R. El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito. 1968.
 33. Martín Bris, M. Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden. (2ª Edic.). Madrid, España. 1999.
 34. Fischman, D. (2000). El espejo de un líder. Lima: El Comercio –Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
 35. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. (3ª edic.). Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México. 1987.
 36. OMS. (2016). Global strategy on human resources for health: Workforce2030. [Http://who.int/hrh/resources/pub_globstrathrh-2030/en/](http://who.int/hrh/resources/pub_globstrathrh-2030/en/).
 37. Pellón, R. (2013). Watson, Skinner y algunas disputas dentro del conductismo. Revista Colombiana de Psicología, 22(2), 389-399.

38. OECD. Ready to Help: Improving Resilience of Integration Systems for Refugees and other Vulnerable Migrants. OECD Publishing, París. 2019. Disponible en: <https://doi.org/10.1787/df80bc12-en>
39. OECD. Strengthening the Governance of Skills Systems. OECD Publishing, París. 2020.
40. OMS. Consideraciones operacionales para la gestión de casos o brotes de COVID-19 en la aviación: orientaciones provisionales. 2020. Disponible en: <https://n9.cl/ayno8>
41. Sampieri R et al. Metodología de la investigación. Mc Graw – Hill. Interamericana S.A. México. 2003. Disponible en: <https://n9.cl/i1wy7>
42. Lozada J. Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. CienciAmérica: revista de la Universidad Tecnológica Indoamérica, Vol.3, N.º.1. Ecuador. 2014. Disponible en: <https://n9.cl/vx7zs>
43. Pérez H. Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la red nº 1 Pachacútec – Ventanilla. Tesis. Lima - Perú. 2012. Disponible en: <https://n9.cl/1auk9>

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho – 2021.

AUTORA: Bach. Jocelline Giordanna Coronado Lujan

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Marco teórico	Variable e indicadores	Metodología
Problema general: ¿Cuál es el clima institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, en el año 2021? Problemas específicos: a) ¿Cuál es el clima institucional que existe en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021? b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que existe entre el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021? c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021? d) ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021? e) ¿Cuál es la relación entre la confianza y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021? f) ¿Cuál es la relación entre la participación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021?	Objetivo general: Determinar la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. Objetivos específicos: a) Identificar el clima institucional del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. b) Evaluar el nivel de desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. c) Relacionar la comunicación y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. d) Relacionar la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. e) Relacionar la confianza y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. f) Relacionar la participación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021.	Hipótesis general: H1: Existe una relación entre el clima institucional y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. Hipótesis nula: H0: No existe relación entre el clima institucional y el desempeño laboral en el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. Hipótesis específicas: He1: Existe un buen clima institucional en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. He2: Existe un buen desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. He3: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. He4: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. He5: Existe relación entre la confianza y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. He6: Existe relación entre la participación y el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021.	Antecedentes: • Internacionales • Nacionales Base teórica: Clima Institucional Características Tipos Enfoques Sistemas Desempeño laboral Teorías Características Enfoques	Variable 1 Clima Institucional Variable 2 Desempeño laboral Variables Intervinientes • Edad • Sexo	Enfoque de Investigación Cuantitativo no experimental. Tipo de Investigación Aplicada. Diseño Descriptivo, correlacional. Población Constituida por el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021. Muestra Al presente estudio le corresponde emplear muestra estratificada de 60 personales asistenciales. Se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 5% (0.05) con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.7$ y $q = (1 - 0.7 = 0.3)$. Métodos Realizando una entrevista mediante encuesta y cuestionarios al personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho, 2021.

Anexo 2

Instrumentos

Anexo 2. INSTRUMENTOS



Cuestionario de Clima Institucional (Fuente Pérez 2012)

Agradecemos su valiosa colaboración anónima, con la investigación:
"Clima institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el
Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho – 2021.

Edad: Sexo: () Masculino – () Femenino Profesión:
Lea atentamente cada pregunta y marque con un "X" donde, según su criterio corresponda.
Escala: 0. Nunca 1. Casi Nunca 2. A veces 3. Casi Siempre 4. Siempre

Nº	Preguntas	0	1	2	3	4
DIMENSION COMUNICACION						
1	La comunicación en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿es fluida?					
2	El traslado de información en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿es rápido?					
3	¿Hay aceptación de las propuestas que el personal asistencial eleva en el Centro de Salud de San Juan Bautista?					
4	¿Hay compromiso del personal asistencial con las normas institucionales del Centro de Salud de San Juan Bautista?					
5	¿Siente que los espacios y horarios de trabajo afectan al personal del Centro de Salud de San Juan Bautista?					
6	La transparencia de la información en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿está presente?					
DIMENSION MOTIVACION						
7	El grado de satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿está presente?					
8	El reconocimiento al personal en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿está presente?					
9	La valoración del prestigio profesional del personal en el Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿está presente?					
10	La autonomía de los diferentes servicios del Centro de Salud de San Juan Bautista, ¿está presente?					
11	Existe motivación al personal del Centro de Salud de San Juan Bautista					
12	Las condiciones laborales son óptimas para el personal del Centro de Salud de San Juan Bautista.					
13	Las relaciones laborales son buenas entre el personal del Centro de Salud de San Juan Bautista					

DIMENSION CONFIANZA							
14	¿Hay confianza entre el personal asistencial del Centro de Salud de San Juan Bautista?						
15	¿Hay sinceridad entre el personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista?						
16	¿Hay respeto hacia los ambientes de trabajo de cada personal, en el Centro de Salud de San Juan Bautista?						
17	¿Existen buenas relaciones amicales con los compañeros de trabajo en el Centro de Salud de San Juan Bautista?						
18	¿Se le da la importancia a la confraternización con los compañeros fuera del trabajo en el Centro de Salud de San Juan Bautista?						
DIMENSION PARTICIPACION							
19	¿Con qué frecuencia se da la participación del personal en las actividades de integración en el Centro de Salud de San Juan Bautista?						
20	¿Con qué frecuencia se percibe el entusiasmo del personal en las actividades del Centro de Salud de San Juan Bautista?						
21	¿Con qué frecuencia se percibe que la atención del personal asistencial, influye positivamente en el Distrito de San Juan Bautista?						
22	¿Con qué frecuencia se da la intervención del personal asistencial en un evento que necesita pronta solución en el Centro de Salud de San Juan Bautista?						
23	¿Con qué frecuencia se percibe el beneficio que recibe la población atendida en el Centro de Salud de San Juan Bautista?						
24	¿Existe la predisposición del personal asistencial en liderar propuestas para la mejora de diversas actividades que se den en el Centro de Salud de San Juan Bautista?						
25	¿Con qué frecuencia se percibe la cooperación entre los diferentes servicios del Centro de Salud de San Juan Bautista?						
26	¿Con qué frecuencia se percibe el trabajo en equipo de su área y/o especialidad?						
27	¿Está de acuerdo con el número de reuniones presenciales y/o virtuales que se tienen en el Centro de Salud de San Juan Bautista?						
28	¿Con qué frecuencia se da la participación del personal asistencial en las capacitaciones promovidas por la Red de Salud Huamanga?						
29	¿Con qué frecuencia se da la participación del personal asistencial en las capacitaciones promovidas por la DIRESA Ayacucho?						
30	¿Con qué frecuencia, aporta Ud. al buen Clima Institucional en el Centro de Salud de San Juan Bautista?						



Cuestionario de Clima Institucional (Fuente Pérez 2012)

Agradecemos su valiosa colaboración anónima, con la investigación: "Clima Institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho – 2021.

Cuyo estudio beneficiará a nuestra institución.

Edad: Sexo: () Masculino – () Femenino Profesión:

Lea atentamente cada pregunta y marque con un "X" donde, según su criterio corresponda.

Escala: 0. Nunca 1. Casi Nunca 2. A veces 3. Casi Siempre 4. Siempre

Nº	Preguntas	0	1	2	3	4
DIMENSION CAPACIDAD ASISTENCIAL						
1	Demuestro técnicas especializadas en mi labor					
2	Mi trato a los pacientes es eficaz y eficiente					
3	Comunico de forma clara mis ideas					
4	Empleo técnicas actualizadas que favorecen a pacientes					
5	Otorgo una atención humana y cálida					
6	Los pacientes que atiendo, se sienten satisfechos por la consulta y/o atención brindada					
DIMENSION EMOCIONALIDAD						
7	Las capacitaciones que percibo, me hacen sentir pleno					
8	Mi trato profesional, propicia bienestar en el paciente					
9	Busco información al no conocer un tema, sin problemas					
10	Promuevo valores como la honestidad, respeto, responsabilidad, empatía y colaboración en el trabajo					
11	Estoy disponible para absolver las dudas de mis pacientes incluso fuera del horario de atención					
12	Promuevo el cuidado del medioambiente en mi servicio					
13	Participo en proyectos de investigación para estar actualizado en mi disciplina					
14	Estoy de acuerdo con los horarios y turnos establecidos por la jefatura de mi servicio					
15	Aporto al logro de los objetivos del Centro de Salud de San Juan Bautista con mi proactividad					
16	Participo gustoso, en comités, grupos de trabajo y demás comisiones a fin de mejorar los servicios que brindamos					
17	Participo gustoso, en cursos, seminarios, talleres de capacitación profesional, ya sea de manera virtual, semi presencial o presencial					
18	Planifico mis actividades profesionales diariamente					

	DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES					
19	Respeto las ideas políticas, creencias religiosas, propuestas, de mis demás compañeros de trabajo					
20	Tengo un lenguaje horizontal, escucho activamente y actúo asertivamente, es decir, mis competencias socioemocionales están afinadas					
21	Propicio un ambiente de bienestar y tranquilidad en mi servicio, no alimento comentarios negativos ni rumores					
22	Mantengo buenas relaciones humanas con los pacientes, colegas, con mi familia, amigos y pareja					
23	Realizo actividades que me permitan: analizar, comparar, clasificar, pensar de manera crítica o creativa					
24	Mis ideas y/o propuestas son aceptadas en un ambiente de cordialidad y buen ánimo					

Anexo 3

Consentimiento informado

Fecha:

*Yo, identificado con N.º de DNI.....Acepto de manera voluntaria
participar en la presente investigación denominada “Clima institucional y
desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan
Bautista - Ayacucho, 2021”*

Firma

Anexo 4

Constancia para la ejecución

SOLICITO : PERMISO PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL
CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA

SEÑOR DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA

S.D

MINISTERIO DE SALUD	
Dirección Regional de Salud Ayacucho	
Red de Salud Huamanga	
CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA	
20 AGO 2021	
N° REG.	N° INVER.
N° DE EXP.	N° FOLIOS 01
HORA 12:07 PM	FIRMA: 

Yo, Josseline Giordanna
Coronado Lujan, identificada con DNI N°
72483097, con domiciliado en el Jr. Tarapacá
N° 300, me dirijo a usted respetuosamente me
presento y expongo:

Que, siendo egresada de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud en la
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, recurro a su digno
despacho con la finalidad de solicitarle el permiso correspondiente para la
realización del trabajo de investigación, referido al **"Clima institucional y
desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San
Juan Bautista - Ayacucho, 2021**. Para optar el grado de Magister.

POR TANTO:

Ruego a usted señor Director, acceder a mi solicitud por ser justa y legal.

Ayacucho, 18 de Agosto del 2021



.....
Josseline Giordanna Coronado Lujan
DNI: 72483097

Anexo 5

Juicio de expertos



Anexo 5. JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

LDATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Julia Cristina Salcedo Cancho
- 1.2 Grado académico: Doctora en Educación
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
- 1.4 Autor del instrumento: Josseline Giordanna Coronado Luján.
- 1.5 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia de servicios de salud / Gerencia de servicios de salud
- 1.6 Título de la Investigación: "Clima institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho 2021".
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Clima Institucional y Desempeño Laboral.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
TOTAL					80%	

Ayacucho, 15 de octubre de 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Julia Cristina Salcedo Cancho
Prof. Julia Cristina SALCEDO CANCHO
Docente de la Escuela Profesional de Enfermería
Directora de Posgrado de la FCS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Emilio Germán Ramírez Roca

1.2 Grado académico: Dr. en Farmacia y Bioquímica / Mg. en Gerencia en Servicios de Salud

1.3 Cargo e institución donde labora: Director de la EPG de la UNSCH

1.4 Autor del instrumento: Josseline Giordanna Coronado Luján.

1.5 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia de servicios de salud / Gerencia de servicios de salud

1.6 Título de la Investigación: "Clima institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho 2021".

1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Clima Institucional y Desempeño Laboral.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						100%

Ayacucho 13 de Octubre del 2021

Firmado digitalmente por
Dr. Emilio G. Ramírez
Roca

Fecha: 2021.10.13
21:51:53 -05'00'



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: David Elías Prosopio Pomalaya.
- 1.2 Grado académico: Mg. en estomatología. Especialista en Periodoncia.
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Catedrático de la Universidad Privada de Huancayo.
- 1.4 Autor del instrumento: Josseline Giordanna Coronado Luján.
- 1.1 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia de servicios de salud / Gerencia de servicios de salud
- 1.5 Título de la Investigación: "Clima institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista - Ayacucho 2021".
- 1.6 Nombre del instrumento: Cuestionario de Clima Institucional y Desempeño Laboral.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						100%

Ayacucho 13 de octubre del 2021


David Elías Prosopio Pomalaya
 CIRUJANO DENTISTA - COP. 12911
 ESP. PERIODONCIA E IMPLANTES RNE. 992

Firma y sello del experto
DNI: 10273220

Anexo 6

Prueba de confiabilidad

ANEXO N° 06 PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	30

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	24

Tabla de Distribución del Clima institucional del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

Clima Institucional	n	%
Desfavorable	16	26,7
Regular	29	48,3
Favorable	15	25,0
Total	60	100,0

La tabla muestra que el clima institucional desfavorable es representado en un 26.7% en el personal asistencial evaluado. Mientras que el clima institucional regular es representado en un 48,3% en el personal asistencial evaluado y finalmente el clima institucional favorable es representado en un 25,0% en el personal asistencial evaluado.

Tabla de Distribución del Desempeño Laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021.

Desempeño Laboral	n	%
Deficiente	13	21,7
Regular	34	56,7
Eficiente	13	21,7
Total	60	100,0

La tabla muestra que un 21.7% del personal asistencial evaluado se desenvuelve con un Desempeño Laboral categorizado como deficiente. Mientras que 56,7% se desenvuelve con un Desempeño Laboral categorizado como regular. Luego observamos que un 21,7% representa a un Desempeño Laboral Eficiente.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 045-2024-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado- UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Josseline Giordanna Coronado Lujan
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Clima institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	14% de similitud
N° DE TRABAJO	2328205214
FECHA	22 de marzo de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 22 de marzo del 2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

Clima institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021

by Josseline Giordanna Coronado Lujan

Submission date: 22-Mar-2024 03:53PM (UTC-0500)

Submission ID: 2328205214

File name: TESIS_CORONADO_210324.docx (1.52M)

Word count: 9310

Character count: 52529

Clima institucional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de San Juan Bautista – Ayacucho, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	15%	7%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJO DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	4%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
4	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uap.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.uladech.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unsch.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	puntoconvergente.uca.edu.ar	<1%
	Fuente de Internet	

9

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



ESCUELA DE

POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00158-2022-UNSCH-EPG-D

Siendo las 6:00p.m del 02 de abril de 2022 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el Dr. Oscar **GUTIÉRREZ HUAMANÍ** Director (e) de la Escuela de Posgrado el Director, Dr. Edward Eusebio **BARBOZA PALOMINO** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud e integrado por los siguientes miembros: Dr. Emilio Germán **RAMÍREZ ROCA** y la Dra. Julia Cristina **SALCEDO CANCHO**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulada: **CLIMA INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN BAUTISTA - AYACUCHO, 2021**. En la Ciudad de Ayacucho del 2022 presentado por la Bach. Josseline Giordanna **CORONADO LUJAN**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de Maestro (a) en **GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: *de diecisiete (17)*

CALIFICACION	NOTA
Aprobado por unanimidad	<i>17</i>
Aprobado por Mayoría	<i>---</i>
Desaprobada por Unanimidad	<i>---</i>
Desaprobada por mayoría	<i>---</i>

Luego, el Presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al Bach Josseline Giordanna **CORONADO LUJAN**, el Grado Académico de Maestro (a) en **GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**, Siendo las *8:00 p.m.* hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las *veinte* hrs. Del 02 de abril 2022.


Dr. Oscar **GUTIÉRREZ HUAMANÍ**
Director de la Escuela de Posgrado


Dr. Edward Eusebio **BARBOZA PALOMINO**
Director de la Unidad de Posgrado - FCSA


Dr. Emilio Germán **RAMÍREZ ROCA**
Miembro


Dra. Julia Cristina **SALCEDO CANCHO**
Miembro


Dr. José **ALARCON GUERRERO**
Secretario Docente

Observaciones: