



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de
las Unidades de Atención Primaria de Salud en Machala**

AUTORA:

Maria Magdalena Masache Aguilar

**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

Machala, Ecuador

2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Odontóloga, Maria Magdalena Masache Aguilar** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en gerencia en servicios de la salud.**

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

REVISORA

Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Maria Magdalena Masache Aguilar

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de las unidades de atención primaria de salud en Machala** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en gerencia en servicios de la salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del año 2022

LA AUTORA:

Maria Magdalena Masache Aguilar



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Maria Magdalena Masache

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Magíster en gerencia en servicios de la salud** titulada: **Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de las unidades de atención primaria de salud en Machala**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del año 2022

LA AUTORA:

Maria Magdalena Masache Aguilar



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME DE URKUND

secure.orkund.com/old/view/134259588-832299-231608#FysxDsMwDAP/4pkoLFuSpXylyFAETeChWTIW/XuZ4UBKJL/lc5XIKdlhPSFGURDU0GzSpQYGrJozr8Pcns2BzuDd1...

URKUND Abrir sesión

Documento [Proyecto de Investigación- Od. Magdalena Masache- Final.docx](#) (D140671880)

Presentado 2022-06-17 19:25 (-05:00)

Presentado por maria.masache02@cu.ucsg.edu.ec

Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje Proyecto de Investigación [Mostrar el mensaje completo](#)

4% de estas 61 páginas, se componen de texto presente en 14 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D05869372
	https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383360.pdf
	Universidad Nacional de Cajamarca / D112521119
	Universidad Privada del Norte / D124640576
	https://www.researchgate.net/publication/328944947_Clima_organizacional_y_desempeno...
	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco / D54286806

0 Advertencias. Reiniciar. Compartir.

51% # 1 Activo

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

Guayaquil, Ecuador 2021

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Odontóloga, María Magdalena Masache Aguilar como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en gerencia en servicios de la salud.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

_____ Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

REVISOR(ES)

_____ Lcda. Nadia Acosta Ramírez, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

_____ Econ. Niñez Lapo, María de los Ángeles

Guayaquil, a los 01 días del mes de marzo del año 2022

51% Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D05869373

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

Guayaquil, Ecuador

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Econ. Diana Lisbeth Avilés Mosquera, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

_____ Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

REVISORA

_____ CPA. Laura Vera Salas, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

_____ Eco. María del Carmen Lapo Maza, PhD.

Guayaquil, a los 25 días del mes de Noviembre del año 2020

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme a lo largo de mi existencia. A mis padres, por ser los principales motores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, paciencia, valores y principios que me han inculcado. Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome el apoyo incondicional.

A mi apreciada tutora Econ. Laura Zambrano Chumo, que con su paciencia y sabiduría me ayudo hasta el final de mi proyecto de investigación.

Un agradecimiento especial a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, quienes me dieron la apertura y oportunidad para poder llevar acabo esta Maestría los mismos que supieron nutrir de sus conocimientos para ponerlo en práctica en mi vida profesional.

Finalmente, aquellas personas que estuvieron ayudándome y guiándome para este proyecto que dedicaron su tiempo para impartir sus conocimientos.

Maria Magdalena Masache Aguilar

DEDICATORIA

Dedico a mi añorada e inolvidable hermana Maria Violeta, quien pese haberse marchado prematuramente, la recuerdo y me recuerda que el camino de nuestra vida, que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos, ella fue mi principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sembró en mi la base de la responsabilidad y deseos de superación era una persona maravillosa que con sus consejos y virtudes infinitas me han ayudado a seguir adelante en los momentos más difíciles.

Maria Magdalena Masache Aguilar

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
Antecedentes	3
Planteamiento de la investigación.....	6
Objeto de estudio.....	6
Campo de acción.....	6
Planteamiento del problema.....	7
Formulación del problema	8
Justificación	8
Preguntas de investigación	10
Hipótesis.....	10
Objetivos de la investigación	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos	11
CAPÍTULO I.....	12
Marco teórico conceptual	12
Teoría de la complejidad	12
Teoría del caos.....	14
Características de la teoría del caos	15
Clima organizacional	17
Características	20
Factores del clima organizacional.....	22
Efectos del clima organizacional	23
Dimensiones del clima organizacional.....	24
Modelos de intervención en el clima organizacional	25
Desempeño laboral	27
Factores que influyen en el desempeño laboral	29
Evaluación de desempeño	31
Marco conceptual	33
Clima organizacional	33
Desempeño laboral.....	33
Organización	33

Ambiente laboral.....	34
Trabajador de salud.....	34
Institución de salud	34
CAPÍTULO II.....	35
Marco Referencial.....	35
Marco legal	50
Contexto de unidades de primer nivel de atención de Machala	54
CAPÍTULO III.....	58
Marco Metodológico	58
Tipo de razonamiento.....	58
Enfoque de investigación	59
Alcance de la investigación.....	59
Diseño de la investigación	60
Técnicas de recopilación de la información.....	61
Población y muestra.....	65
Técnicas de recolección de datos.....	67
Procedimientos.....	68
Herramientas de análisis de datos	69
Técnicas de análisis de datos	69
Resultados de investigación.....	69
Análisis de resultados.....	89
CAPÍTULO IV	93
Propuesta	93
Justificación de la propuesta	93
Objetivos	95
Objetivo general de la propuesta.....	95
Objetivos específicos	95
Desarrollo de la propuesta.....	96
Estrategias	97
Alcance de la propuesta	100
Cronograma.....	101

CONCLUSIONES.....	103
RECOMENDACIONES.....	105
REFERENCIAS	106
APÉNDICES.....	117
Apéndice A: Dimensiones del clima organizacional	117
Apéndice B: Instrumento de investigación	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Valoración final de los promedios de la escala de Likert</i>	62
Tabla 2. <i>Operalización de las variables</i>	63
Tabla 3. <i>Personal de salud</i>	66
Tabla 4. <i>Sexo del personal de las unidades de atención primaria</i>	70
Tabla 5. <i>Edad del personal de las unidades de atención primaria</i>	70
Tabla 6. <i>Años de servicio del personal de las unidades de atención primaria</i>	71
Tabla 7. <i>Tipo de contrato del personal de las unidades de atención primaria</i>	71
Tabla 8. <i>Ocupación/Profesión del personal de las unidades de atención primaria</i> ..	72
Tabla 9. <i>Promedios de percepción del clima organizacional por dimensiones</i>	73
Tabla 10. <i>Promedio de percepción del desempeño laboral por dimensiones</i>	74
Tabla 11. <i>Promedio de colaboración y buen trato, como clima organizacional</i>	75
Tabla 12. <i>Percepción de la motivación laboral, como clima organizacional</i>	76
Tabla 13. <i>Percepción de la iniciativa participativa, como clima organizacional</i>	77
Tabla 14. <i>Percepción de desarrollo profesional, como clima organizacional</i>	78
Tabla 15. <i>Apoyo al interprendimiento, como clima organizacional</i>	79
Tabla 16. <i>Percepción de equipos y distribución de personas y material</i>	80
Tabla 17. <i>Percepción de organización y desempeño</i>	81
Tabla 18. <i>Percepción de estabilidad laboral, como clima organizacional</i>	82
Tabla 19. <i>Percepción de comunicación y desarrollo</i>	82
Tabla 20. <i>Percepción de autonomía y profesionalismo</i>	83
Tabla 21. <i>Percepción de cantidad de trabajo, como desempeño laboral</i>	85
Tabla 22. <i>Percepción de calidad de trabajo, como desempeño laboral</i>	86

Tabla 23. <i>Percepción de habilidad para trabajar solo</i>	86
Tabla 24. <i>Conocimiento del trabajo y habilidad para trabajar solo</i>	87
Tabla 25. <i>Percepción de iniciativas de trabajo, como desempeño laboral</i>	87
Tabla 26. <i>Percepción del esfuerzo, como desempeño laboral</i>	88
Tabla 27. <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	90
Tabla 28. <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</i>	90
Tabla 29. <i>Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral</i>	91
Tabla 30. <i>Actividades específicas por estrategias y personal</i>	99
Tabla 31. <i>Planificación de actividades</i>	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Estructura orgánica de las unidades de primer nivel</i>	57
Figura 2. <i>Colaboración y buen trato / Motivación laboral</i>	117
Figura 3. <i>Iniciativa participativa / Desarrollo profesional</i>	117
Figura 4. <i>Apoyo al emprendimiento / Distribución de personas y material</i>	118
Figura 5. <i>Organización y desempeño / Estabilidad laboral</i>	118
Figura 6. <i>Comunicación y desarrollo / Autonomía y profesionalismo</i>	119

Resumen

Clima organizacional, entorno que rodea a una persona en el desempeño laboral, que puede influir en el comportamiento de los miembros de una organización. En las unidades de primer nivel de atención, el problema se relaciona con la influencia del clima organizacional y desempeño laboral del personal para conseguir adherencia al cumplimiento de la misión de la unidad operativa. **Objetivo:** Establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de las unidades de atención primaria de salud de Machala. **Metodología:** Tiene un enfoque cuantitativo, se utilizó las aplicaciones estadísticas numéricas para la medición de las variables de estudio. Con un estudio correlacional entre las variables de estudio de clima organizacional y el desempeño del personal. Se utilizó el programa Word, gestor bibliográfico Zotero, software de SPSS para Kolmogórov-Smirnov, confiabilidad al 95% y significancia menor de 0.05, además, se realizará cálculo de porcentaje por indicadores, se presentarán en cuadros estadísticos. **Resultados:** El ambiente institucional, promedio general de 3.49, la motivación laboral y colaboración y buen trato con el 4.1, y el desempeño laboral promedio general de 4.35, con alto desempeño y el conocimiento de trabajo y esfuerzo tiene 4.6 indicando que están de acuerdo en ellos. **Conclusión:** Se acepta la hipótesis alternativa que establece que el Clima organizacional influye de forma directa pero débil en el desempeño laboral del personal de unidades de atención primaria en salud de Machala.

Palabras claves: Ambiente laboral, desempeño laboral, personal de salud, institución de salud, clima organizacional, salud.

Abstract

Organizational climate, environment that surrounds a person in work performance, which can influence the behavior of the members of an organization. In the first level care units, the problem is related to the influence of the organizational climate and work performance of the staff to achieve adherence to the fulfillment of the mission of the operating unit. **Objective:** To establish the influence of the organizational climate on the work performance of the personnel of the primary health care units of Machala. **Methodology:** it has a quantitative approach and numerical statistical applications were used to measure the study variables. With a correlational study between the study variables of organizational climate and staff performance. The Word program, Zotero bibliographic manager, SPSS software for Kolmogórov-Smirnov were used, reliability at 95% and significance less than 0.05. In addition, a percentage calculation will be made by indicators, they will be presented in statistical tables. **Results:** The institutional environment, general average of 3.49, work motivation and collaboration and good treatment with 4.1, and the general average work performance of 4.35, with high performance and knowledge of work and effort has 4.6 indicating that they agree in they. **Conclusion:** The alternative hypothesis is accepted, which establishes that the organizational climate has a direct but weak influence on the work performance of the staff of primary health care units in Machala.

Keywords: Work environment, work performance, health personnel, health Institution, organizational climate, health.

Introducción

Clima organizacional se define como el entorno que rodea a una persona en el desempeño laboral en el día a día, otra definición está relacionada con un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño (Peralta, 2020).

El clima organizacional incluye las siguientes dimensiones comportamiento organizacional, estructura organizacional y el estilo de dirección (Segredo, 2017); mientras otro autor, indica que son las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general (Iglesias & Sánchez, 2015). Naranjo (2015), en su investigación toma las dimensiones de clima organizacional dado por las dimensiones de liderazgo, motivación, reciprocidad y, participación, concluyendo su estudio que es poco satisfactorio. La variable de liderazgo fue la que mejor calificación obtuvo. Las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional. No existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales. No se reconoce el buen desempeño. Existen oportunidades de mejora en cuanto a la percepción respecto a los líderes. Existe también una percepción poco satisfactoria del clima organizacional (Naranjo et al., 2015).

Una situación para considerar es que el clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría

de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social (Segredo et al., 2015). Además, que los bajos niveles de motivación influyen de manera negativa en el clima organizacional y, por lo tanto, en el rendimiento y productividad de la empresa (Viloria et al., 2016).

En Latinoamérica, en un estudio, se observa que el 55% de profesionales perciben un buen clima laboral en sus empresas, mientras que el 23% lo considera tenso y con menor comunicación. La percepción es un término subjetivo cuya apreciación depende de la cosmovisión que tenga la persona con respecto al tema abordado (Clima laboral en Latinoamérica, 2020).

Los estudios establecen que, con respecto al efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones del clima organizacional que tienen relaciones estadísticas significativas con variables de la satisfacción laboral. Otra situación es el efecto del clima organizacional que existe sobre la salud mental del trabajador que afecta su calidad de vida (Chiang et al., 2017).

El trabajo presenta en el capítulo 1, el marco teórico y conceptual de clima organizacional; se tiene que observar la teoría relacionada con el clima organizacional de donde históricamente surge la definición los constructos clima organizacional y desempeño laboral, así también su evolución a través del tiempo hasta la actualidad.

Mientras que en el capítulo 2, aborda la evidencia en la relación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral, además de la base legal que tiene el clima organizacional, visto desde el nivel internacional con los convenios de la OIT y a nivel nacional con la Constitución y la LOSEP.

En el capítulo 3 se encuentra el proceso metodológico que se basa en un estudio correlacional, con las variables de estudio de clima organizacional con desempeño laboral, la población objeto de estudio fue una muestra del personal de las unidades de atención primaria de salud.

Por último, el capítulo 4 establece el análisis de los resultados, exponiendo en tablas simples las características sociodemográficas y la relación entre las variables de ambiente institucional y desempeño laboral; aplicando la prueba de Kolmogórov-Smirnov para explicar la correlación entre estas.

Antecedentes

En lo que respecta al marco teórico de clima organizacional, se tiene que observar la historia de la definición de cómo ha ido evolucionando a través del tiempo hasta la actualidad, de tal manera que sus características también van evolucionando de tal manera que teóricamente según el enfoque que maneje serán esas características, y todo dependerá también del tipo de sociedad en la que se aborde el clima organizacional.

El clima organizacional se abordó desde la teoría de las relaciones humanas fue planteada en Estados Unidos entre los años 1924 y 1927 por el psicólogo Hugo Munsterberg y el sociólogo Elton Mayo, hace énfasis en las relaciones interpersonales y sus principales enfoques están dados por la organización informal, motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo. Las teorías surgidas hasta este momento se centraron en las estructuras de la organización y en las relaciones interpersonales. Aunque estas influyen en el clima, no es hasta la teoría del clima organizacional, de Rensis Likert, psicólogo estadounidense, que pudiera decirse que

se aborda el tema desde la percepción de los trabajadores y directivos, es fundada en el año 1948 y plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores (Iglesias & Sánchez, 2015) .

Ya desde el año 1960, fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman. Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo (García, 2009).

El clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente que influye en la conducta de sus ocupantes y puede ser descrita como un conjunto particular de características del propio ambiente, a su vez es producido y percibido por el individuo, de acuerdo con las condiciones que se encuentran en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, determinando así su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo (Salguero & García, 2017).

Por su lado García (2009) define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno (García, 2009).

Desde principios del siglo XIX, se ha puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. En salud pública se le da gran

importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución (Santa & Sampedro, 2012).

Se observa como la evolución de la definición y características del clima organizacional ha ido no solo cambiando, sino también que se ha complementado desde todos los puntos de vista. En los años 60, lo asume de forma objetiva la estructura, políticas, reglas y, de manera subjetivas la cordialidad y el apoyo, en la misma década se asume también como una cualidad duradera del ambiente total experimentada por sus ocupantes, que influye su conducta descrita valores de un conjunto particular de características creencias, valores y motivación las personas que trabajan, ya para la década de los 70 lo asume como medio interno de una organización, mientras que en los años 80 el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo, como su proceso de interacción social con la estructura organizacional, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En la actualidad las características del clima organizacional, se vincula las relaciones laborales que existen al interior de las empresas así mismo analizar los procesos organizacionales y psicológicos, que afectan el desempeño del activo más importante con el que cuenta toda organización (Corichi et al., 2020).

La tendencia del clima organizacional está en función del nivel de participación de los empleados y el desarrollo de sus competencias, que se articula con la adaptación de las organizaciones se están adaptando a procesos internos para conformar excelentes lugares de trabajo para que las personas realicen sus funciones adecuadamente, repercutiendo en la productividad de la institución y por lo tanto en la satisfacción laboral, que demuestra su identidad y apertura al cambio, trabajo en equipo, motivación y la toma de decisiones serán las más óptimas (Corichi et al., 2020).

Se observa que la productividad dada por el empleado de la institución, existen dos grandes dimensiones como son la fuerza productiva traducida en el desempeño del trabajador, y el clima organizacional, de tal forma que sea esta lo más adecuado, ya que la importancia radica en la participación de los trabajadores de la institución para mejorar las condiciones organizacionales y por lo tanto mejorar el desempeño y por ende la producción.

Planteamiento de la investigación

Objeto de estudio

El clima organizacional que es el entorno que rodea al trabajador en una organización, donde se desempeña laboralmente

Campo de acción

Las categorías donde se realiza el aporte científico del objeto de estudio para su transformación son las categorías de motivación laboral y desarrollo profesional, vinculadas al desempeño laboral.

Planteamiento del problema

La problemática en las unidades de primer nivel de atención, está relacionada con la influencia que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral del personal de unidades de atención primaria de salud de Machala, evidenciada en el ambiente físico inadecuado, cuando los espacios físicos al aumentar de cobertura de atención, quedan estrechos y sin climatización, el trabajo en equipo, se convierten en equipos de trabajo con una afección en la productividad, al observar también el cumplimiento de los estándares de productividad y, a pesar que la motivación es intrínseca por parte del mismo trabajador y extrínseca por parte de empleador para conseguir adherencia del personal al cumplimiento de la misión de la unidad operativa, estas situaciones son las que se han podido observar en el personal al interior de las unidades de primer nivel de atención vinculada con la oposición, neutralidad o proactividad de las acciones para sacar adelante el modelo de atención de salud traducido en el desempeño del personal con las competencias que deben cumplir.

Esta situación tiene una red de causalidad articulada con el interés personal antepuesto al institucional, además de la variabilidad en el compromiso que existe en el personal para con la institución o con la deficiente visión en el quehacer institucional, lo que se fundamenta con el resultado de estudio de Vitoria 2016, que indica que el 70,3 % de los trabajadores se encontraba medianamente motivado, el 18,5 % muy motivado, y solo el 11,11 % poco motivado, siendo afectado por el clima organizacional de la empresa, ya sea de forma positiva o negativa en el desempeño laboral.

Entre las consecuencias que se vislumbran están la desorganización en la unidad operativa, el rendimiento del personal, las coberturas de atención tanto en la consulta como en los programas prioritarios, con la consiguiente la deficiente competitividad como organización de atención de salud.

Se hace por lo tanto necesario ejecutar la investigación para realizar una propuesta de mejoramiento del clima organizacional en función de fortalecer el desempeño de las unidades de primer nivel de atención.

Formulación del problema

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño del personal de unidades de atención primaria de salud de Machala?

Justificación

La presente investigación, se articula con la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud denominada sistemas de evaluación de desempeño, que establece un enfoque gerencial de sus variables de estudio, abordando por qué el problema que existe dentro de las instituciones de salud es precisamente el clima organizacional que no siempre es el más adecuado para el desempeño laboral y a través de la presente investigación, observar cómo influye en el desempeño del talento humano.

La investigación se la plantea para proponer un plan de intervención en el mejoramiento del clima organizacional en las categorías de motivación laboral, y desarrollo profesional, y por ende también aumentar la productividad y desempeño del talento humano, partiendo de las causas que originan el problema para que la

propuesta sea más efectiva y eficiente. De esta manera, se justifica que las estrategias de intervención da resultado positivo, como lo ofrece el estudio de Pallares en el año 2005, cuando en Colombia se planteó la Intervención psicológica para mejorar el clima Organizacional en el personal asistencial de una Empresa social del estado de la ciudad de Santa Marta, cuyos resultados muestran claramente la eficacia de la intervención psicológica en la modificación de actitudes del personal y en el mejoramiento del clima organizacional (Pallares et al., 2005).

El problema identificado tiene relevancia social, ya que de su presencia tiene impacto en la sociedad mediante la atención que recibe de personal de las unidades de atención primaria de salud cuando los ciudadanos acuden a recibir atención y la prestación de servicios muchas de las veces no es la más adecuada.

Los beneficiarios de la investigación será el talento humano que labora en las unidades de primer nivel de atención ya que conocerán las características y el nivel de influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral, contribuyendo de esta manera con los resultados de la investigación a las unidades del primer nivel de atención de salud.

El trabajo de investigación, es totalmente factible ejecutarlo por el acercamiento laboral que existe con el Distrito de salud 07D02-Machala-salud que incluyen las unidades de primer nivel de atención, en el cual ejecutan acciones de atención primaria de salud, entre las que cuentan: Promoción de salud, prevención de la enfermedad, protección de la población vulnerable y vigilancia epidemiológica.

Preguntas de investigación

¿Cuáles son las teorías y conceptos relevantes sobre el clima organizacional y el desempeño laboral?

¿Cuáles son los resultados de estudios relacionados a la influencia del clima organizacional con el desempeño laboral?

¿Cuál es el marco metodológico requerido para analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en las unidades de primer nivel de atención del Distrito 07D02 Machala Salud?

¿Cuál es la propuesta de mejoramiento del clima organizacional para incrementar el desempeño laboral de las unidades de primer nivel de atención del Distrito 07D02 Machala Salud?

Hipótesis

Ho: El Clima organizacional *no influye* de forma directa y significativa en el desempeño laboral del personal de unidades de atención primaria en salud de Machala.

H1: El Clima organizacional *influye* de forma directa y significativa en el desempeño laboral del personal de unidades de atención primaria en salud de Machala.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, para el diseño de un plan que permita mejorar el desempeño del personal de las unidades de atención primaria de salud de Machala.

Objetivos específicos

Determinar las teorías y conceptos relevantes sobre la clima organizacional y desempeño laboral.

Analizar resultados de estudios que determinen la incidencia del clima organizacional con el desempeño laboral.

Establecer el marco metodológico requerido para analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de las unidades de primer nivel de atención del Distrito 07D02 Machala Salud

Proponer un plan que permita mejorar el desempeño laboral del personal de las unidades de primer nivel de atención del Distrito 07D02 Machala Salud

Capítulo I

Marco teórico conceptual

En el presente capítulo se aborda la revisión de teorías epistemológicas, como son de la complejidad, teoría del caos, y las variables de clima organizacional y desempeño laboral con sus respectivas dimensiones, que fundamentan el trabajo de investigación planteado, cuya utilidad está en función de la fundamentación con enfoque deductivo para los resultados obtenidos.

Teoría de la complejidad

Desde una perspectiva semántica el término complejidad hace referencia a fenómenos u objetos que se componen de elementos diversos, los cuales establecen relaciones recíprocas entre sí y configuran un todo. Pero en esta configuración del todo –la ciencia física– ha puesto de manifiesto que se suceden eventos, acciones, interacciones, determinaciones y azares que le dan a nuestro mundo fenoménico rasgos de confusión, incertidumbre y desorden (Morán, 2006).

En las ciencias, se puede indicar que la complejidad es el término utilizado para connotar una nueva forma de pensar sobre el comportamiento colectivo de muchas unidades básicas que interactúan entre sí, sean átomos, moléculas, neuronas, bits de una computadora o grupos humanos, para mencionar algunos (Cárdenas & Rivera, 2004). Por lo tanto, lo colectivo se fundamenta en lo individual como base para el accionar de una unidad.

Así pues, las teorías de la complejidad a las que se ven avocadas muchas de las disciplinas, como en las ciencias físicas, biológicas, matemáticas o las ciencias

socioculturales (Morin, 2004), por lo tanto fundamenta estas doctrinas que en suma establecen redes de complejidad que permite el funcionamiento de un objeto o sujeto.

En este sentido, tres elementos del ideal se conjugan para producir una legitimación reduccionista de la ciencia y el conocimiento científico: la certeza en el conocimiento exacto garantizada por la ciencia; la noción política del dominio del hombre sobre la Naturaleza, y el elevado fin de alcanzar con ello el bienestar humano (Sotolongo & Delgado Díaz, 2006).

Los sistemas complejos se tornan en sistemas caóticos que rápidamente en impredecibles, y poseen mecanismos de realimentación que crean, circuitos donde la salida revierte hacia el sistema como entrada. Por lo tanto la inestabilidad o falta de equilibrio, es imposible alcanzarlos cuando un sistema tiene un intercambio constante con el medio (Cárdenas & Rivera, 2004), se convierte así en un sistema alejado del equilibrio, y se supone caótico, donde la inestabilidad no es una “anormalidad” sino que se convierte en una característica especial y habitual del sistema, de cambio, desarrollo y evolución hacia formas de organizaciones más complejas. el clima organizacional pasó a ocupar un espacio como parte de los factores que determinan el buen funcionamiento de las organizaciones laborales, dando prioridad a las relaciones humanas con énfasis en las personas y sus percepciones (Iglesias et al., 2019).

A partir de lo establecido, se propone un modelo de clima organizacional desde la perspectiva de la complejidad, que involucra una interacción plena entre individuo-grupo-organización-entorno, acorde a la realidad actual que se enfoca en el conocimiento, la integración, la incertidumbre y el cambio, el mismo que está conformado por los siguientes factores: estructura y liderazgo, responsabilidad, recompensas, desafíos, relaciones interpersonales, estándares, comunicación,

identidad organizacional, supervisión, estabilidad laboral, equidad, creatividad, innovación, generación y transferencia de conocimientos, gestión tecnológica y modelos mentales (García, 2019).

El clima organizacional en el marco de la complejidad, en una sociedad inmersa en la complejidad, desarrolla un modelo integrado y complejo del sistema organizacional que abarca las dimensiones individual, grupal, organizacional y del entorno con el cual se producen múltiples interacciones entre las dimensiones individual - grupal y también individual – grupal - organizacional y organizacional-entorno. Sobre la base de lo referido, el clima organizacional es producto de la interacción individual – grupal – organizacional-entorno, de tal modo que si bien es una percepción que el trabajador tiene de la organización, indudablemente él en su accionar influirá en el grupo para que ese clima se mantenga o cambie, a su vez el grupo también interactuará con él; producto de lo cual se ejercerá una influencia a nivel organizacional y en el entorno, de tal modo que todos los niveles interactuarán entre sí e influirán para mantener o cambiar el clima organizacional (García, 2019).

Lo que hoy suele llamarse ‘teoría de la complejidad’ -en singular-, o en su denominación más pluralista, ‘teorías de la complejidad’ -en plural-, es en realidad el nombre de un campo con límites borrosos que abarca, en su formulación científica, a las teorías de los sistemas complejos en sentido amplio (sistemas dinámicos, sistemas no lineales, sistemas adaptativos), la teoría del caos (Rodríguez, 2010).

Teoría del caos

El caos se define usualmente en la lengua española como una condición o situación de gran desorden y confusión. Científicamente, la palabra caos está asociada

en el campo de la física matemática a estados aperiódicos, de comportamiento no predecible que aparecen en algunos sistemas dinámicos con extremada sensibilidad a la variación en condiciones iniciales (Pidal, 2009).

La teoría del caos es un modelo explicativo que ayuda a entender las relaciones en sistemas complejos. Igual por teoría del caos denota que no es importante, sin embargo, la existencia de una variable concreta puede provocar o alterar otras, hasta obtener un resultado fuera de lo esperado, por lo que, la teoría del caos establece que pequeños cambios en las condiciones iniciales crean grandes diferencias respecto al resultado final (Fernandez, 2019).

Características de la teoría del caos

No hay proporcionalidad en la relación causa-efecto. El futuro es incierto y el sistema reacciona de manera aleatoria; el todo es complejo está hecho de infinitas iteraciones de un patrón simple que es repetido en escalas diferentes. Hay una relación estrecha entre el caos y el orden, tanto que uno conduce al otro siguiendo un proceso dinámico. No se trata de evitar el caos, se trata de usarlo para autoorganizar su sistema a través de un "atractor".

Una pequeña perturbación puede causar repentinamente cambios explosivos dentro del sistema, por lo que la relación entre los elementos y los conjuntos no es solo si o no, es un asunto de más o menos (Fernandez, 2019). Por lo tanto, nada es absoluto, sino que es relativo por lo que son dependientes unos de otros.

La mirada alterna y diferente frente a los escenarios descritos permite superar los paradigmas de la gestión tradicional al considerar que el universo, la sociedad y

las organizaciones comparten como sistemas abiertos un complejo entramado de variables interdependientes, generadoras de sinergia, pero también expuestas al desorden y al caos que reta a los líderes empresariales al diseño de estrategias de gestión con un abordaje y alcance transdisciplinar que les permita visualizar, intervenir y minimizar los efectos indeseables que pueden atentar contra la estabilidad y desarrollo de sus instituciones (Salazar, 2017), así pues la teoría del caos es en definitiva un factor determinante dentro del desarrollo de los sistemas empresariales organizados, destacando de ellos su iniciativa y su creatividad frente al cambio de circunstancias (Salamanca et al., 2020).

Además, que se afirma que el caos y el desorden son propiedades intrínsecas a la organización y que las perturbaciones que se presentan y son combatidas obsesivamente por los directivos son realmente oportunidades de creación. La teoría del caos explica cómo situaciones de cambio rápidas, que requieren soluciones creativas, no pueden ser controladas por los estándares normales. El caos, las turbulencias, son oportunidades y no siempre sinónimo de crisis y claudicaciones (Salazar, 2017).

La teoría del caos presenta las siguientes características: La sensibilidad a las condiciones iniciales. La impredecibilidad. Autoorganización y la palabra caos se asocia frecuentemente con el desorden absoluto sin embargo la teoría del caos considera que existe dentro de ese desorden, reglas y condiciones que hacen que un fenómeno de caos presente siempre un orden, reglas básicas ya que de no ser así no existiría situaciones caóticas (Madrigal et al., 2017).

Se aprecia claramente la interrelación que existe entre la teoría de la complejidad, la teoría del caos con la teoría sistémica, que operativamente recae en

las organizaciones, donde los diversos elementos son considerados como un conjunto de redes que interactúan entre sí estableciendo relaciones recíprocas entre sí y a su vez configuran un todo, para el presente caso, la organización.

Clima organizacional

El clima organizacional, es un ente fundamental que construye cada persona de la organización en base a su experiencia y las percepciones, tanto físico como humanas en donde desarrollan sus actividades cotidianas y siendo un indicador fundamental puesto que un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que la integran (Charry, 2018).

Definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización.

Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

1. Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
2. Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
3. Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.

4. Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
5. Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros (Salazar et al., 2009).

García e Ibarra, establecen que existe dos clases de clima organizacional, como son: autoritario y participativo, se presenta a continuación las características de cada una de ellas (García et al., 2020).

Clima de tipo autoritario: autoritarismo explotador. Es un clima en el cual los líderes de la organización no confían en sus empleados. Las decisiones son tomadas por los directivos y no se consideran los aportes de los empleados. La atmosfera percibida es de miedo. Mientras que los canales de comunicación se Existe poca comunicación, sin embargo, se caracteriza por primar la comunicación vertical descendente. La comunicación de la dirección se caracteriza por directrices e instrucciones específicas (García et al., 2020).

Clima de tipo autoritario: autoritarismo paternalista. Los líderes de la organización tienen una confianza complaciente con los trabajadores. La mayoría de las decisiones son tomadas por los directivos, sin embargo, algunas de ellas las pueden tomar otras dependencias. Se motiva a los trabajadores con recompensas y algunas veces con castigos. Y los canales de comunicación, se caracteriza porque hay poca comunicación, sin embargo, se caracteriza por ser vertical ascendente y descendente. Las interacciones entre superiores y subordinados son condescendientes por parte de los directivos y de reserva por los trabajadores (García et al., 2020).

Se puede decir que este tipo de clima organizacional no tiene la dirección confianza en sus trabajadores, existiendo una atmosfera de trabajo de miedo, castigos y amenazas, sin que tenga cabida la motivación y seguridad en el trabajo.

Clima de tipo participativo: consultivo. Los directivos de la organización tienen la confianza de sus trabajadores. La mayoría de las decisiones son tomadas por los directivos, pero los subalternos pueden tomar algunas decisiones específicas. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores. Se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico, en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar. Mientras que los canales de comunicación, se caracterizan por: Existe comunicación, y esta se caracteriza por ser de tipo descendente, sin embargo, también se da con frecuencia la comunicación ascendente y horizontal (García et al., 2020).

Clima de tipo participativo: participación en grupo. Los directivos confían en sus empleados. La toma de decisiones se realiza en todos los niveles de manera organizada e integrada. Tanto los directivos como los empleados forman un equipo para cumplir con las metas y objetivos de la organización, los cuales están articulados con la planeación estratégica y los canales de comunicación, en este caso se da con la misma frecuencia la comunicación ascendente, descendente y horizontal (García et al., 2020).

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones (Salazar et al., 2009).

Por otra parte el clima organizacional percibido por las personas integrantes de una organización es calificado como positivo, mientras que la satisfacción laboral es calificada como neutral, ambos factores de manera individual se correlacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral, pero el modelo evaluado que mostró una mayor correlación es el que incluye a ambos como predictores del desempeño (Toro et al., 2011).

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización (Salazar et al., 2009).

Características

El clima organizacional se puede caracterizar por el contenido de dimensiones fundamentales para el buen análisis y reestructuración cuando tenga que ser necesario. Estas características se pueden clasificar de la siguiente forma:

Espacio físico. Es el espacio donde se encuentra la infraestructura donde se ejecuta el trabajo de la empresa.

Estructura. Se trata del organigrama donde se lleva a cabo la organización de todos los trabajadores de la organización con respecto a sus obligaciones y horas laborales.

Comunicación. Es muy importante mantener una buena comunicación e intercambiar informaciones adecuadas para que exista un favorable desarrollo de todas las actividades que se realizan dentro de la empresa, de no ser así, se pueden generar problemas que puedan afectar negativamente la labor de los empleados. La comunicación proporciona buen diálogo, confianza, sugerencias productivas e intercambio de opiniones que ayudan a fomentar las relaciones cordiales y diplomáticas entre los agentes internos y externos de la organización.

La comunicación es importante, ya que el excelencia en el servicio al cliente como parte de la filosofía corporativa, siendo el valor fundamental, la vocación de servicio de calidad, procurando de esta forma primero un ambiente armónico entre clientes internos, para generar una interacción idónea entre cliente interno y externo referente a la prestación de un servicio, por ello es necesario que para satisfacer de forma total a los clientes externos, lo interno deben estar realmente identificados con el clima organizacional (Vera & Suárez, 2018), de tal forma se pueda intervenir en el mejoramiento continuo para que el servicio sea de calidad.

Capacitación. Esta es la mejor forma de estimular a los participantes de la empresa y de incentivar el desarrollo personal y empresarial.

Liderazgo. Los que tienen la responsabilidad de dirigir un departamento, tienen que demostrar su responsabilidad, compromiso y sus habilidades para lograr estimular a su grupo de trabajo para que se incentiven a realizar mucho mejor su labor.

Motivación. La motivación y el bienestar son parte de la cultura de una empresa, esta tiene el deber de proyectarla en su equipo de trabajo por medio de

diversas estrategias ofreciendo cómodos espacios de trabajo, proporcionar bonos especiales de productividad, estimular la competitividad y respetar los días de descanso, entre otros (Pacheco, 2021).

El liderazgo y la motivación, son características que van de la mano, por lo cual el liderazgo se considera la capacidad de influir en otras personas para motivarlas a cumplir objetivos de la institución, en este sentido, liderazgo es el desencadenante para un gran desempeño laboral a través de la construcción de un buen clima organizacional en base a las percepciones provocadas por el líder (Serrano & Portalanza, 2014).

Factores del clima organizacional

Dentro de una empresa se pueden encontrar diferentes factores como los siguientes:

Responsabilidad. Se refiere al compromiso, puntualidad, productividad y a la capacidad de la toma de decisiones.

Recompensa. Pertenece a lo que piensan los trabajadores con respecto a la adecuada recompensa recibida por el trabajo bien ejecutado.

Cooperación. Es lo que expresan los empleados ante la existencia de un buen ambiente laboral, donde se manifieste la ayuda tanto por la parte directiva, como por parte de los empleados.

Desafíos. Pertenece al desempeño que demuestran los participantes, con relación a todo reto que se presente a nivel laboral, por lo tanto, la empresa promueve medidas de riesgo con la finalidad de lograr los objetivos que se han propuesto.

Estándares. Se refiere al énfasis que impone la empresa con respecto a las normas de rendimiento.

Conflictos. Es el nivel de sentimiento de todos los que participan dentro de la organización, para aceptar cualquier discrepancia y no demostrar temor de los problemas que se deban enfrentar y solucionar al momento que se manifiesten.

Identidad. Se debe al sentido de pertenencia que se le tiene a la empresa, por lo que es un factor muy importante y de gran valor para el equipo de trabajo internamente, ya que se trata de los objetivos que se comparten a nivel personal conjuntamente con los de la empresa (Pacheco, 2021).

Una situación importante en la institución, es que el clima organizacional entre todas sus características y que mejorara su accionar con calidad, es la comprensión cabal de la misión y visión, complementada por la consagración espiritual que genera el compromiso con la institución (Cabrera & Bejarano, 2017).

Efectos del clima organizacional

Esta cualidad puede verse afectada de manera positiva o negativa, esto va a depender del modo de interacción que se desarrolle entre los participantes de la empresa. Esta afección involucra el nivel de seguridad o inseguridad para manifestar las diferentes preocupaciones o también el respeto o irrespeto que surja en la comunicación de los empleados.

El análisis de este sentimiento puede llegar a considerar algunos aspectos de la empresa como los que se mencionarán a continuación:

Ambiente físico. Comprende todo el espacio de las instalaciones, el color de las paredes, el nivel de la contaminación, los equipos de trabajo y la temperatura, entre otros.

Ambiente social. Se refiere al comportamiento entre los trabajadores, la comunicación y a los posibles conflictos que se puedan presentar entre los empleados o los departamentos.

Características estructurales. En estas características resalta el tamaño que tenga la empresa, el diseño direccional y su estructura en general.

Características personales. Se enfocan en las actitudes y aptitudes, las expectativas, el incentivo y las motivaciones de cada uno de los empleados.

Comportamiento organizacional. Se encuentra compuesto por diversos factores como la producción, la rotación, el nivel de tensión, el ausentismo, la satisfacción laboral, etc. (Pacheco, 2021).

Una situación que se encuentra en el comportamiento organizacional, está la forma de actuar en la institución, para lo cual en estudio de Luna et al, para mejorar este comportamiento, esta evaluar las propiedades psicométricas de medidas para el clima organizacional y luego identificar cualquier relación entre este con el desempeño de la ciudadanía organizacional (Luna et al., 2019).

Dimensiones del clima organizacional

A continuación, se presenta las dimensiones del clima organizacional:

Dimensión 1: Cultura organizacional. Esta dimensión se refiere al conjunto de principios normas, acciones y creencias, conscientes o inconscientes, que son compartidas, construidas y aprendidas por los integrantes de una organización a partir de su interacción social y que vienen a regular, a uniformizar la actuación colectiva de esa organización, logrando arraigo y permanencia (Híjar, 2017).

Se puede a través del área de gestión humana influir directamente en la estrategia de las organizaciones, y demostrar que puede estar totalmente alineada con la misión, la visión y en general la planeación de aquellas (Cubillos et al., 2014).

Dimensión 2: Diseño organizacional. Esta dimensión se refiere a la percepción que tienen los empleados a cerca de la estructura organizacional, así como la opinión de los diferentes procesos que se desarrollan dentro de la organización (Híjar, 2017).

Dimensión 3: Potencial humano. El factor humano es pieza fundamental de la organización, por ello el crecimiento de las organizaciones debe incluir el desarrollo de los trabajadores, de sus capacidades, habilidades, satisfaciendo de esta manera sus necesidades de realización personal y mejorando su calidad de vida (Híjar, 2017).

Modelos de intervención en el clima organizacional

El primer modelo es el PMCO, se concibe el clima organizacional a partir del concepto de comportamiento organizacional en sus tres niveles de determinantes: individual, intergrupar y organizacional propone cinco fases que incluyen el análisis del problema, la ejecución, el diseño y la planeación de estrategias, y por último la evaluación del proceso (García et al., 2020).

El segundo modelo, denominado modelo de intervención por áreas críticas, consiste en hacer una evaluación inicial por medio de una escala tipo Likert de 22 dimensiones, para luego, con base en los resultados, realizar la categorización en una matriz de 2×2 con un eje vertical que corresponde al grado en que una dimensión es considerada como de alto impacto para el clima de la organización, y un eje

horizontal que representa las puntuaciones promedio asignadas cada una de las dimensiones del modelo por parte de los empleados y que pueden ser negativas —si son bajas— o positivas —si son altas (García et al., 2020).

El tercer modelo es el denominado desarrollo organizacional. En este modelo, la cultura y el clima organizacional juegan un rol importante en la determinación del cambio organizacional, el proceso inicia con una reunión entre el consultor para definir el modelo de desarrollo organizacional adecuado; se pasa a una fase de recolección de datos, donde se evalúa el clima organizacional y se obtiene información sobre problemas de conducta, se retroalimentan los resultados obtenidos, se conforman grupos, se identifican los problemas y se establecen prioridades; a continuación, se lleva a cabo una fase de planeación de la intervención, lo que implica especificar las acciones a desarrollar y fijar los tiempos y responsables de ejecutarlas (en este proceso es muy importante la formación de equipos de trabajo y las confrontaciones entre distintos equipos, lo que fomenta la interacción interindividual e intergrupales); y, finalmente, el modelo plantea una fase de seguimiento, donde se evalúan los resultados de las acciones realizadas y se proponen soluciones adicionales para las áreas que requieran un desarrollo ulterior (García et al., 2020).

El cuarto modelo es el propuesto por Toro-Álvarez y Sanín-Posada (2013), denominado modelo de gestión del clima organizacional, el cual consta de seis etapas cíclicas: analizar la calidad del clima organizacional, explicar la calidad de clima organizacional, diseñar la intervención, ejecutar la intervención, gestionar el proceso de cambio y evaluar el impacto de la intervención. En la primera etapa, se lleva a cabo el diagnóstico del clima organizacional mediante instrumentos válidos y

confiables, en la segunda etapa se tiene el propósito de determinar los antecedentes, agentes determinantes y consecuencias de la calidad actual del clima organizacional tanto a nivel molar en toda la organización como a nivel molecular en los equipos de trabajo, lo cual se puede hacer a través de herramientas cualitativas, en la tercera etapa se plantean las estrategias para los equipos y la organización en general, todo lo cual se orienta al cambio, eliminación o mejora de las realidades que afectan la calidad de clima organizacional (García et al., 2020).

Desempeño laboral

El desempeño laboral, está considerado como un proceso por el cual el empleador orienta el desempeño y eficiencia de los recursos humanos para que sean coherentes con los objetivos y metas de la administración, para lo cual la capacitación y formación profesional de recursos humanos, tanto técnicos como científicos, es parte del proceso del desempeño laboral (Desarrollo de Personal, 2021).

Considerado también como el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo (Pedraza et al., 2010).

Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital (Salazar et al., 2009).

Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes

negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas.

Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad de los empleados de la institución (Rodríguez et al., 2011).

Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia (Salazar et al., 2009), ya que es el desempeño dentro de la institución, en sus diferentes facetas, lo que impacta en la organización (Toro et al., 2011).

Una organización con una baja calidad de vida o un clima organizacional deficiente puede dañar la salud mental y física de su colectivo laboral. Los factores de riesgo ambientales que pueden atentar contra la salud mental suelen provocar efectos a corto plazo. Estos se manifiestan en cambios del estado de ánimo y del afecto, en el tipo de sentimientos de placer o entusiasmo o un estado de ánimo depresivo los cuales van acompañados a menudo de cambios de comportamiento. Pensemos, por ejemplo, en la inquietud, en el afrontamiento paliativo o en la conducta evasiva, así como en los comportamientos negativos ante resolución activa de problemas.

Estos afectos y comportamientos también están acompañados generalmente de cambios psicológicos, que constituyen una alerta. Cuando uno o más de los factores estresantes se mantienen activos, las respuestas, que al inicio pueden ser reversibles a corto plazo, pueden originar modificaciones más estables y menos reversibles de la salud mental, como el agotamiento, las psicosis o un trastorno depresivo mayor. El logro de un clima organizacional apropiado es una responsabilidad de la alta dirección de la institución (Salazar et al., 2009).

Cuando el clima organizacional es autoritario/explotador, y el participativo – en grupo, lo cual evidencia que los empleados actúan favorablemente cuando se generan este tipo de clima, favoreciéndose en mayor significancia cuando se emplea el participativo de grupo, por cuanto permite que puedan generar aportes que son tenidos en cuenta para el cumplimiento de metas institucionales (Guerrero et al., 2019).

Factores que influyen en el desempeño laboral

Satisfacción del trabajo. Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborables. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros (Quintero et al., 2008). Una situación para considerar dentro de la satisfacción del trabajo es el bienestar con el desempeño efectuado tanto con las acciones ejecutadas con compromiso en un ambiente laboral adecuado.

El desempeño de los colaboradores de la institución, que son fundamentales. Tiene expresiones significativas a través de la eficiencia, eficacia y calidad, aspectos

importantes a ser desarrollados en el marco de la gestión institucional (Penachi, 2019), que repercute también en la satisfacción de los colaboradores de la institución.

Autoestima. Este es otro elemento que influye en el desempeño laboral, que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. Es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades (Quintero et al., 2008).

Una de las consideraciones es el crecimiento personal que con base en la autoestima junto con las habilidades, destrezas y conocimientos que tiene el potencial para conseguir logros que contribuyen al crecimiento personal, convirtiéndose en capital humano. De hecho, una elevada autoestima permite al trabajador que tenga voluntad de aprender, de reconocer habilidades y limitaciones, solicitar asesoría y apoyo, optimismo y confianza de alcanzar los objetivos, mejorar la adaptación al cambio, mejoramiento en el trabajo de equipo, creatividad, innovación, ser visionarios, tomar decisiones acertadas

Trabajo en equipo. Es cuando los trabajadores se reúnen en equipos de trabajo para satisfacer en conjunto las necesidades de una estructura organizativa que posee un sistema estable de interacciones donde se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación entre otros (Quintero et al., 2008).

El trabajo en equipo es uno de los elementos importante en el desempeño laboral, ya que con el trabajo y el producto emitido fortalece la misión institucional, de tal forma que los compromisos y las voluntades se unen para hacer de los

procedimientos, técnicas y estrategias organizadas y lideradas por personas con visión y creatividad solucionen los problemas de la institución y que el rendimiento sea mejor.

Capacitación. Es el proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. Según Nash, la capacitación es un elemento importante en el desempeño laboral, ya que sus resultados son favorables en un 80% de los casos, cuyo objetivo es proporcionar información y contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos.

Otro de los beneficios que presenta la capacitación del personal es que el desempeño y la productividad global dependen mucho de su capacidad y agilidad para resolver problemas. Por tanto, se establece una nueva relación entre competencia y formación profesional, y se van creando nuevas dimensiones en el desarrollo del capital humano (Ramón, 2012).

Evaluación de desempeño

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen

problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo (Montejo, 2009).

Una situación muy importante es considerar que el liderazgo y las relaciones interpersonales se correlacionan significativamente con el desempeño laboral (Chagray et al., 2020), ya que el mejoramiento del liderazgo en la institución mejorara el desempeño del personal.

Ventajas. Entre las ventajas de la evaluación de desempeño, se puede vislumbrar que ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo (Montejo, 2009).

Una de las formas de medir el desempeño es a través de la productividad, que no solamente es el logro de resultados en función de cantidad, sino como una medida de alcanzar resultados específicos.

La evaluación del desempeño se puede también lograr a través de la innovación que el personal asume a través de estrategias de mejoramiento del desempeño laboral, donde una de ellas es la iniciativa personal por lo que se debe potenciar la productividad a través de esta estrategia.

El desempeño está relacionado con el estilo gerencial y la calidad de las relaciones interpersonales, por lo que hay la necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones sustantivas de la institución, facilitando así la coordinación y la ejecución de las decisiones (Caligiore & Díaz, 2003).

Marco conceptual

Clima organizacional

Es la percepción que tiene cada persona de la organización en base a sus relaciones interpersonales y sus principales enfoques están dados por la organización informal, motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo experiencia tanto físico como humanas en donde desarrollan sus actividades cotidianas que ofrecen una visión global de la organización (Iglesias et al., 2019).

También se establece al clima organizacional como el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una empresa y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí (Orellana, 2019).

Desempeño laboral

Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales y de competencias que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo en la organización (Pedraza et al., 2010).

Se pueden también establecer como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (Montejo, 2009).

Organización

Es un sistema social formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo, espacio y cultura determinada. En toda organización se plantean normas, metas y ejes que ayudan a lograr la misión (Etecé, 2021).

También se puede decir que la organización, es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas (Roldán, 2017).

Ambiente laboral

Son las estructuras organizacionales y las fuerzas institucionales que actúan de forma circular, son guiadas por las fuerzas del entorno, y al mismo tiempo, las fuerzas del entorno entran en procesos institucionales cuando existe una correlación positiva entre ellas. De este modo, el entorno institucional puede facilitar a las empresas el acceso a recursos estratégicos insustituibles que estas no pueden producir por sí mismas ni adquirir en el mercado (Palacios & Saavedra, 2018).

Trabajador de salud

Trabajador de la salud es un empleado cuyo desempeño está relacionado con la atención de salud, siendo un ser bio-psico-social, que comparte con su familia, con el ambiente laboral y con el entorno que lo rodea (Guerrero et al., 2004). Existe dentro de lo que establece la Ley dos tipos de trabajadores los cobijados en la Ley Orgánica servicios público que asumen la denominación de empleados y los que se encuentran bajo el Código de trabajo denominados obreros. Otra clasificación dentro de los empleados está el personal técnico y el personal administrativo.

Institución de salud

Son organizaciones como proveedores de la respuesta de diferentes niveles de complejidad como prestaciones de atención de salud a las necesidades de salud de la población y, desde un punto de vista económico, presentan rasgos distintivos como el requerir un uso intensivo tanto de capital humano, como tecnológico y financiero (Tobar, 2012).

Capítulo II

Marco Referencial

En este capítulo, se presentan estudios que establecen las características y las relaciones que existen entre las variables de clima organizacional con el desempeño del personal, a continuación, a continuación se presentan artículos que han sido revisados en revistas científicas, como son las de alto impacto y aquellas regionales, con un enfoque que va desde lo internacional a lo nacional que manifiestan resultados de investigaciones sobre el tema abordado, de tal manera pueda observarse en estos contextos los resultados presentados del clima organizacional vinculado al desempeño laboral.

Se encuentra el estudio de Viloría, realizado en Colombia, cuyo objetivo fue realizar una aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud a partir del análisis de los niveles de motivación de los empleados. Métodos: análisis descriptivo cuali-cuantitativo realizado en Santa Marta, Colombia entre marzo y septiembre de 2014 en una población de 35 empleados. Se aplicó una adaptación del test de motivación y satisfacción laboral y una guía de observación participante para indagar acerca de las mismas variables del test y, además, el nivel de compromiso y pertenencia con la organización. El resultado fue que el 70,3 % de los trabajadores se encontraba medianamente motivado, el 18,5 % muy motivado, y solo el 11,11 % poco motivado. Esto último afectaba el clima organizacional de la empresa, influenciado por variables internas: estrategias de motivación ineficientes, grupos informales, pagos desiguales, y externas: incertidumbre legislativa y laboral, que incidieron en la productividad. Conclusiones: los bajos niveles de motivación

influyen de manera negativa en el clima organizacional y, por lo tanto, en el rendimiento y productividad de la empresa. Esta investigación es un referente para el estudio de las variables psicosociales de los empleados en las empresas que integran el sistema de salud en Colombia y América Latina (Viloria et al., 2016).

Evidenciando de esta forma que la motivación en el personal es un pilar importante en el desempeño laboral, lo que de hecho tiene causa esa motivación como es un clima organizacional adecuado.

Nuevamente en Colombia, se realizó el estudio de Rivera, sobre el Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud, basado en que la motivación y la satisfacción en el trabajo son fundamentales para el desarrollo de un clima laboral saludable y más en estos tiempos de desarrollo y crisis, su objetivo fue analizar la motivación laboral, el clima social organizacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales desde la perspectiva del área de trabajo y el género. Se encontró que las relaciones interpersonales se relacionan con la motivación laboral y el clima social organizacional (Rivera et al., 2018).

Mientras que en el estudio de Salazar sobre el clima y cultura organizacional, establece que estos dos componentes son de vital importancia para la elevación de la productividad laboral. El clima organizacional es un componente esencial del proceso de socialización del conocimiento y la cultura. La socialización de la cultura y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas (Salazar et al., 2009).

En el estudio de García, sobre la Satisfacción laboral del personal de salud, el objetivo fue identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una

unidad médica de segundo nivel, utilizando la siguiente metodología: estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario validado que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. Se tabuló por criterios y servicios. El análisis se realizó con estadística descriptiva. Los resultados fueron: La satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente). Por lo que considerando que el resultado obtenido principalmente se origina por la dimensión intrínseca, es importante reforzar las circunstancias mismas del trabajo, responsabilidades y logros adquiridos de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg ya que son las condiciones que principalmente determinan la satisfacción, y los extrínsecos sólo pueden prevenir insatisfacciones. Se concluye que: como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario (García et al., 2007).

Al igual que en el estudio de Peña realizado en México, que muestra el objetivo de identificar la relación entre el clima organizacional de los equipos directivos y el desempeño de los servicios de salud. Material y métodos. Estudio transversal y analítico. Se utilizó la Escala de Clima Organizacional (EDCO). El desempeño se valoró por el logro de indicadores a través de correlación y regresión múltiple. Se evaluaron 34 jefaturas de servicios de prestaciones médicas del Instituto

Mexicano del Seguro Social. Resultados. De 862 participantes, 238 (27.6%) evaluaron el clima de sus organizaciones con nivel alto. El promedio de desempeño fue 0.79 ± 0.07 (mínimo: 0.65; máximo: 0.92). Se demostró una correlación positiva entre clima organizacional y desempeño ($r=0.4$; $p=0.008$). El clima organizacional de las jefaturas de servicios de prestaciones médicas se relaciona con el desempeño en la atención a la salud. (Peña et al., 2015). Una vez más se evidencia la estrecha relación que existe entre las variables de clima organizacional con desempeño laboral.

Desde otra perspectiva, el estudio realizado en el Perú sobre factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia, basado en que el estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros. cuyo objetivo es describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia Método: Incluyó búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, durante el período de junio a octubre de 2006.

Conclusiones: las causas del estrés fueron la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario (Mamani et al., 2007), situación que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización.

Además, otro estudio realizado en Perú muestra otra dimensión como es la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, basada en el resultado de investigación llevado a cabo el 2016 en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 03. Tuvo como principal objetivo establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, mediante una investigación cuantitativa de diseño no experimental a partir de una muestra de 200 trabajadores de tipo probabilístico de selección aleatoria simple estratificada. La recolección de información se realizó a través de 2 instrumentos: encuesta de comunicación interna (Elaboración propia) y de clima laboral (encuesta estandarizada - Great Place To Work 2006) con escalamiento de Likert. Ambas encuestas obtuvieron 0,984 de confiabilidad (Alfa de Cronbach) y validado por juicio de expertos. Los resultados mostraron la existencia de una correlación significativa positiva muy fuerte de $r = 0.959$ entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional (Correlación de Pearson) a nivel del 0.01 y una probabilidad de error menor al 5.0%. Las conclusiones del estudio permiten obtener un promedio de 3.48 con relación al clima organizacional, por tanto, la percepción del clima organizacional es desfavorable. También precisan una correlación significativa entre la comunicación interna y las dimensiones: grado de estructura y su influencia en el cargo; consideración, entusiasmo y apoyo; orientación hacia la recompensa y orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo. Finalmente el 56.5% refirió que predomina la comunicación interna ineficaz (Charry, 2018). La comunicación como un proceso social, interactúa con el desempeño laboral y el clima organizacional.

Esta también el estudio de Díaz, en el año 2020 sobre el Clima organizacional y evaluación del desempeño laboral de los odontólogos de la Red Chiclayo- Salud Bucal en febrero, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los odontólogos en la estrategia de Salud Bucal-Red Chiclayo, 2020. El diseño del estudio fue transversal, descriptivo, correlacional y retrospectivo. Se evaluó a 50 odontólogos asistenciales de la Red Chiclayo que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó la técnica de una encuesta y se consideró un instrumento validado teniendo un coeficiente de confiabilidad de 0.8 para ambas variables. El instrumento presentó dos cuestionarios con una escala de respuesta Likert, considerando las dimensiones de liderazgo, motivación y reciprocidad para la variable clima organizacional y para desempeño laboral como retroalimentación, trabajo en equipo y reconocimiento del trabajo. Se utilizó para el análisis de datos el programa estadístico (SPSS V23) y la estadística descriptiva. Se encontró que el 94% presenta un buen nivel de desempeño laboral y el 92% de odontólogos que laboran en la estrategia menciona un buen clima organizacional. Se obtuvo una correlación de Spearman de 0,857 y un nivel de significancia de 0,01, lo que comprueba la hipótesis planteada. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables del estudio (Díaz, 2020).

Otros estudios evidencian la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en Perú, cuando en el estudio de Cabanillas, busco relacionar el Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público del distrito fiscal de Tumbes, 2018. Se planteó bajo un paradigma Positivista o Empírico-analítico, con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, la población con la que se trabajo es de 174 trabajadores de los

distintos regímenes laborales como son; D.L. 276, D.L. 728 y el D.L. 1057 (04, 110 y 60) y la muestra fue pirobalística y estuvo conformada por 100 trabajadores administrativos del Ministerio Público, del Distrito Fiscal de Tumbes. Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, se aplicó las fichas de encuesta a la muestra, la cual fueron de doce preguntas con cinco alternativas de respuesta. El método que se utilizó en la investigación fue el método científico, como método general, y como específicos el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones; es Optimo, Regular y no óptimo para Clima organizacional y alto, moderado y bajo, para desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Tumbes, 2018. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe una moderada correlación entre las variables (Rho de Spearman = 0.437**) y que esta correlación es significativa ($p=0.000 < 0.01$), es decir, a mejor clima organizacional mejor será el desempeño laboral (Cabanillas, 2019).

Esta también el estudio de Calero, realizado en Perú sobre el clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018, se realizó para responder a la pregunta general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio la Municipalidad Barranca, 2018? Del mismo modo, se buscó responder al objetivo: determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018. La hipótesis que se formuló es: El clima organizacional tiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018. La metodología empleada

es: de tipo investigación básica, cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional. El método hipotético deductivo. El diseño es no experimental, de corte transversal. La población está constituida por 250 usuarios que acudieron a la Municipalidad de Barranca, con una muestra de 152 usuarios. Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis entre las variables clima organizacional y calidad de servicio, indican que el valor de probabilidad ($p=0.000$) es menor que el valor de significancia ($p =0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s=0,718$), concluyendo que existe correlación significativa positiva media, lo que indica, que, al incrementar los valores del clima organizacional, igualmente incrementan los valores de la calidad de servicio (Calero, 2019).

Por otra parte, Ríos, en su estudio realizado en Perú, sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017. El tipo de investigación fue básica, con un nivel descriptivo – correlacional, asimismo con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo formada por 515 colaboradores de la institución, la muestra por 220 del personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte que participaran para el estudio de la actual averiguación y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de

Cronbach, KR-20) la cual ascendió a 0.811 con lo que se induce que el instrumento es muy confiable. Se llegaron a las siguientes conclusiones: se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; con una correlación positiva considerable de 0,942. Asimismo, sucede con las dimensiones: condiciones laborales, personalidad, salario y responsabilidad social al momento de determinar la relación con el clima organizacional (Ríos, 2018).

Igualmente, otro estudio en el Perú, de Pérez, sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima-2017, cuyo objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Central de Esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017. Material y método: Enfoque cuantitativo, no experimental. Diseño correlacional – descriptivo. La muestra estuvo conformada por 29 trabajadores de la central de esterilización. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Clima organizacional OPS y el cuestionario Satisfacción Laboral (SL-SPC). Resultados: En cuanto al clima organizacional, se obtuvo una calificación promedio de 2,75 en un rango de 0-5, el 62.1% tienen un nivel medio, seguido de un 34.5% nivel bajo y finalmente 3.4% nivel alto. En cuanto a la variable “satisfacción laboral” se obtuvo una calificación promedio de 128.7 en un rango de 0-180, la mayoría (96,6%) tiene un nivel de satisfacción regular. La prueba estadística de correlación bivariada de Spearman arroja un índice de correlación de +0,572 ($p = 0,001$) entre ambas variables. Las dimensiones “reciprocidad” y “participación” del clima organizacional tienen una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral Conclusiones: Las

variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa, en el personal de enfermería de la central de esterilización del Hospital Santa Rosa – Lima 2017 (Pérez & Zafra, 2018).

Por otro lado, en el estudio de Florindez en el Perú, el objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre el clima y el compromiso organizacional en los colaboradores de la DRASAM en la ciudad de Tarapoto. El alcance del estudio fue descriptivo-correlacional, de tipo básico, de diseño no experimental, de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 130 colaboradores de la institución. Se aplicaron dos instrumentos que ayudaron a medir el clima y el compromiso organizacional en los colaboradores de la institución, los mismos que contaron con diferentes dimensiones entre las cuales encontramos: Estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, estándares de desempeño, cooperación/apoyo, conflicto e identidad, dentro del primer instrumento; y compromiso afectivo, normativo y de continuidad, dentro del segundo. El resultado se obtuvo gracias al análisis que se hizo a los datos obtenidos mediante el análisis estadístico correlacional de Rho de Spearman, el cual indica que el clima organizacional se relaciona de forma positiva baja con el compromiso organizacional de los colaboradores. Concluyendo así que, a mayor nivel de clima organizacional, el compromiso organizacional de los colaboradores aumentará favorablemente mejorando el sentido de pertenencia e identificación con la institución, haciendo posible el alcance de los objetivos de forma colectiva. Finalmente se recomienda crear un ambiente de confianza entre jefes y colaboradores de tal manera que los líderes sean más receptivos con ellos, permitiendo que se involucren en los proyectos

organizacionales, además, la institución debería contar con un psicólogo organizacional, para que ayude a los colaboradores a integrarse a la empresa y comprometerse con ella por decisión más no por obligación (Florindez & Florindez, 2019).

Además, que, en el estudio de Rodríguez y otros en Chile, Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. El objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (“comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad (Rodríguez et al., 2011), de tal forma que se puede construir indicadores predictores de tal forma que se puede sacar conclusiones antes de tomar decisiones en el mejoramiento tanto del clima organizacional como de desempeño laboral.

Mientras que, en el estudio de Chiang en Chile, sobre el Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, se basa en que dentro del área de recursos humanos para una institución pública es necesario medir las variables de desempeño y satisfacción laboral, cuyo Objetivo fue medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Materiales y métodos: se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario, los resultados fueron: La fiabilidad de las escalas varía desde meritorios a excelentes, con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyen en 6 escalas, situando a los encuestados en una evaluación de "desempeño alto". Mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos", tanto para la muestra femenina como masculina. Se concluye por lo tanto que el estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino (Chiang & San Martín, 2015).

En la investigación realizada en Chile, con estudio descriptivo, transversal y retrospectivo, con un diseño de investigación exploratorio e inferencial, que recoge información cuali-cuantitativa de percepción de los componentes del clima organizacional. Se utilizó el criterio de inclusión para la determinación de una muestra estratificada de 561 elementos, considerando a los empleados del sector

salud provenientes de dos hospitales complejos de la Región del Maule de Chile, se aplicó un cuestionario cuyos reactivos son medidos a través de una escala Likert creciente de cinco puntos, donde el valor 1 indica estar totalmente en desacuerdo con la afirmación y el valor 5 señala estar totalmente de acuerdo. Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS versión 15.0 e incluyó el análisis descriptivo, la definición demográfica de la muestra y un análisis inferencial a través de factores de componentes principales. Presenta los siguientes resultados:

Colaboración y buen trato, Motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, equipos y distribución de personas y material, organización y desempeño, estabilidad laboral, comunicación y desarrollo, autonomía y profesionalismo (Bustamante et al., 2016).

En México, Calleja en el año 1988, realizó un estudio sobre “El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios: construcción de escalas de evaluación” por Escala inicial, que establece que, con base en la revisión bibliográfica, se determinaron 11 áreas en las que generalmente se evalúa el desempeño laboral de un empleado. Estas son: 1. Cantidad de trabajo. 2. Calidad de trabajo. 3. Dependencia. 4. Habilidad para trabajar solo. 5. Habilidad para trabajar con otros. 6. Asistencia. 7. Puntualidad. 8. Conocimiento del trabajo. 9. Habilidad para planear. 10. Iniciativa en el trabajo. 11. Esfuerzo. Se elaboraron reactivos para cubrir cada una de las áreas y conformar una escala tipo Likert de menor a mayor: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre, aplicado a una población de 125 bibliotecarios seleccionados aleatoriamente. Se obtuvo el puntaje total del desempeño laboral para cada sujeto y con base en la distribución de frecuencias se formaron dos grupos: el de desempeño inferior y el de desempeño superior, a partir del cuartil 1 (Q) y el cuartil 3 (Q),

respectivamente. Se efectuó un análisis por reactivo comparando los puntajes medios de ambos grupos con la prueba t de student. Se descartaron 10 reactivos y tres áreas: dependencia, asistencia y habilidad para planear, las cuales no influyeron en la evaluación de desempeño de los empleados bibliotecarios de esta muestra. “Tomando en cuenta todos los aspectos en la ejecución de su trabajo, pue de decirse que el empleado tiene un desempeño” Muy alto, Alto, Regular, Bajo, Muy bajo (Calleja, 1988).

En Ecuador está el estudio de Grijalva que las variables con mayor significancia es el trato que se recibe de los jefes ($\rho= 0,464$) y los procedimientos de trabajo ($\rho= 0,400$) que se configuran en las dimensiones: aprendizaje y percepción, estas generan un clima organizacional estable y permiten desarrollar habilidades, innovarse y adaptarse a los cambios (Grijalva & Castro, 2019).

Otros estudios realizados en el Ecuador, como el de Pazmay y Lima, acerca de Clima laboral en empresas ecuatorianas fabricantes de carrocerías, donde los encuestados se sentían motivados en el trabajo, existe una comunicación medianamente fluida, un estilo de liderazgo directivo –alto interés en la ejecución de la tarea y bajo en el relacionamiento-, las condiciones de trabajo y compensaciones fueron percibidas como satisfactorias (Pazmay & Lima, 2020).

Así mismo, en el estudio de Pazmay, sobre el Clima organizacional en las industrias ecuatorianas se calzado, los resultados establecen que los factores de comunicación (3.02), liderazgo (3.20), y motivación (3.47), como los mejor valorados y los factores de condiciones de trabajo: (2.47), y compensaciones: (2.65) como los menos valorados por los encuestados. Se observa que, en estas organizaciones la comunicación fluye sólo cuando está relacionada al cumplimiento de tareas; el

personal se siente bastante motivado en el trabajo; y, existe un liderazgo Directivo; pero, las compensaciones no satisfacen plenamente a todo el personal; y, las condiciones de trabajo se consideran como tolerables (Pazmay & Lima, 2020).

A nivel local, se puede establecer en el estudio de Ruiz en el año 2018, con el tema de Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la provincia de El Oro, cuyo Objetivo: Determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral mediante el uso de herramientas de investigación que permita el diseño de un plan de mejoras en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa. Metodología: El diseño de la investigación es no probabilístico debido a que se utilizó un muestreo por conveniencia debido a la factibilidad de la aplicación de las encuestas a todo el personal del Hospital Civil Santa Teresita del Cantón Santa Rosa (145 trabajadores). Resultados: De acuerdo con el análisis cuantitativo desarrollado se tiene que el total de interacciones mínimo del 70% estiman que existe dependencia entre las variables estudiadas. Se correlacionó las variables de estudio obteniendo una alta correlación del 0.70. Esto permite aceptar la hipótesis planteada. Es decir, que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Civil Santa Teresita. Esto dio paso a realizar un Conclusión: para mejorar el clima organizacional en una institución de salud se debe realizar un plan que detecte los aspectos que están afectando al trabajador en el puesto de trabajo (Ruiz, 2018).

La evidencia establece que el clima organizacional es el principal factor para obtener un desempeño laboral de calidad, ya que existen otros elementos que intervienen en el talento humano para que ese desempeño sea de calidad, como son

factores intrínsecos como la motivación, autoestima, creatividad e innovación que se conjugan con los factores externos como es el clima organizacional que tributa con el trabajo en equipo, además está la cooperación, los desafíos, la recompensa, los conflictos a superar, y estándares que dan la identidad en el quehacer de la institución y sobre todo el compromiso de la responsabilidad de un servicio de calidad.

Marco legal

El marco legal, está implícita la protección del trabajador desde varios ámbitos como son la protección de la salud del trabajador e inclusive el medio ambiente, para lo cual existen varios convenios emitidos por la OIT referente al clima organizacional.

1. **Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187).** En su calidad de marco promocional, este instrumento está concebido con la finalidad de ofrecer un tratamiento coherente y sistemático de las cuestiones de salud y de seguridad en el trabajo y de promover el reconocimiento de los convenios que existen en esa esfera. Este Convenio tiene por objeto establecer y poner en práctica políticas nacionales coherentes de seguridad y salud en el trabajo, gracias al diálogo entre el gobierno y las organizaciones de trabajadores y de empleadores y promover una cultura de prevención nacional en materia de seguridad y salud. A pesar de su reciente adopción, dicho Convenio entró en vigor en 2008 y ya fue ratificado por más de 50 Estados Miembros.

2. **Convenio sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones), 1977 (núm. 148).** El Convenio establece que, en la medida de lo posible, el ambiente de trabajo deberá estar libre de todo peligro debido a la contaminación del aire, al ruido o a las vibraciones. Para conseguir esto, deberán aplicarse, a las empresas o a los procesos, medidas técnicas, y cuando esto no fuera posible, en su lugar deberán adoptarse medidas complementarias respecto de la organización del trabajo (Seguridad y salud en el trabajo, s. f.).

A nivel nacional, la Constitución también protege al trabajador mediante el artículo Sección octava Trabajo y seguridad social: Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Reglamento a la LOSEP, establece en los artículos 215 al 227 todo el procedimiento de la evaluación de desempeño que establece que Consiste en la evaluación continua de la gestión del talento humano, fundamentada en la programación institucional y los resultados alcanzados de conformidad con los parámetros que el Ministerio de Relaciones Laborales emita para el efecto, cuyas metas deberán ser conocidas previamente por la o el servidor, cuyo objetivo es de medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y

consecución de los resultados esperados, así como una política de rendición de cuentas que motive al desarrollo en la carrera del servicio público, enfocada a mejorar la calidad de servicio y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Los resultados esperados se evaluarán a través del conjunto de las siguientes perspectivas o variables de medición, en forma integral y complementaria:

- a) Perspectiva institucional: Incorpora a la evaluación del desempeño de la o el servidor, los resultados de la medición de los objetivos y metas estratégicas derivadas de la naturaleza, especialización y cumplimiento de la misión institucional y su gestión;
- b) Perspectiva del usuario externo: La percepción de los usuarios externos acerca de la calidad de los productos y servicios institucionales que recibe;
- c) Perspectiva de los procesos internos: La evaluación del desempeño de la o el servidor respecto de la calidad, productividad y uso de los recursos en la generación de los insumos necesarios para elaborar los productos y servicios de cada unidad organizacional; y,
- d) Perspectiva del talento humano: Incluirá en la evaluación del desempeño de la o el servidor la calificación de la calidad y resultados del liderazgo de los procesos internos, el uso eficaz del tiempo y la colaboración del trabajo en equipo de las y los servidores.

La misma ley en su capítulo VIII de la salud ocupacional. Art. 228.- De la prestación de los servicios. - Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a

través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales (*Constitución de la República del Ecuador*, 2008).

Art. 230.- Medicina preventiva y del trabajo. - El plan contemplará un programa de medicina preventiva y del trabajo, a través del cual se desarrollarán todas aquellas actividades tendientes a promover y mejorar la salud, tales como medicina preventiva, exámenes médicos periódicos, servicios médicos y de primeros auxilios, investigación y análisis de enfermedades determinando causas y para establecer medidas preventivas y elaboración de estadísticas médicas.

Art. 231.- Higiene ocupacional. - El plan de salud ocupacional comprenderá un programa de higiene ocupacional tendiente a identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de las y los servidores y obreras u obreros (*Constitución de la República del Ecuador*, 2008).

Una de las situaciones motivantes en función del desempeño del trabajador es la remuneración, que según el Art. 254.- Pago de remuneraciones. - El pago de las remuneraciones mensuales unificadas de las y los servidores públicos que laboren bajo la modalidad de nombramiento o contrato de servicios ocasionales en las entidades e instituciones se hará por mensualidades o quincenas, conforme con lo previsto en el artículo 106 de la LOSEP (*Constitución de la República del Ecuador*, 2008).

Como ingresos complementarios, en el artículo Art. 257.- Décima tercera remuneración. - Conforme a lo determinado por el artículo 97 de la LOSEP las y los servidores públicos, tienen derecho a percibir hasta el veinte de diciembre de cada año la décima tercera remuneración, misma que estará compuesta por la doceava

parte de la sumatoria de todas las remuneraciones mensuales unificadas percibidas durante el año calendario. Y en Art. 258.- Décima cuarta remuneración. - La servidora o servidor público percibirá por concepto de décima cuarta remuneración, conforme a lo señalado en el artículo 98 de la LOSEP, una remuneración o salario básico unificado del trabajador privado en general, misma que será determinada, cada año, por el Ministerio de Relaciones Laborales. Se observa como clima organizacional y el desempeño laboral, están protegidos por la Ley tanto internacional como nacional, como son los convenios internacionales emitidos por la Organización Internacional de Trabajo y también la Asamblea constituyente en función de los derechos adquiridos como trabajadores, que establece el trabajador necesita desenvolver su trabajo en un clima adecuado de tal manera que física o psicológicamente puedan tener una cultura organizacional proactiva para que el desempeño del personal sea el más adecuado.

Contexto de Unidades de Primer Nivel de Atención de Machala

Las unidades operativas de salud de la ciudad de Machala corresponden a 15 unidades de atención primaria de salud, que históricamente fueron construidas por la necesidad de la población en la atención de salud, para el año 1994, se inicia el proceso de organización como áreas de salud, correspondiéndole Área 1 a Machala norte y Área 2 a Machala sur, siendo la calle divisoria la Boyacá. Por el año 2014, con la división territorial, se reestructura y se unifican las dos áreas, originando el Distrito 07D02-Machala salud (Distrito de Salud 07D02, 2021). Posee vías de acceso de primer orden a las diferentes unidades operativas, las mismas que son: Velasco Ibarra tipo C, Tipo B están las unidades operativas San Martín, El Cambio, Puerto

Bolívar, Brisas del Mar, Venezuela, mientras que las de tipo A, son: Amazonas, Patria nueva, 18 de octubre, el Aguador, Buenos Aires, Rayito de Luz, el Paraíso, el Retiro y La Iberia. Actualmente, se encuentran dos unidades de primer nivel en proceso de implementación como son: Paraíso, y Brisas del Mar (Distrito de Salud 07D02, 2021).

La Misión de las unidades de primer nivel de atención es: Promover condiciones de vida saludables y prestar servicios de salud a la población de acuerdo a la capacidad resolutive establecida en el licenciamiento, mediante la operativización del Modelo de Atención Integral de Salud con enfoque Familiar, Comunitario e Intercultural, articulado con los otros niveles de atención de la red pública y complementaria que conforman el sistema nacional de salud acorde a las políticas del Ministerio de Salud Pública, en el marco del derecho con equidad social, de género e intergeneracional garantizando la atención integrada, continua con calidad y calidez (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Mientras que la Visión es: Ser el nivel de atención reconocido por la población como puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud, articulados con los servicios de la Red Pública Integral de Salud y Red Complementaria para garantizar la continuidad de la atención con estándares de calidad y contar con servicios de salud acreditados internacionalmente, actuando sobre los determinantes de la salud para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y salud de la población (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Entre la Cartera de Servicios, de manera general, y conforme las directrices de la Subsecretaría Nacional de Gobernanza de la Salud Pública y Dirección Nacional de Normalización la atención que se brinda en los establecimientos del primer nivel es

integral e integrada de salud con promoción, prevención, curación, rehabilitación y cuidados paliativos.

El Agendamiento de citas: Servicio orientado a agendar citas para usuarios que necesiten atención médica en establecimientos de salud de primer nivel de atención. Atención a consultas, quejas, sugerencias y solicitud de información pública: Servicio orientado a proveer a los usuarios externos de información de carácter público producida por el Ministerio de Salud y que sea de su interés, así también receptor y solventar consultas, quejas, sugerencias e inconformidades de los usuarios externos. Calificación y recalificación de personas con discapacidad: Servicio orientado a la calificación o recalificación de personas con discapacidad a través de una valoración bio-psicosocial, la cual se realiza en el Centro de Salud Velasco Ibarra y de ser necesario, se coordina una atención médica domiciliaria.

El Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades – LOD Art. 1.- De la persona con discapacidad.- Para efectos de este Reglamento y en concordancia con lo establecido en la Ley, se entenderá por persona con discapacidad a aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en una proporción equivalente al treinta por ciento (30%) de discapacidad, debidamente calificada por la autoridad sanitaria nacional.

Entre los Programas que desarrolla el Distrito 07D02 Machala-Salud, esta: Programa Nacional: Municipios y Mercados Saludables, es una propuesta liderada por el Ministerio de Salud Pública para impulsar que los Gobiernos Autónomos

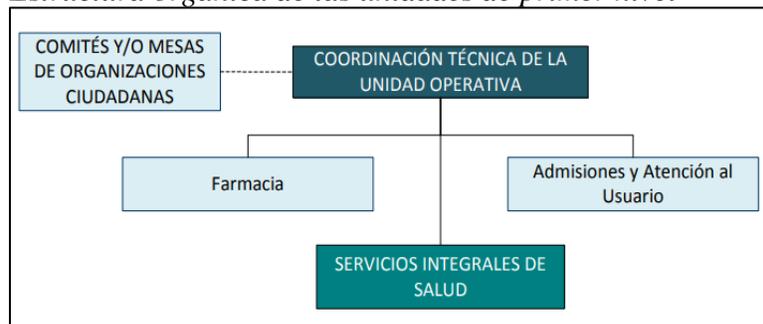
Descentralizados –GAD- municipales aborden de manera integral los determinantes que influyen en el estado de la salud de la población, mejorando el bienestar y la calidad de vida de la ciudadanía (Distrito de Salud 07D02, 2021).

El papel de los municipios es fundamental para contribuir a la salud con políticas locales de: Detección e intervención temprana de los trastornos del desarrollo. Estrategia Nacional de prevención y Control del VIH/SIDA-ITS. Estrategia Nacional de Inmunizaciones. Mientras que las acciones de Promoción y Educación para la Salud, como proceso mediante el cual se permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla. La Educación para la Salud es un proceso de formación, de responsabilidad del individuo a fin de adquirir los conocimientos, actitudes y hábitos básicos para la defensa y la promoción de la salud individual y colectiva, en el área se realizan estas dos actividades por parte del personal de medicina, odontología y enfermería y sumados a este equipo desde el año 2009 se encuentran los profesionales del proceso de salud mental.

Las acciones que abarcan charlas en los establecimientos educativos del nivel básico y secundario, comunidades, organizaciones de mujeres y otras se han ido incrementando en forma progresiva, así como también el número de asistentes.

Figura 1

Estructura orgánica de las unidades de primer nivel



Capítulo III

Marco Metodológico

Para el cumplimiento del objetivo planteado de establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de unidades de atención primaria de la salud de Machala, se identificó un instrumento validado sobre clima organizacional (variable independiente) y desempeño laboral (variable dependiente) que sirvió para la recolección de datos de las variables clima organizacional y desempeño laboral, y luego se manejó la relación entre las variables mencionadas.

Tipo de razonamiento

El razonamiento que se empleó en la investigación fue el deductivo, ya que la lógica y coherencia con la cual se manejaron las teorías para la fundamentación y sobre todo validación de todo el proceso y en especial los resultados obtenidos. De hecho, esta aseveración, también se fundamenta en lo que estableció Arrieta (2020), e indica que tanto el método inductivo como el deductivo son estrategias de razonamiento lógico, siendo que el inductivo utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general, y el deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica (Arrieta, 2020). Además, que, por haber presentado la hipótesis en el presente trabajo de investigación, se fundamentó en el razonamiento hipotético deductivo, donde Rodríguez (2017), estableció que las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. La que es inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que

se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida (Rodríguez & Pérez, 2017).

Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo se basa en investigaciones previas, se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; el punto de partida es que hay una realidad que conocer, esto puede hacerse a través de la mente; parte de una realidad objetiva única. El mundo es concebido como externo al investigador; generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes (Hernández et al., 2014).

Su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población (Causas, 2015; Otero, 2018).

El enfoque para la presente investigación fue cuantitativo, ya que se utilizó las aplicaciones estadísticas numéricas para la medición de las variables de estudio.

Alcance de la investigación

Los diseños correlacionales-causales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en

planteamientos e hipótesis correlacionales; del mismo modo, cuando buscan evaluar vinculaciones causales, se basan en planteamientos e hipótesis causales (Hernández et al., 2014).

El alcance en la profundidad de la investigación estuvo en función de un estudio correlacional entre las variables de estudio de clima organizacional y el desempeño del personal.

Diseño de la investigación

El diseño no experimental, es una forma de investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (Hernández et al., 2014). El diseño de estudio fue no experimental, ya que el investigador no manipuló las variables de estudio. El diseño no experimental, establece características metodológicas entre las que se observan es que los efectos ya se han producido, la variable independiente no se modifica, solo se seleccionan y observan, la orientación es hacia el pasado y los grupos de organización son naturales ya formados (Alonso et al., 2018). Igualmente, Agudelo et al., indica que el diseño no experimental, el investigador no manipula ni controla la o las variables independientes, siendo un mero observador de las variables de estudio (Agudelo et al., 2008).

Fundamentándose en lo descrito, el diseño de estudio fue no experimental, ya que el investigador no manipuló las variables de estudio, y fue un espectador de la realidad que se observó.

Un estudio observacional de base individual que por lo regular tienen un doble propósito: descriptivo y analítico, suelen incluir individuos con y sin la condición en un momento determinado (medición simultánea) y en este tipo de diseño, el investigador no realiza ningún tipo de intervención (Rodríguez & Mendivelso, 2018). Así mismo son llamados también por ser un procedimiento de investigación sin continuidad en el eje del tiempo, siendo la relación de temporalidad entre la exposición y el efecto son medidas de forma simultánea en un único (Cvetkovic & Soto, 2020). Por el tiempo esta investigación fue de corte transversal ya que se obtuvieron los datos en un período de tiempo determinado.

Técnicas de recopilación de la información

Entre los métodos que se utilizaron, fueron los siguientes: La técnica cuantitativa empleada fue la encuesta, que consta de tres componentes. El componente 1 del instrumento de investigación aborda la variable independiente de Clima Organizacional, para lo cual se empleó el formulario adaptado y validado de Bustamante-Ubilla et al. (2015), el cual consta de 11 dimensiones como son: colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, equipos y distribución de personas y material, organización y desempeño, estabilidad laboral, comunicación y desarrollo, autonomía y profesionalismo, de las cuales se desprende 44 indicadores, que fueron las preguntas sobre clima organizacional, la valoración fue de acuerdo a la escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo (Bustamante et al., 2016).

El otro componente del instrumento de investigación fue la descripción de la variable de Desempeño Laboral, para lo cual se valió del instrumento validado por Calleja en el año 1988, el que consta de las siguientes dimensiones 1. Cantidad de trabajo. 2. Calidad de trabajo. 3. Habilidad para trabajar solo. 4. Habilidad para trabajar con otros. 5. Puntualidad. 6. Conocimiento del trabajo. 7. Iniciativa en el trabajo. 8. Esfuerzo. Se elaboraron reactivos para cubrir cada una de las áreas y conformar una escala tipo Likert de menor a mayor: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre, la calificación de cada una de las preguntas según la respuesta cae en el valor según la escala de Likert, para luego ser promediada de los valores de las preguntas y aplicar según el puntaje total obtenido del desempeño laboral para cada sujeto y con base en la distribución de frecuencias se formaron dos grupos: el de desempeño inferior y el de desempeño superior, a partir del cuartil 1 (Q) y el cuartil 3 (Q), respectivamente. Tomando en cuenta todos los aspectos en la ejecución de su trabajo, puede decirse que el empleado tiene un desempeño Muy alto, Alto, Regular, Bajo, Muy bajo (Calleja, 1988).

Tabla 1

Valoración final de los promedios de la escala de Likert

Valor	Descriptor
1	Muy bajo desempeño
2	Bajo desempeño
3	Regular desempeño
4	Alto desempeño
5	Muy alto desempeño

Nota: Tomado de (Hernández et al., 2014)

Tabla 2*Operalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Tipo de variable	Escala
Antecedentes personales	Son las características biológicas y sociales de cada uno de los trabajadores de la salud	Sexo	Sexo	Cualitativa	Masculino Femenino
Variable interviniente		Edad	Número de años cumplidos	Variable cuantitativa continua	18 – 65 años
		Nivel educativo	Grado de educación formal	Cualitativa	Técnica Profesional Magister PhD Especialización
		Profesión	Ocupación en la unidad operativa	Cualitativa	Médico Licenciada/o Enfermería Auxiliar de Enfermería Otro
		Años de servicio	Número de años cumplidos en el servicio	Variable cuantitativa continua	1 a 30 años
Clima organizacional	El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de los individuos”, y	Colaboración y buen trato	Items del 1 al 7	Nominal	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
Variable independiente		Motivación laboral	Items del 8 al 10	Nominal	
		Iniciativa participativa	Items del 11 al 16	Nominal	
		Desarrollo profesional	Items del 17 al 21	Nominal	
		Apoyo al emprendimiento	Items del 22 al 27	Nominal	

se mide por medio de percepciones (Bustamante et al., 2016).	Equipos de distribución de material y personal	Items del 28 al 30	Nominal
	Organización y desempeño	Items del 31 al 34	Nominal
	Estabilidad laboral	Items del 35 al 37	Nominal
	Comunicación y desarrollo	Items del 38 al 41	Nominal
	Autonomía y profesionalismo	Items del 42 al 44	Nominal

Desempeño laboral Variable dependiente	El desempeño laboral, está considerado como un proceso por el cual el empleador orienta el desempeño y eficiencia de los recursos humanos para que sean coherentes con los objetivos y metas de la administración, para lo cual la capacitación y formación profesional de recursos humanos, tanto técnicos como científicos, es parte del proceso del desempeño laboral (Desarrollo de Personal, 2021).	Cantidad de trabajo	Items del 45 al 48	Nominal	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
		Calidad de trabajo	Items del 49 al 51	Nominal	
		Habilidad para trabajar solo	Items del 52 al 54	Nominal	
		Conocimiento del trabajo	Items 55	Nominal	
		Iniciativa de trabajo	Items del 56 al 57	Nominal	
		Esfuerzo	Items del 58 al 60	Nominal	

Población y muestra

Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández et al., 2014). La población, es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros (López, 2004), también se establece que la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que forma el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados (Arias et al., 2016).

En esta investigación la población correspondió al personal de salud, con un total de 316 trabajadores que laboraron en las 15 unidades de atención primaria de salud, corresponden a médicos, enfermeras, obstetricas, odontólogos, bioquímicos, nutricionistas, psicólogos, terapistas físicos, licenciados en Radiología, trabajadoras sociales, estadísticos, auxiliares de enfermería, de odontología, de laboratorio, de farmacia, técnicos de atención primaria de salud de unidades de primer nivel de la red de atención del Distrito 07D02 Salud Machala.

La muestra fue calculada a partir de la formula finita, con la siguiente información:

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

Donde:

N Población total trabajadores de atención primaria de salud

Z Nivel de confianza (95%)

p	Prevalencia de expuestos (0.5)
q	Prevalencia de no expuestos (0.5)
e	Error admisible (0.05)
n	Muestra 173

El muestreo fue probabilístico estratificado, siendo la variable con la cual se realizaron los estratos es de ocupación, para lo cual se identificó el tipo de personal que existe en las unidades de primer nivel, y luego se procedió a calcular el porcentaje de ellos, y aplicarlo a la muestra calculada para obtener de manera general la muestra por el tipo de personal. Una vez obtenida esta información, se procedió a realizar el mismo procedimiento para el cálculo de muestra por unidad operativa, para lo cual se presenta a continuación como tabla adjunta en apéndice B.

Se presenta a continuación la distribución primaria del cálculo de muestra por estratos y fueron distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Personal de salud

Ocupación	Población total	%	muestra calculada
Medico/a	75	23.7	41
Enfermero/a	63	19.9	34
Odontólogo/a General	24	7.6	13
Obstetras	22	7.0	12
Nutricionista	3	0.9	2
Psicólogo/a	8	2.5	4
Trabajadora Social	1	0.3	1
Laboratorista, Tecnólogo Medico en Laboratorio	17	5.4	9
Químico Bioquímico/ Farmacéutico	2	0.6	1

Terapista (Ocupacional, lenguaje Psicorehabilitación)	3	0.9	2
Tecnólogo Médico en Rehabilitación	1	0.3	1
Tecnólogo Médico en Imagenología	5	1.6	3
Auxiliar de laboratorio	7	2.2	4
Auxiliar de enfermería	11	3.5	6
Auxiliar de farmacia	20	6.3	11
Auxiliar de Odontología	7	2.2	4
Técnico en Atención Primaria en Salud	10	3.2	5
Atención al Usuario	37	11.7	20
TOTAL	316	100.0	173

Nota: Tomado de Talento humano – Distrito 07D02-Machala Salud

Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada, fue la encuesta, ya que se pretendió medir las variables e indicadores que se desprendieron del clima organizacional y desempeño laboral, se realizó el análisis de sus dimensiones, indicadores y escalas, el cuestionario fue previamente validado por un estudio de Bustamante et al, siendo las dimensiones: Colaboración y buen trato, Motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, equipos y distribución de personas y material, organización y desempeño, estabilidad laboral, comunicación y desarrollo, autonomía y profesionales (Bustamante et al., 2016).

La estructura del cuestionario consto de tres partes entre las que cuentan: objetivo que es medir las percepciones respecto al clima organizacional y los niveles de desempeño en el personal de las unidades de atención primaria de salud. Clima

organizacional, constó de las dimensiones de las variables de estudio con sus respectivos indicadores, ascendiendo a 44 Preguntas cerradas, la escala que se empleó fue la de Likert, que va desde totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo para lo cual se contó con el tiempo disponible para la ejecución de las encuestas, además de materiales para hacerlo, mientras que los recursos económicos fueron autofinanciados.

La fuente de información será primaria, ya que los datos serán recolectados por el investigador directamente a la población de estudio.

Procedimientos

El procedimiento para la recolección de los datos fue el siguiente:

1. Para la ejecución del proceso investigativo, se solicitó el debido permiso a la Directora Distrital 07D02 Machala – Salud.
2. Para la aplicación del cuestionario se realizó la socialización de este con el personal de las unidades de atención primaria de salud de Machala.
3. Se realizó la aplicación con la firma del consentimiento informado para luego acceder a la encuesta.
4. Se puso en común acuerdo para la aplicación del cuestionario, que preferentemente fue luego de la jornada de trabajo.
5. Para la aplicación del cuestionario, se realizó a través de la entrevista con el personal de las unidades operativas.
6. Una vez aplicado el cuestionario se subió los datos de los registros en la base elaborada en el programa informático de Excel.

Herramientas de análisis de datos

Las herramientas que se utilizó para el análisis estadístico de los datos fueron Excel para realizar la base de registros, luego se usó el software de SPSS para cálculo de Kolmogorovoy – Smirnov. El texto del trabajo utilizado fue el programa informático Word, y como gestor bibliográfico Zotero.

Técnicas de análisis de datos

El análisis de los datos nació de la base de datos de la cual se obtuvo de la aplicación de las encuestas, y se los vació en el programa de Excel, para luego ser tabuladas por categorías de análisis y presentadas en cuadros estadísticos, además para la comprobación de hipótesis y por ser de variables cualitativas, se lo realizó a través de cálculo de Kolmogorovoy- Smirnov con un nivel de confiabilidad del 95% y una significancia menor de 0.05.

Para las dimensiones de las variables restantes se realizó el cálculo de porcentaje por indicadores y se presentaron en cuadros estadísticos. Los resultados se los convirtió en información al realizar el análisis cualitativo a través de la descripción y la interpretación de estos y que sirvieron de base para la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Resultados de investigación

Se aplicó una encuesta al personal de salud de las unidades de atención primaria de salud, la variable sociodemográfica brindó los siguientes resultados:

Tabla 4*Sexo del personal de las unidades de atención primaria.*

Sexo	Total	%
Femenino	119	68,8
Masculino	54	31,2
Total	173	100,0

Nota: El personal participante de la presente investigación, en el 68.8% son de sexo femenino, mientras que el 31.2% son de sexo masculino. Estableciéndose que mayoría son mujeres que también laboran en las unidades.

Tabla 5*Edad del personal de las unidades de atención primaria.*

Grupos de edad	Total	%
25-29	29	16,8
30-34	31	17,9
35-39	23	13,3
40-44	32	18,5
45-49	11	6,4
50-54	14	8,1
55-59	27	15,6
60-64	4	2,3
65 – 69	1	0,6
70 y mas	1	0,6
Total	173	100,0

Nota: El personal participante de la presente investigación, en el 18.5% son de 40 a 44 años, mientras que el 17.9% son de 30 a 34 años de edad, el 16.8% son del rango de 25 a 29 años de edad. Estableciéndose además que el 80% del personal está comprendido entre los 25 a 54 años, con un promedio de edad de 41años, considerado este grupo etario en adultos jóvenes en edad productiva.

Tabla 6*Años de servicio del personal de las unidades de atención primaria.*

Años de servicio	Total	%
1 – 5	42	24,3
6 – 10	56	32,4
11 – 15	24	13,9
16 – 20	20	11,6
21 -25	13	7,5
26 – 30	13	7,5
31 – 35	5	2,9
Total	173	100,0

Nota: Los años de servicio del personal tiene un promedio de 12 años de servicio, estando en el rango de 6 a 10 años con el 32.4%, y el 24.3% de 1 a 5 años de servicio. Mientras que el 80% de los años de servicio llegan hasta los 20 años de servicio.

Tabla 7*Tipo de contrato del personal de las unidades de atención primaria.*

Tipo de contrato	Total	%
Nombramiento definitivo	102	59,0
Nombramiento provisional	40	23,1
Contrato ocasional	31	17,9
Total	173	100,0

Nota: Se aprecia que, en el tipo de contrato, el 59% son de nombramiento definitivo, el 23.1% tienen nombramiento provisional y el 17.9% son de contrato ocasional, lo que indica la estabilidad laboral del personal del distrito estableciendo así la seguridad en las acciones de salud pública en el personal.

Tabla 8*Ocupación/Profesión del personal de las unidades de atención primaria*

Ocupación/Profesión	Total	%
Médico /a	41	23,7
Enfermero/a	34	19,9
Odontólogo/a General	13	7,6
Obstetras	12	7,0
Nutricionista	2	0,9
Psicólogo/a	4	2,5
Trabajadora Social	1	0,3
Laboratorista, Tecnólogo Médico en Laboratorio	9	5,4
Químico Bioquímico/ Farmacéutico	1	0,6
Terapeuta (Ocupacional, lenguaje Psicorehabilitación)	2	0,9
Tecnólogo Médico en Rehabilitación	1	0,3
Tecnólogo Médico en Imagenología	3	1,6
Auxiliar d laboratorio	4	2,2
Auxiliar de Enfermería	6	3,5
Auxiliar De Farmacia	11	6,3
Auxiliar de Odontología	4	2,2
Técnico en Atención Primaria en Salud	5	3,2
Atención al Usuario	20	11,7
Total	173	100,0

Nota: Los oficios en el cual se desenvuelven el personal de atención primaria de salud, el 23.7% son médicos, mientras que el 19.9 son enfermeras, el 7.6% son odontólogos y el 7% son obstetricas, el resto del personal se encuentran en menor porcentaje y son personal que apoya desde su quehacer la integralidad de la atención de salud.

En la variable de ambiente institucional, se aplicó una encuesta al personal de salud de las unidades de atención primaria de salud una serie de afirmaciones acerca de las dimensiones del comportamiento organizacional en donde trabaja. Para cada ítem tendrá 5 alternativas de posibles respuestas:

1. Totalmente en desacuerdo

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

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas:

Tabla 9

Promedios de percepción del clima organizacional por dimensiones.

Dimensiones	Promedio
Colaboración y buen trato	4,1
Motivación laboral	4,1
Iniciativa participativa	3,8
Desarrollo profesional	2,8
Apoyo al interprendimiento	2,9
Equipos y distribución de personas y material	3,3
Organización y desempeño	3,2
Estabilidad laboral	3,1
Comunicación y desarrollo	3,7
Autonomía y profesionalismo	3,9
Promedio general	3,49

Nota: Se realizó el cálculo del promedio de las dimensiones del ambiente institucional, se observa que de las dimensiones que mayormente tienen un promedio alto son la colaboración y buen trato con el 4.1, al igual que la motivación laboral; cualitativamente se puede indicar que están de acuerdo con estas dimensiones como parte de ambiente institucional, así mismo con la motivación laboral.

Mientras que las que tienen bajo promedio fue el desarrollo profesional con 2.8, enmarcado en que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, interpretándose que el personal no percibe como importante.

Para el desempeño laboral se aplicó una encuesta con una serie de afirmaciones acerca del desempeño laboral. Para cada ítem tendrá 5 alternativas de posibles respuestas:

1. (Muy bajo desempeño)
2. (Bajo desempeño)
3. (Regular desempeño)
4. (Alto desempeño)
5. (Muy alto desempeño)

Tabla 10

Promedio de percepción del desempeño laboral por dimensiones.

Dimensiones	Promedio
Cantidad de trabajo	4,4
Calidad de trabajo	4,1
Habilidad para trabajar solo	4
Conocimiento de trabajo	4,6
Iniciativas de trabajos	4,4
Esfuerzo	4,6
Promedio general	4.35

Nota: Con relación a la percepción del desempeño laboral, se observa que el conocimiento de trabajo, y el esfuerzo tiene el más alto promedio llegando a 4.6, indicando la percepción de siempre se requiere de conocimientos necesarios para realizar sus actividades en el trabajo, además que el esfuerzo para realizar las actividades laborales hay persistencia, constancia y dedicación.

Mientras que las dimensiones con menor promedio son la habilidad para trabajar solo y la calidad de trabajo, que alcanza a 4 a 4,1 de promedio. De manera general el promedio del desempeño laboral fue de 4.35, lo que indica un alto

desempeño en el personal de las unidades de primer nivel de atención de salud de Machala.

Tabla 11

Promedio de colaboración y buen trato, como clima organizacional.

Colaboración y buen trato	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.	6	3,5	2	1,2	30	17,3	71	41,0	64	37,0	173	100,0
Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.	3	1,7	5	2,9	18	10,4	91	52,6	56	32,4	173	100,0
Los trabajadores de la salud saben lo que sus jefes esperan de ellos.	1	0,6	6	3,5	22	12,7	79	45,7	65	37,6	173	100,0
Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.	5	2,9	4	2,3	25	14,5	77	44,5	62	35,8	173	100,0
Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus colaboradores.	4	2,3	2	1,2	12	6,9	76	43,9	79	45,7	173	100,0
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).	5	2,9	5	2,9	20	11,6	78	45,1	65	37,6	173	100,0
En esta institución se trabaja en equipo.	2	1,2	6	3,5	30	17,3	75	43,4	60	34,7	173	100,0

Nota: Se observa que en la dimensión de colaboración y buen trato, la percepción que tiene el personal de salud, el 41%, están de acuerdo que cuando se tiene que realizar un trabajo difícil puede contar con los compañeros, así mismo contar con el jefe en el

45.1%, así mismo el 52.6%, están de acuerdo que los jefes entregan información a su personal respecto a su desempeño laboral, así mismo el 45.7% están de acuerdo con los trabajadores de la salud saben lo que sus jefes esperan de ellos, esta también el acuerdo en el 44.5% que los jefes promueven la buenas relaciones humanas entre el personal, denotando que en la institución se trabaja en equipo siendo percibida como de acuerdo con esta acción en el 43.4%.

De lo que están muy de acuerdo en el 45.7% es que los jefes de esta institución tratan con respeto a sus colaboradores. Cabe destacar que en toda la dimensión de colaboración y buen trato en la unidad operativa se percibe como positiva.

Tabla 12

Percepción de la motivación laboral, como clima organizacional.

Motivación laboral	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
En esta institución los colaboradores están comprometidos con su trabajo.	1	0,6	6	3,5	38	22,0	72	41,6	56	32,4	173	100,0
Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.	3	1,7	6	3,5	30	17,3	77	44,5	57	32,9	173	100,0
Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.	3	1,7	4	2,3	18	10,4	90	52,0	58	33,5	173	100,0

Nota: De los tres indicadores, se aprecia que el personal de las unidades operativas de atención primaria de salud está de acuerdo en que los colaboradores están comprometidos con su trabajo con el 41,6%, además del esfuerzo que hacen por

desarrollar eficientemente su labor con 44.5%, y del interés que muestran por el trabajo que realizan con 52%, siendo una percepción positiva del personal sobre la motivación laboral.

Tabla 13

Percepción de la iniciativa participativa, como clima organizacional.

Iniciativa participativa	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
Aquí se da facilidad para que cualquier colaborador pueda presentar una idea nueva.	3	1,7	5	2,9	27	15,6	83	48,0	55	31,8	173	100,0
Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.	6	3,5	4	2,3	29	16,8	88	50,9	46	26,6	173	100,0
Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.	8	4,6	8	4,6	48	27,7	64	37,0	45	26,0	173	100,0
En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.	4	2,3	8	4,6	35	20,2	78	45,1	48	27,7	173	100,0
La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.	10	5,8	10	5,8	49	28,3	67	38,7	37	21,4	173	100,0
Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución	18	10,4	17	9,8	44	25,4	64	37,0	30	17,3	173	100,0

Nota: Se observa que en la dimensión de iniciativa participativa, en sus diferentes indicadores, están de acuerdo en el 48% que el personal puede presentar una idea nueva, además que el 50.9% perciben que los jefes son comprensivos al cometer un error, además que el 37% indican que el progreso en la institución con iniciativa, mientras que el 45.1% perciben que en la institución predomina un ambiente de amistad, además que el 38.7% hay preocupación por las personas de cómo se siente y

de sus problemas, mientras que el 37% están de acuerdo con que el servicio dado es útil para el mejoramiento de la institución.

Tabla 14

Percepción de desarrollo profesional, como clima organizacional.

Desarrollo profesional	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.	20	11,6	24	13,9	56	32,4	53	30,6	20	11,6	173	100,0
En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.	26	15,0	25	14,5	49	28,3	57	32,9	16	9,2	173	100,0
Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.	30	17,3	43	24,9	49	28,3	36	20,8	15	8,7	173	100,0
Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.	38	22,0	47	27,2	47	27,2	31	17,9	10	5,8	173	100,0
En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.	46	26,6	42	24,3	42	24,3	33	19,1	10	5,8	173	100,0

Nota: Se observa que, en la percepción de desarrollo profesional como parte de ambiente institucional, están ni de acuerdo ni en desacuerdo en los indicadores de pocas posibilidades de ascensos con el 32.4%, además de que el personal cree más en rumores que en información oficial en el 28.3%, el trabajo tenso en la institución con el 27.2%, además que están en total desacuerdo que se mantienen desinformados al personal con el 26.6%. Mientras que están de acuerdo con que la institución no da las oportunidades de desarrollar las destrezas y habilidades personales con el 32.9%.

Situación que establece la importancia que le da el personal sobre el desarrollo personal en la institución indicando negatividad.

Tabla 15

Apoyo al interprendimiento, como clima organizacional.

Apoyo al interprendimiento	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.	41	23,7	49	28,3	43	24,9	31	17,9	9	5,2	173	100,0
Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.	42	24,3	41	23,7	51	29,5	29	16,8	10	5,8	173	100,0
En esta institución existen demasiadas críticas.	27	15,6	46	26,6	39	22,5	48	27,7	13	7,5	173	100,0
En esta institución existe un alto respeto por las personas.	14	8,1	12	6,9	37	21,4	64	37,0	46	26,6	173	100,0
En esta institución la gente no confía en los demás.	27	15,6	30	17,3	64	37,0	41	23,7	11	6,4	173	100,0
A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	35	20,2	46	26,6	45	26,0	36	20,8	11	6,4	173	100,0

Nota: En la dimensión del apoyo al interprendimiento, existe diversidad de criterio sobre sus indicadores, están en desacuerdo sobre que el ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas en el 28.3%, además que a veces se trabaja en forma desorganizada y sin planificación en el 26.6%.

Por otro lado, no están de acuerdo ni en desacuerdo en relación que las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes en el 27.7%, al igual que existe un alto respeto por las personas con el 37%.

Mientras que están de acuerdo con que en la institución existen demasiadas críticas con el 27.7%, y también que existe un alto respeto por las personas con el 37%, indicando que existe una posición neutral en el personal sobre esta dimensión.

Tabla 16

Percepción de equipos y distribución de personas y material.

Equipos y distribución de personas y material	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo	11	6,4	10	5,8	46	26,6	76	43,9	30	17,3	173	100,0
En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos	14	8,1	33	19,1	62	35,8	51	29,5	13	7,5	173	100,0
El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza	21	12,1	32	18,5	48	27,7	57	32,9	15	8,7	173	100,0

Nota: En relación con el indicador de equipos y distribución de personas y material se indica que la percepción de que están de acuerdo sobre los indicadores de esta distribución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo en el 43.9%, al igual que el 32.9% que indican que número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza. Sin embargo, no están de acuerdo ni en desacuerdo en el 35.8% en el indicador de disponibilidad de material y cantidad requeridos.

Las opiniones se encuentran divididas con relación al material, se mantiene una percepción neutra.

Tabla 17*Percepción de organización y desempeño.*

Organización y desempeño	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados	4	2,3	13	7,5	58	33,5	75	43,4	23	13,3	173	100,0
La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución	7	4,0	12	6,9	64	37,0	70	40,5	20	11,6	173	100,0
En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores	23	13,3	28	16,2	67	38,7	38	22,0	17	9,8	173	100,0
En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas	32	18,5	37	21,4	57	32,9	41	23,7	6	3,5	173	100,0

Nota: Se observa en la dimensión de organización y desempeño, la percepción sobre los diferentes indicadores, no están de acuerdo ni en desacuerdo en el 33.5% sobre los trabajos bien asignados y organizados, mientras que el 37% perciben que la capacidad es el criterio básico para asignar tareas en las unidades de primer nivel de atención, así mismo que no están de acuerdo ni en desacuerdo el 38.7 % sobre los que desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores, al igual en el 32.9% que perciben que a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.

Lo que indica que tienen una percepción neutra sobre los indicadores de esta dimensión.

Tabla 18*Percepción de estabilidad laboral, como clima organizacional.*

Estabilidad laboral	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo	23	13,3	26	15,0	41	23,7	60	34,7	23	13,3	173	100,0
Me preocupa los efectos que pueden tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de métodos de trabajo o la automatización en esta institución	24	13,9	26	15,0	48	27,7	57	32,9	18	10,4	173	100,0
Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución	31	17,9	31	17,9	43	24,9	49	28,3	19	11,0	173	100,0

Nota: En relación a la dimensión de estabilidad laboral, en que la percepción de sus indicadores, están de acuerdo en el 34.7% que por la reorganización de la institución, se vea afectada la estabilidad laboral del personal, así también el 32.9% de personal percibe que se vea afectada la estabilidad del personal por cambios de métodos de trabajo o la automatización de la misma, además que en el 28.3% del personal, que percibe que en cualquier momento pueden perder el trabajo en la institución.

Tabla 19*Percepción de comunicación y desarrollo.*

Comunicación y desarrollo	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores	2	1,2	5	2,9	50	28,9	75	43,4	41	23,7	173	100,0

Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.	6	3,5	10	5,8	50	28,9	71	41,0	36	20,8	173	100,0
Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.	7	4,0	18	10,4	46	26,6	70	40,5	32	18,5	173	100,0
Existe una buena comunicación entre las diferentes unidades y servicios que trabajan generalmente juntos.	8	4,6	11	6,4	42	24,3	78	45,1	34	19,7	173	100,0

Nota: En la dimensión de comunicación y desarrollo, el personal de salud de las unidades de atención primaria de salud, la percepción que tienen es que están de acuerdo en el 43.4% que existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores, mientras que el 41% igualmente están de acuerdo que todo lo que hay que hacer está claro y que se explica bien y oportunamente, igualmente el 45.1% están de acuerdo que existe una buena comunicación entre las diferentes unidades de atención primaria de salud.

Estableciéndose que es una percepción positiva sobre la comunicación y desarrollo del personal.

Tabla 20

Percepción de autonomía y profesionalismo.

Autonomía y profesionalismo	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		

Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.	2	1,2	6	3,5	24	13,9	82	47,4	59	34,1	173	100,0
En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico	7	4,0	17	9,8	27	15,6	80	46,2	42	24,3	173	100,0
Quienes dirigen esta institución prefieren que, si uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	8	4,6	16	9,2	33	19,1	75	43,4	41	23,7	173	100,0

Nota: Se aprecia en la percepción de la autonomía y profesionalismo como dimensión del ambiente institucional, el personal en la percepción de sus indicadores, están de acuerdo en el 47.4% acerca de que un buen trabajo de buenos resultados es necesario que se lo realice con alto nivel de conocimientos, así mismo, el 46.2% en que los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico, también está el 43.04% del personal que está de acuerdo con quien dirige la institución quien está haciendo bien su trabajo que siga adelante con confianza.

Se considera como una dimensión con percepción positiva de sus indicadores.

Para el desempeño laboral se aplicó una encuesta con una serie de afirmaciones.

Para cada ítem tendrá 5 alternativas de posibles respuestas:

1. Nunca (Muy bajo desempeño)

2. Casi nunca (Bajo desempeño)
3. A veces (Regular desempeño)
4. Casi siempre (Alto desempeño)
5. Siempre (Muy alto desempeño)

Tabla 21

Percepción de cantidad de trabajo, como desempeño laboral.

Cantidad de trabajo	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
¿Cuándo llega a su puesto de laboré; comienza a trabajar inmediatamente?	3	1,7	3	1,7	9	5,2	39	22,5	119	68,8	173	100,0
¿En su lugar de trabajo usted trabaja interrumpidamente hasta que concluya las tareas designadas?	5	2,9	5	2,9	11	6,4	69	39,9	83	48,0	173	100,0
¿Usted se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?	4	2,3	0	0,0	15	8,7	52	30,1	102	59,0	173	100,0

Nota: En relación a la dimensión de cantidad de trabajo del desempeño laboral, se observa que las percepciones sobre sus indicadores siempre ejecutan las siguientes acciones: el personal de unidades de atención primaria de salud en el 68.8% que al llegar a su puesto de trabajo comienza a trabajar inmediatamente, e igualmente el 48% siempre laboran ininterrumpidamente hasta que concluye las tareas asignadas, así mismo el 59% que se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo.

Se denota que tienen una percepción de desempeño positiva en cuanto a la cantidad de trabajo.

Tabla 22*Percepción de calidad de trabajo, como desempeño laboral.*

Calidad de trabajo	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
¿Ud. demuestra mucho interés por su trabajo?	2	1,2	1	0,6	10	5,8	14	8,1	146	84,4	173	100,0
¿Se toma demasiado tiempo para realizar su tarea?	5	2,9	17	9,8	60	34,7	56	32,4	35	20,2	173	100,0
¿En su lugar de trabajo Ud. considera que tiene ritmo sostenido y rápido de trabajo?	4	2,3	2	1,2	22	12,7	84	48,6	61	35,3	173	100,0

Nota: En lo que se refiere a la calidad del trabajo, hay diversidad de criterios ya que el 84.4%, siempre demuestran mucho interés por su trabajo, mientras que el 34.7% a veces se toman demasiado tiempo para realizar su trabajo, y casi siempre el 48.6% se toma demasiado tiempo para realizar su trabajo.

Tabla 23*Percepción de habilidad para trabajar solo.*

Habilidad para trabajar solo	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
¿Usted resuelve los problemas de su trabajo sin recurrir a los demás?	4	2,3	8	4,6	36	20,8	75	43,4	50	28,9	173	100,0
¿Usted puede trabajar sin estar necesariamente en compañía de otros?	3	1,7	5	2,9	33	19,1	46	26,6	86	49,7	173	100,0

¿Usted puede realizar el trabajo sin ayuda de otros?	4	2,3	5	2,9	33	19,1	71	41,0	60	34,7	173	100,0
--	---	-----	---	-----	----	------	----	------	----	------	------------	-------

Nota: Se puede observar en la dimensión de habilidad para trabajar solo del desempeño laboral se aprecia que casi siempre, el 43.4% resuelve los problemas de su trabajo sin recurrir a los demás, así mismo el 41% realiza su trabajo sin ayuda de otros, mientras que el 49.7% siempre puede trabajar sin estar necesariamente en compañías de otros.

Tabla 24

Conocimiento del trabajo y habilidad para trabajar solo.

Conocimiento de trabajo	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
¿Usted tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto?	0	0,0	3	1,7	6	3,5	41	23,7	123	71,1	173	100,0

Nota: Se observa que el 71.1% del personal de las unidades de atención primaria de salud siempre tienen conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto, siendo un indicador positivo en el desempeño laboral.

Tabla 25

Percepción de iniciativas de trabajo, como desempeño laboral.

Iniciativas de trabajos	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		

En su lugar de trabajo Ud. Considera que tiene iniciativas para realizar sus actividades de trabajo	1	0,6	1	0,6	9	5,2	60	34,7	102	59,0	173	100,0
En su puesto de trabajo, Ud. Considera puede aprender cualquier actividad en su trabajo, sin esperar que se lo indique	1	0,6	2	1,2	21	12,1	69	39,9	80	46,2	173	100,0

Nota: En relación a la dimensión de iniciativas de trabajo, los indicadores que lo incluyen, siempre en el 59% considera el personal que tiene iniciativas para realizar sus actividades en el trabajo, mientras que igualmente siempre considera que puede aprender cualquier actividad en su trabajo sin esperar que se lo indique.

Considerándose por lo tanto a esta dimensión de iniciativas en el trabajo como positiva.

Tabla 26

Percepción del esfuerzo, como desempeño laboral.

Esfuerzo	Valoración										Total	%
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
¿En su lugar de trabajo es persistente en su trabajo, hasta que alcanza su meta fijada?	2	1,2	0	0,0	8	4,6	54	31,2	109	63,0	173	100,0

¿Se considera una persona constante en cualquier tarea que emprende en su trabajo?	2	1,2	0	0,0	4	2,3	48	27,7	119	68,8	173	100,0
¿Ud. Realiza sus actividades con dedicación en su lugar de trabajo?	2	1,2	0	0,0	3	1,7	27	15,6	141	81,5	173	100,0

Nota: Se aprecia que, en la dimensión del esfuerzo, el personal de atención primaria de salud, perciben en el 63% que siempre se persiste en su lugar de trabajo hasta que alcanza su meta fijada, así mismo el 68.8% que siempre se considera como una persona constante en la tarea que emprende en su trabajo, mientras que en el 81.5% que siempre realiza sus actividades con dedicación en su lugar de trabajo.

Considerándose como una dimensión positiva la del esfuerzo que realiza en la unidad de primer nivel de atención de salud.

Análisis de resultados

La investigación realizada sobre la influencia del clima organizacional con el desempeño laboral se basa en la hipótesis de que:

Ho: El Clima organizacional no influye de forma directa y significativa en el desempeño laboral del personal de unidades de atención primaria en salud de Machala.

H1: El Clima organizacional influye de forma directa y significativa en el desempeño laboral del personal de unidades de atención primaria en salud de Machala.

Validación de hipótesis

Como primer paso se realizó la prueba de validez del instrumento, se calculó el Alpha de Cronbach, el cual estableció que el instrumento tiene consistencia interna, tal como se demuestra en la siguiente tabla:

Tabla 27

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	59

Posteriormente, para realizar la validación de las hipótesis, primero se realizó la prueba de normalidad para las variables de Clima organizacional y Desempeño, para lo cual se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, que es un procedimiento que permite medir el grado de distribución de los datos:

Tabla 28

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Población (N)		173	173
Parámetros normales^{a,b}	Media	153,30	65,24
	Desviación	18,491	7,327
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,068	,117
	Positivo	,057	,104
	Negativo	-,068	-,117
Estadístico de prueba		,068	,117
Sig. asin. (bilateral)^c		,048	<,001
Sig.		,049	,000
Sig. Monte Carlo (bilateral)^d	Intervalo de confianza al 99%	<i>Límite inferior</i>	,044
		<i>Límite superior</i>	,055

Como las dos variables no tienen una distribución normal se procedió a realizar el análisis de correlación a través del Rho de Spearman, los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 29

Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	<i>Coefficiente de correlación</i>	1,000	,214**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	,005
		<i>Población (N)</i>	173	173
	Desempeño laboral	<i>Coefficiente de correlación</i>	,214**	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,005	.
		<i>Población (N)</i>	173	173

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Con base en la hipótesis planteada y de acuerdo con el nivel de significancia obtenido que es menor a 0,05 se puede determinar que para la unidad de análisis no existe evidencia significativa que determine que no existe relación entre la variable de clima organizacional y desempeño laboral. Asimismo, es importante señalar que el coeficiente de correlación es 0,214 determina que existe una relación directa pero débil entre las variables del estudio.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa H1, que establece que el Clima organizacional influye de forma directa pero débil en el desempeño laboral del personal de unidades de atención primaria en salud de Machala.

Se puede además indicar que, el resultado promedio del clima organizacional fue de 3.49, estando en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo de los que

sucede en el clima organizacional de las unidades de primer nivel de atención, sin embargo, al observar el de forma específica el promedio de las dimensiones del ambiente institucional, las que tienen un promedio alto son la colaboración y buen trato con el 4.1, al igual que la motivación laboral; cualitativamente se puede indicar que están de acuerdo con estas dimensiones como parte de ambiente institucional, así mismo con la motivación laboral. Mientras que las que tienen bajo promedio fue el desarrollo profesional con 2.8, enmarcado en que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, interpretándose que el personal no percibe como importante.

Con relación a la percepción del desempeño laboral, de manera general el promedio del desempeño laboral fue de 4.35, lo que indica un alto desempeño en el personal de las unidades de primer nivel de atención de salud de Machala; y de manera específica, se observa que el conocimiento de trabajo, y el esfuerzo tiene el más alto promedio llegando a 4.6, indicando la percepción de siempre se requiere de conocimientos necesarios para realizar sus actividades en el trabajo, además que el esfuerzo para realizar las actividades laborales hay persistencia, constancia y dedicación. Mientras que las dimensiones con menor promedio son la habilidad para trabajar solo y la calidad de trabajo, que alcanza a 4 a 4,1 de promedio.

Por tanto, un clima organizacional favorable conllevará a la predisposición de un trabajo óptimo, lo cual tendrá un impacto positivo en proceso de atención al usuario.

Capítulo IV

Propuesta

El cumplimiento del capítulo 4 de la propuesta, se basa en los resultados de la investigación realizada y en la factibilidad de la futura implementación, tiene un enfoque teórico-práctico, en la medida que este contenido fundamenta científicamente las estrategias y acciones que se encuentran dentro de la propuesta. Es importante recalcar la importancia que tiene este tema por la naturaleza de su quehacer como es la atención de salud de la población, por lo tanto, debe ser una propuesta efectiva y eficiente.

Título:

Fortaleciendo las capacidades de desempeño laboral del personal de las unidades de atención primaria en salud Machala

Justificación de la propuesta

Clima organizacional se define como el entorno que rodea a una persona en el desempeño laboral en el día a día, otra definición está relacionada con un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño (Peralta, 2020)

Una situación para considerar es que el clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social (Segredo et al., 2015). Además, que

los bajos niveles de motivación influyen de manera negativa en el clima organizacional y, por lo tanto, en el rendimiento y productividad de la empresa (Viloria et al., 2016).

El problema de la influencia del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de unidades operativas de atención primaria de salud, establece que está influenciando las dimensiones de colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al interrendimiento, equipos y distribución de personas y material, organización y desempeño, estabilidad laboral, mientras que las dimensiones del desempeño laboral asociadas son: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, habilidad para trabajar solo, conocimiento de trabajo, iniciativa de trabajo y esfuerzo; este sentido, el clima organizacional, de manera general se obtiene un promedio de 3.49, que se interpreta como que no está ni de acuerdo y en desacuerdo, estableciendo en una posición neutral del personal, interpretándose que no lo percibe como importante.

La percepción del desempeño laboral, el promedio general es de 4.35 posicionándose en un desempeño alto, estableciendo que independientemente del ambiente institucional cuya posición neutral, cumplen con las competencias encomendadas por el cargo que ha asumido en las unidades de atención primaria de salud.

Ante la problemática identificada, se propone un plan de intervención en el mejoramiento del clima organizacional, ya que se tiene que fortalecer algunas dimensiones del clima organizacional, como son las de desarrollo profesional que resultó ser una debilidad y por factibilidad la motivación laboral, ya que al

fortalecerla, se estarían mejorando la habilidad de trabajar solo en el área laboral y por ende el desempeño laboral del talento humano, ya que se parte de las causas que originan el problema para que la propuesta sea más efectiva y eficiente. De esta manera, se justifica que las estrategias de intervención da resultado positivo, como lo ofrece el estudio de Pallares en el año 2005, cuando en Colombia se planteó la Intervención psicológica para mejorar el clima Organizacional en el personal asistencial de una Empresa social del estado de la ciudad de Santa Marta, cuyos resultados muestran claramente la eficacia de la intervención psicológica en la modificación de actitudes del personal y en el mejoramiento del clima organizacional (Pallares et al., 2005).

Es una propuesta que posee fundamentación teórica por lo cual la motivación se basa en la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, mientras que la estrategia educativa se basa en la teoría de Paulo Freire, de tal forma que al ejecutarla se la realizará de forma sistémica y organizada.

Objetivos

Objetivo general de la propuesta

Proponer un plan que permita el mejoramiento del desempeño laboral del personal de salud de las unidades de atención primaria de salud de Machala.

Objetivos específicos

- Fortalecer la motivación a través de estrategias educativas en el personal de unidades de atención primaria de salud.
- Capacitar al personal de atención primaria de salud sobre las competencias generales y específicas para el cumplimiento de desempeño laboral.

Desarrollo de la propuesta

La propuesta se fundamenta en dos grandes estrategias como son la de motivación en el personal de salud y la capacitación dirigido al mismo grupo poblacional

La estrategia educativa para la capacitación se basa en la teoría de Paulo Freire, basada en la pedagogía problematizadora, se empeña en la desmitificación por medio del diálogo para hallar y entender la verdad. El diálogo en la enseñanza posibilita compartir las ideas de unos con otros, El diálogo hace elemental la indagación científica y pedagógica con la cual se llega a la creatividad y a la transformación, que no es el derecho de conciencia histórica, como un camino elemental para el razonamiento de la auténtica realidad (Ocampo, 2008). Se inicia el proceso con la presentación del entorno, donde después la verdad, es analizada, empero todavía más es reflexionada, para después de ejercer técnicas de dialogo, con la transformación del individuo, se introduce recursos teóricos para después el educando adquiera nuevos conocimientos y llevarlos nuevamente a la cotidianidad para ser aplicados.

La estrategia de motivación. La motivación es una animación que da sitio a una acción que produce un impacto. Además, se debería implantar una excepción fundamental en medio de las fuerzas motivadoras internas y los componentes externos, como las recompensas o los castigos, que tienen la posibilidad de alentar o desalentar ciertos comportamientos (Padovan, 2020). Las actividades de motivación ayudan a reducir el estrés y previene el síndrome de Burnout, se facilita la

comunicación y el trabajo en equipo, consiguiendo además aumentar la productividad en la institución.

Por lo tanto, la teoría de Abraham Maslow, se fundamenta en el cumplimiento de las necesidades del hombre, la cual trata de una jerarquía de necesidades y componentes que motivan a los individuos; esta jerarquía identifica 5 categorías de necesidades y estima un orden jerárquico ascendente según su trascendencia para la supervivencia y la función de motivación. Es así, como mientras el ser humano va satisfaciendo sus necesidades emergen otras que cambian o modifican la conducta del mismo; tomando en cuenta que solo una vez que una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se dará una totalmente nueva necesidad (Araya & Pedreros, 2014).

Con esta base teórica, la propuesta plantea estrategias en la motivación laboral, desarrollo profesional, que permitan tener espacios de reflexión crítica de tal forma se pueda interiorizar y sobre todo transformar la conciencia humana para el mejoramiento de las competencias en las unidades de atención primaria de salud, de hecho que un papel importante es la motivación del personal que proporcionen el impulso necesario para ejecutar acciones con impacto positivo y por lo tanto buscar nuevos espacios de satisfacción de necesidades tanto laborales como personales. Se presenta a continuación las estrategias y actividades que se incluyen en cada uno de los campos de acción seleccionados para la propuesta de intervención.

Estrategias

Estrategia Motivacional

Actividades para cumplir con la estrategia motivacional

1. Dinámicas de motivación

- Generación de debates a partir de una dinámica como iniciador
- El equipo de perfecto descubriendo fortalezas para potenciarlas en sus participantes y corregir debilidades para hacer el grupo más fuerte.
- Círculo del conocimiento. Cada participante indica una característica que lo representa, para armar subgrupos con características similares.

2. Reconocimiento al personal de atención primaria de salud

- Envío de tarjeta virtual por el onomástico del personal de salud
- Reconocimiento al personal por años de servicio

3. Atención de la salud al personal de unidades atención primaria de salud

- Cuidado de la salud física del personal de unidades de atención primaria de salud
- Fortalecimiento de la salud mental del personal de de unidades de atención primaria de salud

Estrategia educativa

Actividades para cumplir con la estrategia educativa

- Capacitación sobre competencias generales y específicas
- Capacitación sobre manejo de usuarios
- Elaboración de material educativo

Para la logística utilizará técnicas de información y comunicación online, mediante el cual se enviarán invitaciones, material educativo, certificado de participación al evento, además en las actividades presenciales, se utilizará proyector de imágenes, diapositivas, y refrigerios. El talento humano que facilitara los eventos

motivacionales y de capacitación, serán reconocidos profesionales que manejan el tema de manera específica.

Tabla 30'

Actividades específicas por estrategias y personal.

Actividades	Dinámicas de motivación	Técnica	Recursos	Responsable	Presupuesto
Estrategia motivacional	Reunión de generación de debates a partir de una dinámica como iniciador	Reflexiva/ Transformadora	Personal de salud Facilitador	Director de unidades operativas	100 participantes a \$2,00 refrigerio \$200,00
	El equipo de perfecto descubriendo fortalezas para potenciarlas en sus participantes y corregir debilidades para hacer el grupo más fuerte.	Reflexiva/ Transformadora	personal de salud	Director de unidades operativas	100 participantes a \$2,00 refrigerio \$200,00
	Círculo del conocimiento: Cada participante indica una característica que lo representa, para armar subgrupos con características similares.	Reflexiva/ Transformadora	personal de salud	Director de unidades operativas	100 participantes a \$2,00 refrigerio \$200,00
	Envío de tarjeta virtual por el onomástico del personal de salud	reconocimiento personal	equipo informático	Director de distrito	316 tarjetas online por onomástico al personal de salud Costo \$0,00
	Reconocimiento al personal por años de servicio	reconocimiento laboral	equipo informático	Director de distrito	316 diplomas al personal de salud Costo \$20,00
	Cuidado de la salud física del personal de atención primaria de salud	salud ocupacional	materiales de atención de salud	Medico de salud ocupacional	Sueldo de medico ocupacional

	Fortalecimiento de la salud mental del personal de atención primaria de salud	salud ocupacional	materiales de atención de salud	Medico de salud ocupacional	Sueldo de psicólogo clínico
Estrategia educativa	Capacitación sobre competencias generales y específicas	Reflexiva/ Transformadora	diapositivas, equipo informático, proyector de imágenes	Director de distrito	100 participantes a \$2,00 refrigerio \$200,00 Material educativo \$100,00
	Capacitación sobre manejo de usuarios	Reflexiva/ Transformadora	diapositivas, equipo informático, proyector de imágenes	Director de distrito	100 participantes a \$2,00 refrigerio \$200,00 Material educativo \$100,00
	Elaboración de material educativo	Trípticos	material de oficina	Director de distrito	Material educativo \$100,00

Alcance de la propuesta

La propuesta se aplicará en el personal que laboran en las unidades de atención primaria de salud de la ciudad de Machala, que corresponde a médicos, enfermeras, odontólogos, obstetricas, laboratoristas, auxiliares, técnicos de atención primaria de salud, entre otros.

Factibilidad. La factibilidad va de acuerdo con el campo de acción de las dimensiones a intervenir como son las de motivación y desarrollo profesional, además, que se cuenta con el apoyo de la directora distrital y directores de las unidades de primer nivel empeñados en el mejoramiento del desempeño del personal y también el apoyo del personal de salud, ya que existe la necesidad de mejorar las prácticas en el quehacer de atención de salud.

Evaluación. El proceso de evaluación se llevará a efecto a través de enfoque sistémico, basado en indicadores de disponibilidad, proceso, producto e impacto, que estará a cargo de director de la unidad operativa.

- Disponibilidad
 - Disponibilidad de talento humano
 - Disponibilidad de logística
 - Disponibilidad de presupuesto
- Proceso: cumplimiento de actividades planificadas
- Producto: cumplimiento de objetivos planteados
- Impacto: factibilidad de repitencia de las acciones en otros escenarios.

Cronograma

Tabla 31

Planificación de actividades

			Meses del año						
			1	2	3	4	5	6	
Estrategia Motivacional	Dinámicas de motivación	Generación de debates a partir de una dinámica como iniciador							
		El equipo perfecto descubriendo fortalezas para potenciarlas en sus participantes y corregir debilidades para hacer el grupo más fuerte.							
		Círculo del conocimiento: cada participante indica una característica que lo representa, para armar subgrupos con características similares.							

Reconocimiento al personal de atención primaria de salud	Envío de tarjeta virtual por el onomástico del personal de salud	
	Reconocimiento al personal por años de servicio	
Cuidado de la salud del personal de atención primaria de salud	Cuidado de la salud del personal de atención primaria de salud	
	Fortalecimiento de la salud mental del personal de atención primaria de salud	
Estrategia educativa	Capacitación sobre competencias generales y específicas	
	Capacitación sobre manejo de usuarios	
	Elaboración de material educativo	

El impacto que se tendrá en los trabajadores con la implementación de la propuesta es que se mejoraran las competencias del personal y por ende el desempeño laboral, lo que redundara en la calidad de atención al usuario.

Conclusiones

Luego de haber realizado el análisis de resultados, se concluye:

1. Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación fueron varias entre las que constan: teoría sistémica, la teoría de la complejidad, la teoría del caos, la del clima organizacional y desempeño laboral.
2. La metodología utilizada fue un estudio de enfoque cuantitativo y alcance correlacional con aplicación de instrumento validado tanto para el clima organizacional como el desempeño laboral. Como resultado se acepta la hipótesis alternativa que establece que el Clima organizacional influye de forma directa pero débil en el desempeño laboral del personal de unidades de atención primaria en salud de Machala.
3. Se establece que la percepción del clima organizacional está relacionada con el desempeño laboral, de manera débil para las unidades de atención primaria de salud de Machala, sin que exista significancia estadística. La influencia está en la colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al interprendimiento, equipos y distribución de personas y material, organización y desempeño, estabilidad laboral, mientras que las dimensiones del desempeño laboral asociadas son: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, habilidad para trabajar solo, conocimiento de trabajo, iniciativa de trabajo y esfuerzo. El promedio general de las dimensiones del ambiente institucional es de 3.49, que indica que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, estableciendo una posición neutral del personal, interpretándose que no lo percibe como importante.

4. La percepción del desempeño laboral, el promedio general es de 4.35 posicionándose en un desempeño alto, estableciendo que independientemente del ambiente institucional cuya posición neutral, cumplen con las competencias encomendadas por el cargo que ha asumido en las unidades de atención primaria de salud.
5. La propuesta se basó en los resultados de investigación y en la factibilidad de aplicación para el mejoramiento del desempeño del personal de atención primaria de salud, y por lo tanto en la calidad de atención del usuario.

Recomendaciones

Dirigidas a los directores tanto del distrito como de las unidades operativas:

1. Que realicen el diagnóstico de necesidades de desarrollo profesional que tienen el personal de atención primaria de salud en función de diferentes temas de capacitación que deben recibir para el mejoramiento de la atención de salud.
2. Incentivar la realización de planes de intervención para mejoramiento de ambiente institucional en las dimensiones de: Desarrollo profesional, Apoyo al interprendimiento, Equipos y distribución de personas y material, Organización y desempeño, y Estabilidad laboral, para fortalecer por ende el desempeño laboral.
3. Incluir en los procesos de intervención a los responsables de los departamentos tanto de talento humano como a los Coordinadores de servicios de salud.

Dirigidas a personal de atención primaria de salud:

1. Fortalecer las competencias tanto generales como específicas para contribuir en el mejoramiento de la calidad de atención en las unidades de atención primaria de salud.
2. Que realicen espacios de motivación para continuar desarrollando competencias generales y específicas al puesto que desempeñan en las unidades de atención primaria de salud.

Referencias

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Restrepo, J. R. (2008). EXPERIMENTAL Y NO-EXPERIMENTAL. *La Sociología en sus Escenarios*, 18, Article 18.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545>
- Alonso, A., García, L., León, I., García, E., Gil, B., & Ríos, L. (2018). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN DE ENFOQUE EXPERIMENTAL*. 33.
- Araya, L., & Pedreros, M. (2014). ANÁLISIS DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE CONTENIDO: UNA APLICACIÓN AL MERCADO LABORAL DE CHILE DEL AÑO 2009. *Revista de Ciencias Sociales*, 0(142). <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i142.14301>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arrieta, E. (2020). *Método inductivo y deductivo*. Diferenciador.
<https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Bustamante, M., Lapo, M. del C., & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Gerencia y Políticas de Salud*, 15.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgygs15-30.ccco>
- Cabanillas Ramírez, L. A. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de

Tumbes, 2018. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39929>

Cabrera, I., & Bejarano, J. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2007.

Revista Muro de la Investigación, 2(2), Article 2.

<https://doi.org/10.17162/rmi.v2i2.748>

Calero Jara, O. H. (2019). Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018. *Universidad San Pedro*.

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe//handle/USANPEDRO/10718>

Caligiore, I., & Díaz, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8(24), 644-658.

Calleja, N. (1988). *El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios:*

Construcción de escalas de evaluación [Repositorio IIBI UNAM:]. instituto de investigaciones bibliotecológicas y de la información.

http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/A479

Cárdenas, L., & Rivera, F. (2004). *La teoría de la complejidad y su influencia en la escuela*. 12.

Causas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*.

<https://docplayer.es/13058388-Definicion-de-las-variables-enfoque-y-tipo-de-investigacion.html>

Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiño, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima

organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), e3297-e3297.

<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.
- Chiang, M., Heredia, S., & Santamaría, E. (2017). Clima Organizacional y Salud Psicológica: Una Dualidad Organizacional. *Dimensión empresarial*, 15(1), 73-86.
- Chiang, M., & San Martín, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Clima laboral en Latinoamérica*. (2020, junio 24). Mandomedio Perú. <https://mandomedio.com/peru/noticias/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/>
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008). 218.
- Corichi, A., Hernández, T., & García, Ma. D. R. (2020). *El clima organizacional: Un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- Cubillos Rivera, B., Velásquez Muriel, F. C., & Reyes Nova, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10), 69-73. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- Cvetkovic, A., & Soto, A. (2020). Estudios de casos y controles. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20, 138-143. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i1.2555>
- Desarrollo de Personal*. (2021). Descriptores en Ciencias de la Salud. <https://pesquisa.bvsalud.org/bvsecuador/resource/es/029599>

- Díaz Salés, M. A. (2020). Clima organizacional y evaluación del desempeño laboral de los odontólogos de la Red Chiclayo- Salud Bucal en Febrero. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51906>
- Distrito de Salud 07D02. (2021). *Diagnostico Situacional*.
- Etecé. (2021). *Organización*. <https://concepto.de/organizacion/>
- Fernandez, N. (2019). *Teoría del caos en las organizaciones*. Formación Diseño y Tecnología. <http://www.grupofinsi.com/blog.asp?vcblog=2131>
- Florindez, D. del P., & Florindez, D. S. (2019). El clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional en los colaboradores de la DRASAM en la ciudad de Tarapoto, 2019. *Universidad Peruana Unión*.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2336>
- García. (2019). Clima organizacional: Aspectos teóricos y propuesta de un modelo en el marco de la complejidad desde un análisis neutrosófico. *neutrosophic computing and machine learning*, 9, 18.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43-61.
<https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413>
- García, M., Luján, M., & Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(2), 63-72.
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* (1.^a ed.). Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

- Grijalva, M., & Castro, J. (2019). *DESEMPEÑO LABORAL COMO VECTOR OCUPACIONAL*. 9.
- Guerrero, F., Neira, L., Vásconez, H., & Vásconez, V. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 536-549. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>
- Guerrero, Sánchez, O., & Cañedo, R. (2004). Vigilancia de la salud del trabajador: Un componente de la gerencia de las instituciones de la información. *ACIMED*, 12(6), 1-1.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Híjar Pirca, A. M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016*.
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457.
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2019). *Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa Theoretical references that sustain the organizational climate: Integrative review*. 8.
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.
- Luna, O., Armendariz, C., & Zamora, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335.

- Madrigal, F., Ayala, S., Chávez, L., & Silva, J. (2017). La Teoría del Caos y de la Complejidad en las Empresas Agrícolas Productoras de Berries. *Revista Administracion y Finanzas*, 4(11), 11.
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. M., & Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*, 3(1), Article 1.
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2012). *Estructura organizacional por procesos*.
<http://www.saludzona1.gob.ec/cz1/images/documentos/Transparencia/ESTATUTO%201ER%20NIVEL%20MSP.pdf>
- Montejo, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, 50-51.
- Morán, L. (2006). De la teoría de la complejidad a la filosofía intercultural: Hacia un nuevo saber. *Revista de Filosofía*, 24(52), 65-82.
- Morin, E. (2004). La epistemología de la complejidad. *Gazeta de Antropología*.
<https://doi.org/10.30827/Digibug.7253>
- Naranjo, C., Paz, A., & Marín, S. (2015). Clima organizacional: Una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Revista Universidad y Empresa*, 17(28), 105-126.
<https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05>
- Ocampo, J. (2008). *PAULO FREIRE Y LA PEDAGOGÍA DEL OPRIMIDO*. 10, 55-72.
- Orellana, P. (2019, diciembre 18). *Clima organizacional*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

- Otero, A. (2018). *ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN*.
- Pacheco, J. (2021, julio). *Clima Organizacional (definición, efectos, características)*.
<https://www.webyempresas.com/clima-organizacional/>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación* [Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas]. <https://bdigital.uncu.edu.ar/15664>
- Palacios, P., & Saavedra, M. (2018). El entorno institucional de I + D y su influencia en el empleo y las ventas en la pyme manufacturera mexicana*. *Revista Finanzas y Política Económica*, 10(1), 111-133.
- Pallares, A., Puerto, S., & Ceballos, G. (2005). *INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE UNA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA (COLOMBIA)*. 2, 12.
- Pazmay, S., & Lima, D. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC. *PODIUM*, 37, 15-26.
<https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.2>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales - Universidad Del Zulia*, 16(3), 493-505.
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Peña, R., Hernández, D., Vélez, A., García, M., Reyes, M., & Ureña, E. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en

la atención a la salud. *Salud Pública de México*, 57(6), 528.

<https://doi.org/10.21149/spm.v57i6.7642>

Peralta, R. (2020, noviembre 26). *El Clima Organizacional*. gestiopolis.

<https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Pérez Morales, Y. A., & Zafra Trujillo, E. C. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima-2017. *Repositorio institucional - WIENER*. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2717>

Pidal, M. (2009). La teoría del caos en las organizaciones. *Cuadernos Unimetanos*, 18, 29-33.

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 3(9), 2.

Ramón, S. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Educación Médica Superior*, 26(2), 163-165.

Ríos Carrasco, D. S. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24025>

Rivera, D. A., Hernandez, J. D., Forgiony, J. O., Bonilla, N. J., & Rozo, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista ESPACIOS*, 39(16). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391617.html>

- Rodríguez. (2010). *Complejidad y organización. Aportes del pensamiento complejo y la metodología de simulación de organizaciones sociales SocLab*. VI Jornadas de Sociología de la UNLP. <https://www.aacademica.org/000-027/326.pdf>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez M., A., Retamal, M. P., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
<https://doi.org/10.22199/S07187475.2011.0002.00007>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21, 141-146.
<https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Roldán, P. (2017, enero 7). *Organización*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Ruiz, M. (2018). *Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la provincia de El Oro*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11869>
- Salamanca, N., Triana, Á., Guevara, L., & Siniestra, N. (2020). El desarrollo de la Teoría del Caos y el factor humano dentro de las interdisciplinas | Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro. *Revista Científica Profundidad*, 12(12), 22-36.
- Salazar. (2017). Mirada de la gestión moderna desde la teoría del caos y la transdisciplina. *Universidad & Empresa*, 19(33), 137-161.

- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Salguero, N., & García, C. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Boletín Redipe*, 6(4), 135-149.
- Santa, J., & Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5), 606-619.
- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 57-67.
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 0-0.
- Seguridad y salud en el trabajo*. (s. f.). Organización Internacional del Trabajo. Recuperado 24 de septiembre de 2021, de <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>
- Serrano, B., & Portalanza, C. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)

- Sotolongo, P. L., & Delgado Díaz, C. J. (2006). *La revolución contemporánea del saber y la complejidad social: Hacia unas ciencias sociales de nuevo tipo* (1. ed). CLACSO.
- Tobar, F. (2012). *Instituciones sanitarias* [Gestión de Instit. Sanitarias Universitarias]. <https://gisutgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-1/instituciones-sanitarias/>
- Toro, J., Salazar, M. C., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *CLIO América*, 5(10), 204-227.
- Vera, N., & Suárez, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.
- Viloria, J., Pertúz, S., Daza, A., & Pedraza, L. (2016). Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Revista Cubana de Salud Pública.*, 42(1), 80-92.

Apéndices

Apéndice A: Dimensiones del clima organizacional

Figura 2

Colaboración y buen trato / Motivación laboral

Factor 1: Colaboración y buen trato			δ	Factor 2: Motivación laboral			δ
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas			0,664	En esta institución la gente está comprometida con su trabajo			0,832
Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral			0,561				
Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos			0,555	Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor			0,817
Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución			0,540	Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan			0,723
Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados			0,508				
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s)			0,508				
En esta institución se trabaja en equipo			0,447				
Varianza explicada %	5,898	Alfa de Cronbach	0,767	Varianza explicada%	5,763	Alfa de Cronbach	0,802

Figura 3

Iniciativa participativa / Desarrollo profesional

Factor 3. Iniciativa participativa		δ	Factor 4. Desarrollo profesional		δ
Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva		0,603	En esta institución existen posibilidades de ascenso		0,670
Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error		0,591	En esta institución se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales		0,573
Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa		0,550	Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho		0,549
En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad		0,474	Esta institución se caracteriza por un buen ambiente de trabajo		0,504
La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas		0,362	En esta institución se nos mantiene informados sobre materias que deberíamos saber		0,471
Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución		0,212			

Figura 4*Apoyo al emprendimiento / Distribución de personas y material*

Factor 5: Apoyo al emprendimiento			δ	Factor 6: Equipos y distribución de personas y material			δ
El ambiente en esta institución es propicio para desarrollar nuevas ideas			0,724	La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo			0,852
Las nuevas ideas que aporta el personal son bien acogidas por los jefes			0,674				
En esta institución existen pocas críticas			0,488	En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos			0,812
En esta institución existe un alto respeto por las personas			0,469	El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza			0,753
En esta institución la gente confía en los demás			0,422				
Siempre trabajamos en forma organizada y con planificación			0,374				
Varianza explicada%	5,512	Alfa de Cronbach	0,732	Varianza explicada%	5,007	Alfa de Cronbach	0,788

Figura 5*Organización y desempeño / Estabilidad laboral*

Factor 7: Organización y desempeño			δ	Factor 8: Estabilidad laboral			δ
En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados			0,646	No me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo			0,802
La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución			0,638	No me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo y la automatización en esta institución			0,793
En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores			0,543	No creo que en cualquier momento pueda perder el trabajo en esta institución			0,737
En esta institución siempre se sabe bien quién tiene que decidir las cosas			0,464				
Varianza explicada%	4,969	Alfa de Cronbach	0,659	Varianza explicada%	4,904	Alfa de Cronbach	0,772

Figura 6
Comunicación y desarrollo / Autonomía y profesionalismo

Factor 9: Comunicación y desarrollo			Factor 10: Autonomía y profesionalismo				
Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores			0,702	Para que un trabajo dé buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos			0,716
Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente			0,635	En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico			0,713
Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal			0,537	Quienes dirigen esta institución prefieren que uno esté haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza, en vez de consultarlo todo con ellos			0,589
Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos			0,378				
Varianza	4,707	Alfa de	0,707	Varianza	4,034	Alfa de	0,596

Apéndice B: Instrumento de investigación



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

Buenos días/tardes, la siguiente Cuestionario tiene como objetivo determinar el Clima Organizacional de las unidades operativas de primer nivel de atención del Distrito 07D02 Machala-Salud, donde el propósito es conocer la percepción del personal que labora en él.

Opine de la forma más franca posible, esto será de mucha ayuda para que el establecimiento mejore sus servicios y le brinde un mejor ambiente.

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad; ya que, sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial.

SECCIÓN I: ANTECEDENTES PERSONALES

1. Sexo (Marque con una X)

Femenino

Masculino

2. Edad

3. Nivel Educativo (Marque con una X)

Técnica Profesional Magister

Doctorado (PhD) Especialización

4. Profesión (Marque con una X)

Médico (Doctor) Lcdo./a en enfermería Auxiliar de enfermería

5. Años de Servicio

SECCIÓN II: CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de las dimensiones del comportamiento organizacional en donde trabaja. Para cada ítem tendrá 5 alternativas de posibles respuestas:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Por favor recuerde: Marcar sus respuestas en los casilleros correspondientes y contestar todos los ítems.

Ítems del Clima Organizacional

COLABORACIÓN Y BUEN TRATO	1	2	3	4	5
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.					
Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.					
Los trabajadores de la salud saben lo que sus jefes esperan de ellos.					
Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.					
Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus colaboradores.					
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).					
En esta institución se trabaja en equipo.					
MOTIVACIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
En esta institución los colaboradores están comprometidos con su trabajo.					
Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.					
Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.					
INICIATIVA PARTICIPATIVA	1	2	3	4	5
Aquí se da facilidad para que cualquier colaborador pueda presentar una idea nueva.					
Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.					
Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.					
En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.					
La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					

Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución					
DESARROLLO PROFESIONAL	1	2	3	4	5
En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.					
DESARROLLO PROFESIONAL	1	2	3	4	5
En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.					
Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.					
Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.					
En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.					
APOYO AL INTERPRENDIMIENTO	1	2	3	4	5
El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.					
Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.					
En esta institución existen demasiadas críticas.					
En esta institución existe un alto respeto por las personas.					
En esta institución la gente no confía en los demás.					
A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.					

EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL	1	2	3	4	5
La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo					
En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.					
El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.					
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.					
La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.					
En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.					
En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.					

ESTABILIDAD LABORAL	1	2	3	4	5
Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.					
Me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo o la automatización en esta institución.					
Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución.					
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO	1	2	3	4	5
Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.					
Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.					
Esta Institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.					
Existe una buena comunicación entre las diferentes unidades y servicios que trabajan generalmente juntos.					
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO	1	2	3	4	5
Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.					
En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico					
Quienes dirigen esta institución prefieren que, si uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.					

Nota: Adaptado de Bustamante-Ubilla, M. A., Grandón, M. L., & Lapo, M. (2015).

Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile.

Estudios Gerenciales, (Bustamante et al., 2016).

SECCIÓN III: DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones acerca del DESEMPEÑO. Para cada ítem tendrá 5 alternativas de posibles respuestas:

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre

Por favor recuerde: Marcar sus respuestas en los casilleros correspondientes y contestar todos los ítems.

N.	Variables de análisis	Dimensiones	Descripción	1	2	3	4	5
1		Cantidad de trabajo	¿Cuándo llega a su puesto de labores, comienza a trabajar inmediatamente?					
			¿En su lugar de trabajo Ud. ¿Trabaja ininterrumpidamente hasta que concluye las tareas asignadas?					
			¿Usted se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?					
2		Calidad de trabajo	¿Ud. demuestra mucho interés por su trabajo?					
			¿Ud. ¿Se toma demasiado tiempo para realizar su tarea?					
			¿En su lugar de trabajo Ud. Considera que tiene ritmo sostenido y rápido de trabajo?					
3		Habilidad para trabajar con solo	¿Usted resuelve los problemas de su trabajo sin recurrir a los demás?					
			¿Usted puede trabajar sin estar necesariamente en compañía de otros?					
			¿Usted puede realizar el trabajo sin ayuda de otros?					
4		Conocimiento de trabajo	¿Usted tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto?					

5		Iniciativa de trabajo	¿En su lugar de trabajo Ud. Considera que tiene iniciativa para realizar sus actividades de trabajo?					
			¿En su puesto de trabajo, Ud. Considera puede emprender cualquier actividad en su trabajo, sin esperar que se lo indique?					
6		Esfuerzo	¿En su lugar de trabajo es persistente en su trabajo, hasta que alcanza la meta fijada?					
			¿Ud. ¿Se considera una persona constante en cualquier tarea que emprende en su trabajo?					
			¿Ud. Realiza sus actividades con dedicación en su lugar de trabajo?					

Nota: Adaptado de Calleja, Nazira (2014). El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios: construcción de escalas de evaluación

http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/A479

(Calleja, 1988)



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Masache Aguilar María Magdalena**, con C.C: # 0704290048 autora del trabajo de titulación: Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de las unidades de atención primaria de salud en Machala previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Machala, 21 de septiembre del 2022

f. _____
Nombre: Masache Aguilar María Magdalena
C.C: 0704290048



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de las unidades de atención primaria de salud en Machala		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Masache Aguilar, María Magdalena		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Acosta Ramírez, Nadia Zambrano Chumo, Laura		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Guayaquil, 21 de septiembre del 2022	No. DE PÁGINAS:	105
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, gestión, servicio de salud, calidad		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Ambiente laboral, Desempeño laboral, Personal de salud, Institución de salud, Clima organizacional y Salud.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

Clima organizacional, entorno que rodea a una persona en el desempeño laboral, que puede influir en el comportamiento de los miembros de una organización. En las unidades de primer nivel de atención, el problema se relaciona con la influencia del clima organizacional y desempeño laboral del personal para conseguir adherencia al cumplimiento de la misión de la unidad operativa. **Objetivo:** Establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de las unidades de atención primaria de salud de Machala. **Metodología:** Tiene un enfoque cuantitativo, se utilizó las aplicaciones estadísticas numéricas para la medición de las variables de estudio. Con un estudio correlacional entre las variables de estudio de clima organizacional y el desempeño del personal. Se utilizó el programa Word, gestor bibliográfico Zotero, software de SPSS para Kolmogórov-Smirnov, confiabilidad al 95% y significancia menor de 0.05, además, se realizará cálculo de porcentaje por indicadores, se presentarán en cuadros estadísticos. **Resultados:** El ambiente institucional, promedio general de 3.49, la motivación laboral y colaboración y buen trato con el 4.1, y el desempeño laboral promedio general de 4.35, con alto desempeño y el conocimiento de trabajo y esfuerzo tiene 4.6 indicando que están de acuerdo en ellos. **Conclusión:** Se acepta la hipótesis alternativa que establece que el Clima organizacional influye de forma directa pero débil en el desempeño laboral del personal de unidades de atención primaria en salud de Machala.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0983443912	E-mail: maria.masache02@cu.ucsg.edu.ec / mmasache84@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles	
	Teléfono: 043804600 / 0997196258	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	