

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



“CLIMA ORGANIZACIONAL EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE
LA MICRORED VILLA EN EL AÑO 2014”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
MÉDICO CIRUJANO

DIANA ESTHER PICOY ROMERO

LIMA – PERÚ

2015

Muy agradecida en primer lugar a Dios por darme la posibilidad de poder realizar esta carrera tan humanitaria y las bendiciones que día a día me da. A mi familia, por su ayuda, comprensión y estímulo constante a lo largo de todos estos años y en especial a mi padre quien me apoyó en cada paso de la elaboración de esta tesis. A mi maestra y gran persona la doctora Mabel Ramírez Chipana quien me brindó su paciencia desinteresada, valiosa orientación y guía, en la culminación de la presente tesis.

Y a todas las personas, quienes de alguna manera me ayudaron durante esta etapa.

RESUMEN

Objetivo: El presente trabajo tiene como objetivo conocer el Clima Organizacional en Establecimientos de Salud de la Micro Red Villa en el año 2014.

Materiales y métodos: el tipo de estudio de esta investigación es observacional, descriptivo y transversal; ya que permite presentar hallazgos tal como se presentan en un tiempo y espacio determinado. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores asistenciales y administrativos en actividad laboral durante el año 2014 de los 13 establecimientos de salud de la Micro Red Villa. La muestra se calculó de acuerdo a lo propuesto a la R.M.Nº 623-2008/MINSA al 50% más 1 del total de trabajadores de cada establecimiento, así mismo se consideró un 10% adicional para salvaguardar el tamaño mínimo de la muestra.

Resultados: El Clima Organizacional percibido por los trabajadores de los Centros de Salud que pertenecen a la Micro Red Villa alcanza un puntaje es de 74.64; donde Cultura Organizacional tiene un puntaje 74.62, Diseño Organizacional tiene un puntaje de 24.84 y Potencial Humano tiene un puntaje de 25.59

Conclusiones: El Clima Organizacional en Establecimientos de Salud de la Micro Red Villa es “Por Mejorar”. La variable Cultura Organizacional es calificada como “Saludable”. La variable Diseño Organizacional es calificada como “Por Mejorar”. La variable Potencial Humano es calificada como “Por Mejorar”.

Palabras claves: Clima Organizacional, calidad, usuario interno.

SUMMARY

Objectives: This study aims to know the Organizational Climate in health establishment of Micro Red Villa in 2014.

Materials and methods: the type of study of this research is observational, descriptive and transversal; since it is presented in a particular time and space. The sample consisted of all health care workers and administrative work activity during the year 2014 of the 13 health establishment Micro red Villa and was calculated according to the proposed RM N ° 623-2008/MINSA to 50% plus 1 of the total workers in each establishment, and it was considered an additional 10% to safeguard the minimum sample size. Use of results: The results allow us to identify strengths and opportunities for improvement within the organization.

Results: The organizational climate perceived by workers in health centers belonging to the Micro Red Villa achieves a score is 74.64; Organizational Culture which has a 74.62 score, Organizational Design has a score of 24.84 and Manpower has a score of 25.59

Conclusion: The Organizational Climate in Health Micro network Villa is "For Improvement". The variable organizational culture is termed "Healthy". The Organizational Design variable is termed "For Improvement". The Human Potential variable is termed "For Improvement"

Key words: Organizational Climate, quality, internal user.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 OBJETIVOS	8
CAPÍTULO II: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	9
2.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS	9
2.2 MARCO TEÓRICO.....	12
2.3 ANTECEDENTES	21
CAPÍTULO III: METOLOGÍA	27
3.1 Tipo y diseño general del estudio	27
3.2 Definiciones Operacionales.....	28
3.3 Universo de estudio, selección y tamaño de la muestra	30
3.4 Criterios de inclusión y exclusión	32
3.5 Procedimiento para la Recolección de Información	32
3.6 Instrumentos a utilizar y método para el Control de Calidad de Datos.....	33
3.7 Procedimientos para garantizar aspectos éticos en la investigación con seres humanos	33
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	34
4.1 Micro Red Villa	34
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	64

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

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

Este informe que fue publicado en el mes de junio de 2013, pretende servir de marco de referencia para la planificación y ejecución de estrategias de un entorno laboral saludable a nivel mundial.

En este documento se detalla que la salud ocupacional está experimentando un considerable avance, ya que hoy en día no sólo hace referencia a la protección de la salud física, sino también a la promoción y prevención de la salud psicosocial de los trabajadores. Según los datos aportados por la OMS, cada año se producen 160 millones de nuevos casos de enfermedades relacionadas con el trabajo. Además, el 8% de la carga global de las enfermedades asociada a depresión se atribuye a riesgos ocupacionales. Así, tal y como señalan los expertos de la OMS, las empresas y los gobiernos deben ser capaces de comprender que ***“la riqueza de las empresas depende de la salud de los trabajadores”***. (1)

"Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual" (29).

En las diferentes centros de salud pertenecientes al Ministerio de Salud laboran personal profesional de la salud, técnicos administrativos, técnicos asistenciales y auxiliares; que apoyan los procesos administrativos que se desarrollan en cada uno de los establecimientos de salud, con la finalidad de cumplir la política establecida por el Ministerio de Salud, cuyo objetivo principal se centraliza en el

hecho de disminuir los casos de enfermedades en general, utilizando estrategias de prevención y promoción masiva.

Durante los últimos años en el Perú la atención en Salud con Calidad se ha convertido en un tema trascendental para las diferentes entidades públicas y privadas que intervienen en la prestación del servicio, debido a la repercusión que tiene directamente sobre el estado de salud del paciente y los beneficios administrativos y económicos para las entidades. Se ha identificado que dentro de la atención en Salud con Calidad, uno de los componentes principales y más influyentes, es el Recurso Humano quien enmarcado dentro de un Clima Organizacional satisfactorio, puede hacer que las instituciones alcancen los objetivos propuestos para este aspecto.

Las instituciones de salud son influenciados por diversos factores que inciden en su eficacia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de los directores ejecutivos que duran tan poco en el cargo, el deficiente empleo de la comunicación, la alta rotación del personal asistencial y administrativo sin previo aviso, el choque entre los valores de la institución y los valores individuales del personal; todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales ambiguos, tensos y autoritarios que merman la eficiencia del personal en sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de éste, que en el común de los casos muestran falta de interés y participación ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda.

El clima organizacional tiene una relación muy estrecha con el proceso de mejoramiento continuo, la cual debe ser una variable a ser estudiada; ya que permite el análisis completo, cómo el trabajador del establecimiento de salud percibe su ambiente de trabajo en sus tres dimensiones: de especialidad o técnica, de confort y de Liderazgo.

En este contexto se ha considerado de suma importancia la medición del clima organizacional con el objetivo de determinar y contrastar si existen problemas organizativos y gerenciales que pudieran estar influyendo sobre la productividad o desempeño de los trabajadores.

El deterioro del Clima Organizacional dentro de las instituciones de salud comprende entonces un punto negativo en la búsqueda de la calidad en la

atención en salud debido a que afecta el compromiso de los colaboradores con la institución.

1.1 OBJETIVOS

Objetivo General

1.1.1 Conocer el Clima Organizacional en Establecimientos de Salud de la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014.

Objetivos Específicos

1.2.1 Conocer las Características Generales de la muestra de los centros de salud que pertenecen al Micro Red Villa-Chorrillos

1.2.2 Conocer el Potencial Humano que tienen los trabajadores de los establecimientos de salud de la Micro Red Villa-Chorrillos

1.2.3 Conocer el Diseño Organizacional que hay en los centros de salud de la Micro Red Villa-Chorrillos

1.2.4 Conocer la Cultura Organizacional dentro de los establecimientos de salud de la Micro Red Villa-Chorrillos

CAPÍTULO II: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS

2.1.1 CLIMA ORGANIZACIONAL:

Es un fenómeno que media entre los factores del sistema y tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (Productividad, satisfacción, rotación, etc.) (15)

2.1.2 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN:

Robbins define la cultura organizacional como “(...) un sistema de significados comunes entre los miembros de una organización”. Estos significados en común caracterizan la organización y la diferencian de otras. El sistema de significados está conformado por los valores y actitudes del personal de la organización. Es una serie de rituales, símbolos, lenguajes, creencias, mitos y otros, que se mantienen bastante estables. (13)

Gareth define la Cultura Organizacional como “la cultura de valores y normas compartidas por los integrantes de una organización, que controlan las interacciones entre ellos con otras personas externas a la misma”

Eugenio Ramírez, amplía el concepto de la cultura organizacional, definiéndola como “(...) el conjunto de creencias y valores que están presentes en una organización en forma explícita e implícita, formal o informalmente, en forma visible u oculta, que se manifiesta en un conjunto de actitudes hacia la empresa, hacia el entorno, hacia el trabajo, hacia los compañeros, hacia la resistencia al cambio, hacia el clima organizacional, etc., en la forma funcional o disfuncional.” (14)

Un organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierta en una cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezca desde un principio.

- Conflicto y cooperación, se refiere al nivel de colaboración que existe dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- Identidad, es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- Motivación, se refiere a las condiciones que llevan a los trabajadores a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es el conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

2.1.3 POTENCIAL HUMANO

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños que conforman la organización y esta existe para alcanzar sus objetivos.

Esta variable incluye las siguientes dimensiones:

- Innovación, cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

- Liderazgo, influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además de coyuntural.
- Recompensa, es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado en hacer el bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
- Confort, esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

2.1.4 DISEÑO ORGANIZACIONAL

Las organizaciones según Chester I. Bernard, son “un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”.

- Estructura, representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimiento, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y no estructurado.
- Toma de decisiones, evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.
- Comunicación organizacional, se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

- Remuneración, se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 CONCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD

Para desplegar procesos, las organizaciones generan estrategias para ser competitivas, la calidad es una de ellas y muy importante, cuando mejor sea el producto ofertado (mejor calidad) este será más apreciado por el cliente. En salud a diferencia de otros mercados la competitividad se traduce en la prestación de servicios. Para Donabedian (4) la definición de calidad se consigue especificando desde el principio, los objetivos a seguir y los medios legítimos o más deseables para alcanzar dichos objetivos. En salud y según el mismo autor el objetivo es mantener, restaurar y promover la salud. Pero más allá de esta visión es necesario incluir otros aspectos encaminados a suplir las necesidades del usuario (Cliente externo) y a contribuir al mejoramiento de su salud mediante acciones que superen las expectativas de atención.

Para Galán Morera la Garantía de Calidad en Salud se puede considerar como un proceso Técnico – Científico, Administrativo y Financiero que busca asegurar una adecuada prestación de los servicios de salud, con un alto grado de utilización de los mismos, por parte de los usuarios del sistema y con un excelente nivel de atención y clara percepción por parte de los proveedores de la calidad del servicio que ofrecen. (5)

Dentro del proceso de calidad es necesario entender la salud como el estado de completo bienestar físico, mental y social, según la definición presentada por la Organización Mundial de la Salud en su constitución aprobada en 1948; pero además; esto se relaciona con aspectos propios del individuo y su relación con el medio que lo rodea (6). Dentro del proceso salud – enfermedad intervienen diferentes actores – Médicos, pacientes, sociedad - quienes tendrán una concepción diferente de la calidad en salud dependiendo la

perspectiva y las circunstancias. Donabedian (4) hace énfasis en recordar que hay muchos factores que influyen en la salud como por ejemplo: la dotación genética, las condiciones ambientales, la educación, la ocupación, el género, la edad; así la calidad en salud puede verse alterada inconscientemente y no ser responsabilidad exclusiva de alguno de los actores del proceso.

Teniendo en cuenta el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud aprobado con R.M.Nº 596-2007-MINSA cuyo objetivo general es el mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tenga un impacto en los resultados sanitarios, se ha considerado necesario contar con un Plan para el Estudio del Clima Organizacional. (3)

En los últimos años, los países han tenido importantes transformaciones en la organización de sus Sistemas Nacionales de Salud, que han involucrado a la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud. De ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras del sistema, que pueda ser evaluado regularmente, para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad, concebido por el Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad de la atención como un principio básico de la atención en salud, estableciendo que la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella. El sistema considera como uno de sus componentes el de Información para la Calidad, que está definido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias, de

manera permanente y organizada, sobre la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos. (10)

El Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada. Estas iniciativas son producto del esfuerzo conjunto de directivos, funcionarios y trabajadores de todos los niveles del sistema de salud.

Cabe recordar que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales principalmente la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las que, a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad resolutive y fundamentalmente intervenciones de calidad.

La gestión de la calidad implica la transformación de las organizaciones mediante el aprendizaje y la mejora permanente en respuesta a las necesidades y expectativas de sus usuarios que constituyen el centro de su misión. (11)

El Ministerio de Salud aprobó en año 2009 la Política Nacional de Calidad en Salud, de cumplimiento sectorial, mediante la cual se establece un conjunto de orientaciones referidas a la Autoridad Sanitaria, las Organizaciones de Salud y la Ciudadanía, destinadas a mejorar la calidad de la atención provista por las Organizaciones de Salud del sector. (12)

2.2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD

La naturaleza cambiante del trabajo se origina, entre otras cosas, por las experiencias vividas en las organizaciones para adaptarse a un entorno

multicultural, lo cual demanda que las políticas y prácticas de recursos humanos promuevan cambios con fines de mantener o identificar una fuerza de trabajo más diversificada (7). Denison, establece que el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización. (7)

La cultura organizacional es un medio por el cual se expresa el resultado de valores, ideales y creencias que los miembros de una organización comparten (5). Se puede entender los sistemas de calidad como medio que puede potencializar la capacidad de moldear la cultura, incorporando valores, comportamientos, hábitos, y propuestas, todo en consecución de la calidad. La cultura organizacional es un potente motor para hacer funcionar los recursos de la organización (5).

Un sistema de gestión de calidad puede ser un factor de transformación de la cultura, dado que para obtener los resultados esperados, se requiere modificar comportamientos, hábitos e incluso incluir nuevos principios y valores dentro de la organización. Esta modificación de hábitos depende en gran parte de los factores de orden que dimensionan las personas (5).

Los factores de orden Psicológico, son los que más influyen en los procesos de las instituciones Hospitalarias, ya que este aspecto afecta la percepción mentales del entorno del trabajador. La personalidad del trabajador, su gran capacidad reflexiva, la proactividad, y el ser visionario, hacen que la persona persevere y se entusiasme en la obtención de logros, además que brinda la oportunidad de explorar las ventajas y desventajas de las diferentes alternativas antes de tomar una decisión determinada; por otra parte los factores de orden personal influyen en el desarrollo del comportamiento del individuo, donde el aspecto individual, las actitudes, percepciones, estrés, aprendizaje, personalidad y valores alimentan el clima organizacional.

La motivación en el trabajador es de suma importancia debido a que influye directamente en los procesos de la empresa. Existen motivaciones externas enfocadas a recompensar las acciones cumplidas o a castigar si son

negativas y las motivaciones internas que nacen desde las mismas personas y para su propio beneficio (autosatisfacción, autorrealización) y las Motivaciones Trascendentales las cuales buscan satisfacer necesidades de otras personas porque el individuo se siente útil y de alguna manera indispensable(5).

Las motivaciones externas se pueden asociar con el sistema de incentivos. Donabedian definió como sistema de incentivos para garantía de la calidad “el sistema que permita, estimule y retribuya una buena atención a la salud y que desaliente al mismo tiempo comportamientos inadecuados de cualquier índole, ya sea por parte de los médicos, de los usuarios o de los administradores”(4). Este mismo autor propone como principios mínimos que deben tener los incentivos para la calidad en el sector salud, equivalencia con la calidad, la consistencia con los valores y tradiciones profesionales, la vinculación entre las diferentes partes del sistema y la persistencia para obtener unos resultados sólidos y previsibles. (4)

Esos incentivos para el mejoramiento de la calidad pueden ser clasificados como:

- Incentivos económicos "puros": el mejoramiento de la calidad puede ser motivado por la posibilidad de obtener ganancias económicas, los incentivos económicos van de la mano con el desempeño del profesional o profesionales.
- Incentivos de prestigio: la calidad se mantiene o se mejora con el fin de mantener o mejorar la imagen o reputación. Son los incentivos que posiblemente no generan dinero adicional, pero sí el reconocimiento y una mayor aceptación social.
- Incentivos legales: se desmotiva el desmejoramiento de la calidad por medio de sanciones.
- Incentivos ético-profesionales: en el caso particular de la prestación de servicios de salud, existen incentivos para el mejoramiento de la calidad propios del sector, de carácter ético y profesional. La calidad se mantiene o

se mejora en aras de cumplir con una responsabilidad por representar los intereses del paciente. (8)

Botero propone además los incentivos éticos y profesionales como imprescindibles ya que desempeñan un papel fundamental dentro de las instituciones, debido a que caracteriza el conocimiento que puede tener el profesional sobre la salud o servicios que presta al usuario (8).

Así, con el sistema de incentivos, la calidad adquiere mayor importancia cuando contribuye al mejoramiento de las personas que hacen parte de una organización, de la interacción con sus demás compañeros de trabajo y del producto de su trabajo. La conexión entre las personas y los objetivos de la organización repercute en la prestación de servicios de salud de calidad. La concepción de la cultura de la calidad implica entender a la persona como el centro del desarrollo de la empresa (5).

Por otra parte dentro de los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad la norma ISO 9000: 2000 describe los fundamentos y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad basándose en ocho principios fundamentales de gestión de la calidad que pueden ser utilizados con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño:

Organización enfocada al cliente, Liderazgo, Participación de todo el personal, Enfoque a procesos, Enfoque del sistema hacia la gestión, La mejora continua, Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones, Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor. La norma reconoce la participación del personal, a todos los niveles como la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. De la misma forma el principio del mejoramiento continuo involucra a todas las personas que de una u otra forma hacen parte del proceso de calidad en salud, el cliente interno es clave en el desarrollo de este proceso, el futuro y la proyección de la entidad hospitalaria depende de una cultura organizacional integral del desarrollo de procesos para la consecución paulatina de la calidad (9).

Las instituciones prestadoras de servicios de salud que buscan garantizar la cultura y el control total de la calidad en la prestación de servicios deben contar con un grupo humano competente, motivado y con voluntad de participación, esto como aspecto esencial para una gestión que produzca los mejores resultados; con este propósito, el perfil de los funcionarios, su actitud de servicio, el tipo de formación, la capacidad técnica para desarrollar las actividades propias del cargo que desempeñan, deben estar acordes con las necesidades de la organización. El control total de la calidad está definido como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, realizado por los diversos grupos de una organización (5).

La calidad es una mejora continua y para lograrla, debe despertarse una obsesión por la calidad: de productos, y servicios, de procesos y de actividades de rendimientos y sobre todos de motivación en el trabajo. La calidad se determina por las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos. Las personas reunidas en un solo equipo (5).

2.2.3 DIFERENCIA ENTRE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

La *cultura* de una organización está formada por los supuestos compartidos y el *clima* de una organización consiste esencialmente de percepciones compartidas.

La *cultura* son las premisas básicas de que se valen las personas y los grupos en sus relaciones entre sí y con su entorno, que sirve de adhesivo para mantenerlos unidos y el *clima* se refiere a los aspectos del ambiente que inducen o conducen a la excitación de diferentes clases de motivación en los individuos y que puede resumirse como el patrón total de expectativas y valores e incentivo que existe en un medio organizacional dado.

Diferencias entre Cultura Organizacional y Clima Organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común	Percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.
Se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional.	Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (Instantánea no histórica)
Es duradera	Tiene carácter temporal
Precede y fundamenta el clima	Influye directamente en el desarrollo de las actividades de la organización.
Medición cualitativa/observación de campo	Medición cuantitativa/encuesta
Disciplina: Sociología/Antropología	Disciplina: Psicología

Fuente: Documento técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional. RM N°623-2008/MINSA

2.2.4 ENFOQUE HUMANISTA DEL TRABAJADOR EN SU RELACIÓN CON EL PACIENTE

La Dimensión humana de la calidad, valora al ser humano como un ser integral, que comprenden físico, intelectual y espiritual, teniendo como premisas la calidad de vida, así como el respeto de la dignidad humana, y su realización tanto individual como colectiva inherente por su condición de ser persona.

La visión de modernidad cambia y con ello la actitud personal de quienes brindan un servicio. Los establecimientos de salud donde reúne variados profesionales y personal técnico que en conjunto aportan enormes contribuciones al bienestar humano, no es la excepción.

La participación emocional que debe ser parte del compromiso en una relación interpersonal debería ir paralelo al tecnicismo utilizado, sin disminuir el contenido humano y compasivo por ser uno de los protagonistas quien aporta con un contenido doliente, quien debe ser entendido a cabalidad por quien lo atiende.

Desde hace un buen tiempo los establecimientos de salud han echado a andar variadas especialidades que por su análisis selectivo dificultan aún más el entendimiento humano. No nos debe significar sacrificio tratar de entender mejor a nuestros pacientes, desde nuestro aporte individual ya que la plataforma psicológica y el sustento espiritual son los temas de actualidad.

El término **empatía** debe tomar el mayor de los significados en este tiempo, y es que los lineamientos básicos de todos los trabajadores de salud deben guardar un absoluto respeto por la dignidad, dolor y vida de quien le consulta.

Las estrategias para los establecimientos de salud son: Ser tangible lo intangible, filosofía de atención al cliente con calidad, información como utilizar el servicio y respetar las normas, organizar el servicio para mantener un equilibrio entre la oferta y la demanda. El personal debe estar preparado ante cualquier circunstancia que se le presente. Es así que este Proyecto surge como una primera actividad para identificar, y conocer los servicios que se prestan a los usuarios externos y las percepciones que estos tienen respecto a la calidad de la atención en sus tres dimensiones: Calidad Humana, Calidad técnico científica y Calidad administrativa.

2.3 ANTECEDENTES

- Cabrera Oyague, María Gabriela en el estudio “Clima organizacional en el INSN 2013” de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud Del Niño, MINSA, INSN, 2013. Tiene como objetivo conocer el clima organizacional en el INSN según las variables y dimensiones del año 2013. Utilizo un encuesta aprobada por el MINSA mediante R.M. N° 468-2011/MINSA. El diseño del estudio es transversal y con una población de 2741 trabajadores. La muestra de 425 trabajadores y se validó 390 encuestas el indicador global del Clima Organizacional de la institución es percibido como “Por Mejorar”. Se debe intervenir prioritariamente en la dimensión Recompensa e innovación. Las dimensiones con evaluación saludables son Identidad, Estructura y Comunicación.
- Del Rio Mendoza, Jeny; Munares Lovaton, Alicia; Montalvo Valdez, Hugo y col. “Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica en el 2013”. <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe.ica-Peru>. Rev. Med panacea. Ica- Perú. 2013. Tuvo como objetivo identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica. Su estudio descriptivo transversal. Se incluyó a 178 trabajadores del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio. Se utilizó un cuestionario con 55 preguntas, que valoró el Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, con sus 11 dimensiones. Se calificó según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275. El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. Este estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional.
- Oficina de gestión de la calidad del Hospital de Huacho en el estudio “El Clima laboral imperante en el Hospital de Huacho de enero a setiembre del año 2010” www.hdhuacho.gob.pe/serverweb/calidad/.../EncuestaClima2010.pdf. Huacho-Lima. 2010.

Se incluyó a 252 trabajadores seleccionados aleatoriamente. De manera general se obtuvo una puntuación de 184 (ALTO o BUENO de 203 a 275 puntos, MEDIO o REGULAR de 129 a 202 puntos y BAJO o POR MEJORAR de 55 a 128 puntos), es decir un clima organizacional medio o regular (“medianamente saludable”). Los resultados obtenidos por cada variable: Potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización, arrojan un resultado similar al general, es decir, un clima organizacional medio o regular, en todas ellas. Finalmente, cuando se hace el análisis por cada una de las dimensiones, se encuentra que sólo la dimensión “identidad” se encuentra dentro del rango alto o bueno, siendo en todas las demás dimensiones medio o regular.

- Carrillo, Aldo y Espinoza y col. Medición del Clima Organizacional Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2012. Ministerio de Salud. Oficina Gestión de la Calidad – INCN. Lima-2012. Instrumento usado es el Cuestionario estructurado y validado MINSa y aplicativo Excel remitido por el MINSa. Con una muestra de 300 trabajadores. En donde, la dimensión identificada como debilidad es remuneraciones, ya que fue calificada como no saludable. Las dimensiones recompensa, el liderazgo, innovación, toma de decisiones, conflicto y cooperación, el confort, motivación y comunicación organizacional fueron calificadas “por mejorar”. Y las dimensiones “estructura” e “identidad” se evalúan como “clima saludable”.
- Sánchez Coronel, Danilo y col. “Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2011”. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_academia/2013_n1/pdf/a12v20n1. Lima, 2012. Tuvo como objetivo conocer la relación entre la percepción del clima organizacional y el estrés laboral. El estudio realizado fue prospectivo - transversal, analítico; aplicado a los trabajadores en forma anónima con una muestra de 222 trabajadores. Finalmente, se puede concluir que el 45% de los trabajadores presentó estrés laboral y el 47,7% un clima organizacional negativo, encontrándose relación significativa entre ambos con $p < 0,05$.
- Mainegra Santa Eulalia, Marcos José; Sampedro, Betty Alicia y col. “Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud”.

<http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202012/vol5%202012/tema11.htm>. Policlínico Docente Isidro de Armas. La Habana, Cuba. 2012. Se realizó una valoración sobre el clima organizacional, con el objetivo de explicar y entregar una perspectiva acerca de su concepto, el cual se alimenta de los aportes e investigaciones del comportamiento organizacional, y donde se resalta la importancia del mismo para el buen trabajo de directivos y trabajadores de las unidades de salud. Se reflexionó sobre diferentes formas para determinar el clima de una organización y cómo mejorarlo. Entre estas formas de determinación se analizan las técnicas propuestas por Letwin y Stinger. Se hizo énfasis y se detallaron las técnicas de exploración del clima organizacional a través de cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación.

- Cabrera Oyague, María Gabriela y col. "El Clima Organizacional y la percepción del usuario externo sobre la atención recibida en el INSN en 2011". Oficina de gestión de la calidad. MINSA.INSN. Lima-2001. Realizó un estudio descriptivo, transversal. Con una muestra probabilística y las unidades fueron seleccionadas al azar. Utilizaron encuestas validadas y aprobadas por el MINSA. Donde concluyeron que la dimensión No saludable es Remuneraciones y el indicador de clima organizacional es percibido como "por mejorar".
- Bobbio, Lucía y Ramos, Willy. "Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú". Rev.perepidemiol. Lima. 2012. El objetivo es determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo. Estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple. El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNDM los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio. Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la

adecuada carga laboral y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso; mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual y con la supervisión ejercida sobre ellos. Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

- Lázara Caridad, Faibe Abril. “Percepción de familias y trabajadores, sobre el Centro de Rehabilitación Integral Pediátrico Senén Regueiro”. Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal) . La Habana-Cuba.2011. Cuyo objetivo fue conocer la percepción que las familias de los pacientes y los trabajadores tienen de la gestión del centro. El universo estuvo constituido por los trabajadores, los niños matriculados en el centro, y sus familias. Se le determinaron las características de salud de los niños comparando la situación del momento de ingreso al centro y la actual, se hizo un estudio de diagnóstico de clima laboral con el 100% de los trabajadores y se aplicaron entrevistas estructuradas para conocer la repercusión que, según percepción familiar, ha tenido para los niños y sus familias, su incorporación al centro. Los resultados fueron que las percepciones de los trabajadores y las familias acerca del Centro fueron coherentes entre sí, y ambas se correspondieron con la valoración de la evolución clínica de los pacientes realizados por los especialistas. Concluyeron que en el centro se demuestra que se ha producido un impacto positivo en lo social, económico y sanitario en las familias objetos de su trabajo y por tanto, en la comunidad.
- Muñoz Maldonado y Soriano Márquez. “Relaciones interpersonales del personal de enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente coronario” .Rev. de Ciencias de la Salud. Perú 2007. Cuyo objetivo fue determinar si las relaciones interpersonales del personal de Enfermería influyen en la calidad de atención del paciente hospitalizado de la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Militar Central. Se utilizó un diseño descriptivo y su instrumento fue una encuesta anónima validada. Participaron voluntariamente 20 enfermeras y 20 pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios.

Donde el 70% de las enfermeras consideran como buenas las relaciones interpersonales entre la jefa y el personal y el 30 % entre regular y mala. El 75% califica como regulares las relaciones interpersonales entre las enfermeras y las auxiliares, el 15 % califica como buenas y el 10% como malas. Concluyeron que las relaciones interpersonales influyen en la calidad de atención al paciente coronario de HMC. Los pacientes calificaron como buena calidad de atención del personal de enfermería. También calificaron los pacientes como regular las relaciones interpersonales del personal de Enfermería.

- Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio y Núñez Partido, Antonio. “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1” en el año 2007 en Concepción Chile”. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.www.redalyc.org. Chile-2007. El propósito de este estudio descriptivo es conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. La muestra del presente trabajo está compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. Se aplicó un cuestionario basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores. Finalmente, dentro de las fortalezas del hospital, destaca la alta motivación y compromiso con el trabajo de sus trabajadores y la alta satisfacción laboral con el trabajo que se realiza; el conocimiento de sus jefes jerárquicos; comprensión de la misión institucional; existen buenas relaciones interpersonales y suficiente flexibilidad para la supervisión de las tareas. Dentro de las debilidades están la incapacidad de destacar y reconocer el trabajo bien hecho, la ausencia de una política de capacitación continua en el tiempo, el entorno físico inadecuado. Por otro lado, el nivel destacado que logra el clima organizacional se ve fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social, aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional.
- Cabrejos Paredes, José y col. “Influencia del tipo de cultura organizacional en los resultados del programa de mejora continua de calidad, establecimiento Max Salud, Lambayeque 2003”. Rev. Acad. PerúSalud13 (2). Perú- 2006. La finalidad

fue establecer si existe diferencias en la cultura organizacional de las clínicas y si ésta influye sobre el grado de avance en el programa de mejora continua de la calidad, aplicado en el área materno perinatal. El tipo de cultura organizacional ha sido clasificada según los criterios de Harrison y Stokes. Los resultados del proceso de mejora continua de la calidad han sido medidos por nueve estándares e indicadores preestablecidos y evaluados mensualmente a lo largo de 8 meses. Por los resultados, se puede afirmar que existe una relación entre el tipo de cultura organizacional y el proceso de mejora continua de la calidad. Sin embargo, las diferencias en los resultados no son de intervalos significativas.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño general del estudio

El diseño de investigación del presente trabajo es de tipo observacional, ya que solo se describió el fenómeno, sin intervenir o manipular las variables que determinan el proceso, esto debido a que el clima organizacional es un fenómeno complejo, que se da de manera natural en cualquier organización. Sin la necesidad de intervenir para que éste se desarrolle y es descriptiva, ya que trata de especificar las propiedades de un grupo, en este caso las dimensiones del clima organizacional porque a través del análisis e interpretación de los datos resultantes se procede a describir la situación en función a las variables de estudio. Es transversal, porque examina el tema a investigar en un momento dado y en un lugar determinado.

Por lo antes mencionado, este apartado se resume definiendo que el tipo de estudio de esta investigación es descriptivo, transversal y observacional.

3.2 Definiciones Operacionales

3.2.1 Aspectos Generales

VARIABLES	TIPO	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADORES DE DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
Edad	Interviniente	Cuantitativa-discreta	De razón	En años	Biológica	Tiempo transcurrido de Vida
Sexo	Interviniente	Cualitativa-dicotómica	Nominal	Masculino Femenino	Biológica	Genero del trabajador
Grupo Ocupacional	Interviniente	Cualitativa dicotómica	Nominal	Clasificado como: asistencial o administrativo	Administrativo asistencial	Labor que cumple la Institución
Tiempo Trabajando Para La Institución	Interviniente	Cuantitativa- Continua	De razón	Clasificado como meses o años	Laboral	Números de meses o años en el puesto de trabajo
Tiempo trabajando en el cargo actual	Interviniente	Cualitativa- continua	De razón	Clasificado como nuevo o antiguo	Laboral	Número de meses o años en el puesto de trabajo

3.2.2 Percepción compartida de los usuarios internos

VARIABLES	TIPO	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADORES DE DEFICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
Potencial Humano	Independiente	Cualitativa-Politómica	Ordinal	Escala de Likert de 1 a 5	-Liderazgo -Innovación -Recompensa -Confort	Sistema social interno de la organización que está compuesto por grupos tanto grandes como pequeños.
Diseño Organizacional	Independiente	Cualitativa-Politómica	Ordinal	Escala de Likert de 1 a 5	-Estructura -Toma de decisiones -Comunicación organizacional -Remuneración	Sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas.
Cultura Organizacional	Independiente	Cualitativa-Politómica	Ordinal	Escala de Likert de 1 a 5	-Identidad -Conflicto y Cooperación -Motivación	Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común.

3.3 Universo de estudio, selección y tamaño de la muestra

Para la medición de Clima Organizacional, la muestra estuvo conformada por todos los trabajadores asistenciales y administrativos en actividad laboral durante el año 2014 de los 13 establecimientos de salud de la Micro Red Villa, con un tiempo de trabajo no menor a 3 meses, cumpliendo con algún cargo funcional dentro de la Micro Red Villa. La muestra de trabajadores, se halló de la suma del cálculo que se realizó propuesto a la R.M.Nº 623-2008/MINSA al 50% mas 1 del total de trabajadores de cada establecimiento, así mismo se consideró un 10% adicional para salvaguardar el tamaño mínimo de la muestra, procediendo a identificar a los trabajadores de las diferentes áreas de los establecimientos, a quienes se les aplicó la encuesta.

Población y Muestra de los Establecimientos de Salud de la Micro red Villa

ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	POBLACIÓN	MUESTRA 60%
C.S. SAN GENARO DE VILLA	54	33
C.S. TUPAC AMARU DE VILLA	27	17
P.S. DEFENSORES DE LIMA	8	5
P.S. LOS INCAS	7	4
P.S MATEO PUMACAHUA	9	7
P.S. SAN JUAN DE LA LIBERTAD	7	7
P.S. SANTA ISABEL DE VILLA	13	11
P.S. SANTA TERESA DE LOS CHORRILLOS	8	5
P.S. VILLA VENTURO	7	5
P.S. VISTA ALEGRE DE VILLA	8	5
P.S. NUEVA CALEDONIA	8	5
C.S. DELICIAS DE VILLA	56	37
C.M.I.S. BUENOS AIRES DE VILLA	76	53
TOTAL	288	194

Total de muestra en la Micro Red Villa es de 194.

3.4 Criterios de inclusión y exclusión

3.4.1 Criterios de Inclusión

- Trabajador con tiempo mayor de 3 meses de permanencia en el Establecimiento de Salud.
- Todo trabajador seleccionado que se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento.
- Trabajadores que laboren en áreas administrativas y asistenciales.

3.4.2 Criterios de Exclusión

- Trabajador que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (comisión, vacaciones, destacados, etc.)
- Trabajador con menos de 3 meses de permanencia en la organización de salud.
- Trabajadores que no desean participar en forma voluntaria.

3.5 Procedimiento para la Recolección de Información

La recolección de datos se hará luego de solicitar permiso al jefe de cada uno de los establecimientos de salud de la Micro red Villa. De las coordinaciones con el encuestador de la presente investigación, se procederá a la recolección de datos a través de la encuesta de los usuarios internos aprobada por el MINSA en la R.M. N°623-2008/MINSA. El cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional de cada establecimiento pertenecientes a la Micro red Villa en el año 2014.

Se convocará a los usuarios internos de acuerdo la programación y cronograma establecido, debiendo conformar varios grupos y establecer diferentes horarios, dependiendo del tamaño y complejidad de la organización, sin alterar la atención de los servicios de salud.

Se procederá a sensibilizar y orientar sobre el llenado del instrumento y absolver las dudas del participante. El cuestionario es anónimo y confidencial; y es auto aplicable y de entrega inmediata.

3.6 Instrumentos a utilizar y método para el Control de Calidad de Datos

Personal capacitado y adecuadamente identificado hará uso de la encuesta de los usuarios internos aprobada por el MINSA en la R.M. N°623-2008/MINSA sobre el Estudio de Clima organizacional en los Servicios de Salud a los usuarios internos de cada uno de los 13 establecimiento pertenecientes a la Micro red Villa en el año 2014.

Se verificará el llenado de la totalidad de los enunciados. Al finalizar este proceso los cuestionarios serán entregados al equipo designado para su procesamiento y análisis.

Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión ya indicados anteriormente.

3.7 Procedimientos para garantizar aspectos éticos en la investigación con seres humanos

En el proceso del estudio se tendrá en cuenta el Código de ética del Colegio Médico del Perú y se respetara el derecho de los usuarios internos, la seguridad general, el derecho a la información, la intimidad, confidencialidad y el anonimato del usuario interno entrevistado así como la información recabada.

Consentimiento autorizado implícito con la aceptación de ser entrevistado.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del estudio realizado en los Establecimientos de Salud de la Micro red Villa durante el año 2014. Para su desarrollo se utilizó la encuesta de los usuarios internos aprobada por el MINSA en la R.M. N°623-2008/MINSA.

4.1 MICRO RED VILLA

Tabla N° 1: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE LA MICRO RED VILLA, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES	N=194	
	N	%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	138 71.1%
	Masculino	56 28.9%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	43 22.2%
	Asistenciales	151 77.8%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	43 22.2%
	Contratados	151 77.8%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	23
	Edad Promedio	47.8
	Mayor Edad	70
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	1
	Tiempo Promedio	17.1
	Mayor Tiempo	40
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	1
	Tiempo Promedio	11.7
	Mayor Tiempo	37

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud de la Micro Red Villa, durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 47.8 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 17.1 años y de 11.7 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 2: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. MICRO RED VILLA. 2014

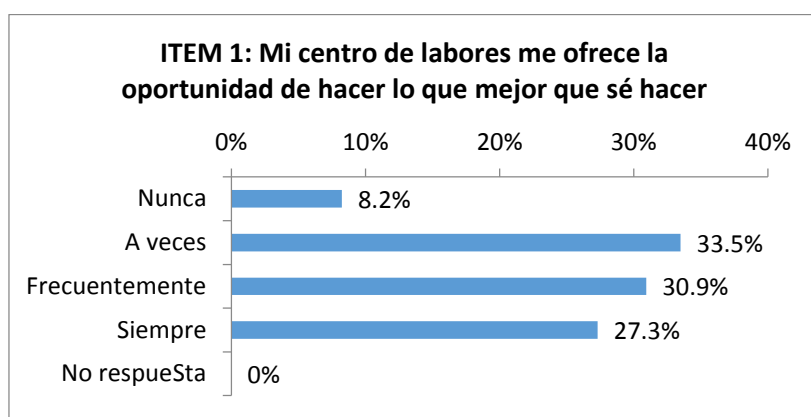
FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	74.64	Por Mejorar
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	24.21	Saludable
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.36	Por Mejorar
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.42	Por Mejorar
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.43	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	24.84	Por Mejorar
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.54	No Saludable
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.38	Por Mejorar
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.05	Saludable
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.88	Saludable
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	25.59	Por Mejorar
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	5.89	No Saludable
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.80	Por Mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	9.80	Por Mejorar
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.10	Por Mejorar

Salud de la Micro Red Villa, durante el año 2014

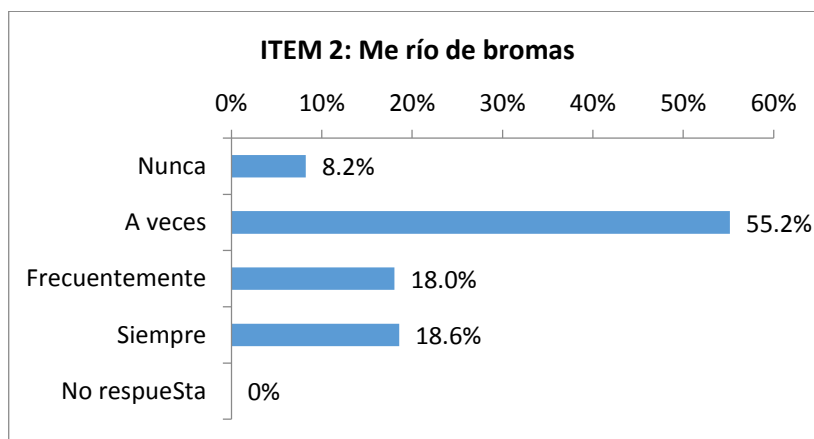
Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones de la Micro Red Villa, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad, Comunicación Organizacional y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión Remuneración y Recompensa como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentran en condición “POR MEJORAR”.

Gráfico N° 1: Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.



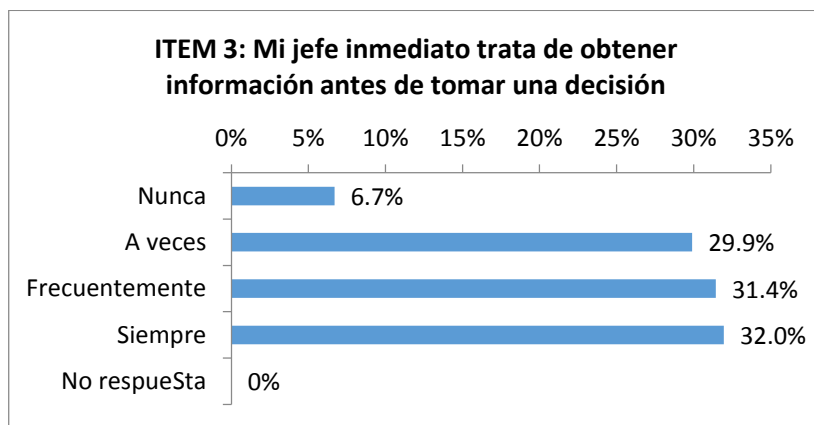
En este gráfico se muestra que el 33.5% piensa que “a veces” su centro de labores le ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer, el 30.9% “frecuentemente”, 27.3% “siempre” y el 8.2% “nunca”.

Gráfico N°2: Me río de bromas



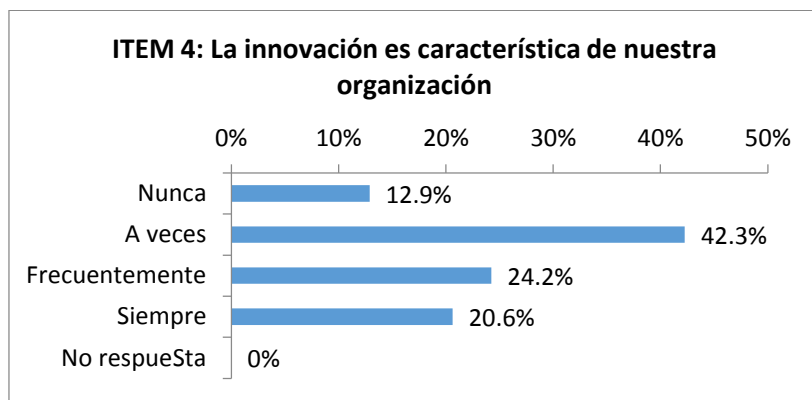
En este gráfico se muestra que el 55.2% piensa que “a veces” se ríe de bromas, el 18.6% “siempre”, 18.0% “frecuentemente” y el 8.2% “nunca”.

Gráfico N° 3: Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión



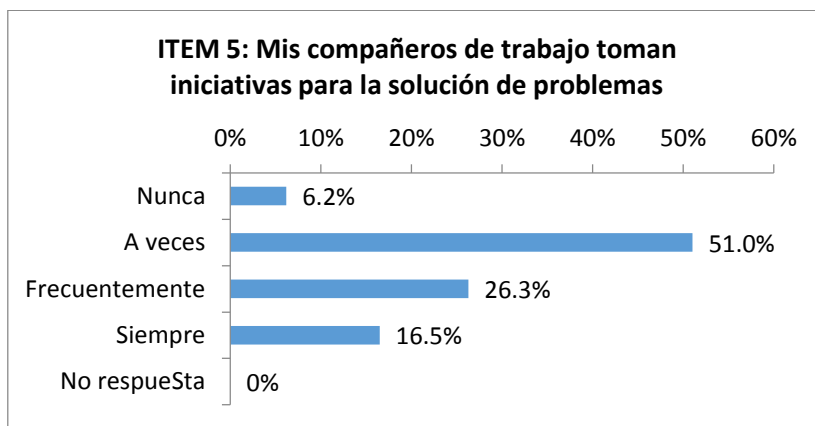
En este gráfico se muestra que el 32.0% piensa que “siempre” su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión, el 31.4% “frecuentemente”, 29.9% “a veces” y el 6.7% “nunca”.

Gráfico N° 4: La innovación es característica de nuestra organización



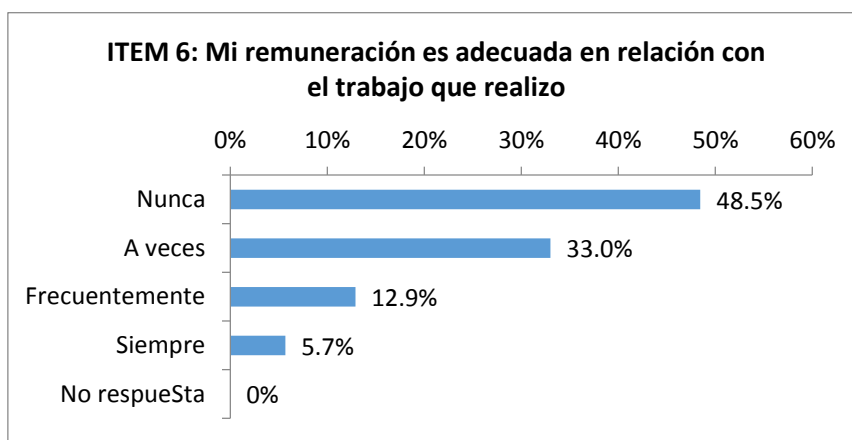
En este gráfico se muestra que el 42.3% piensa que “a veces” la innovación es característica de su organización, el 24.2% “frecuentemente”, 20.6% “siempre” y el 12.9% “nunca”.

Gráfico N° 5: Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas



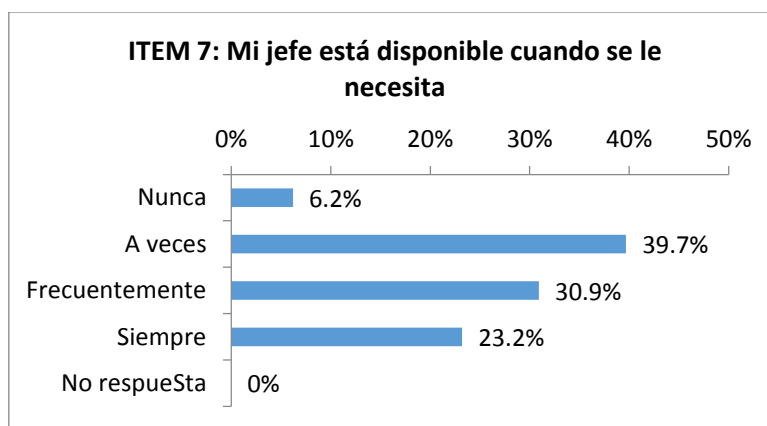
En este gráfico se muestra que el 51.0% piensa que “a veces” sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas, el 26.3% “frecuentemente”, 16.5% “siempre” y el 6.2% “nunca”.

Gráfico N° 6: Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo



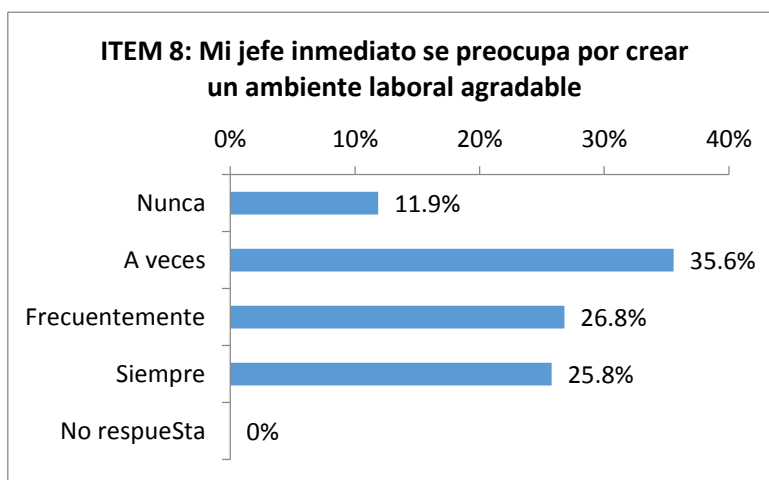
En este gráfico se muestra que el 48.5% piensa que “nunca” su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza, el 33.0% “a veces”, 12.9% “frecuentemente” y el 5.7% “siempre”.

Gráfico N° 7: Mi jefe está disponible cuando se le necesita



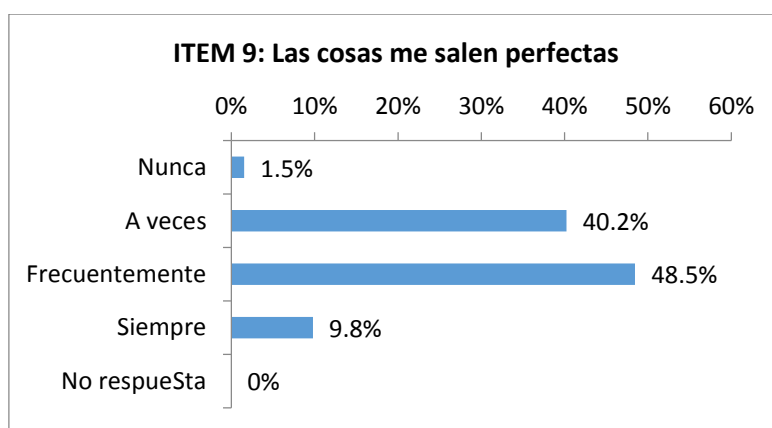
En este gráfico se muestra que el 39.7% piensa que “a veces” su jefe está disponible cuando se le necesita, el 30.9% “frecuentemente”, 23.2% “siempre” y el 6.2% “nunca”.

Gráfico N° 8: Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable



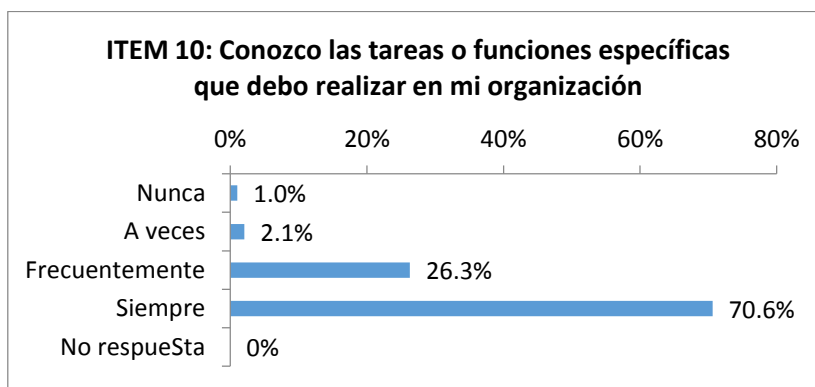
En este gráfico se muestra que el 35.6% piensa que “a veces” su jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, el 26.8% “frecuentemente”, 25.8% “siempre” y el 11.9% “nunca”.

Gráfico N° 9: Las cosas me salen perfectas



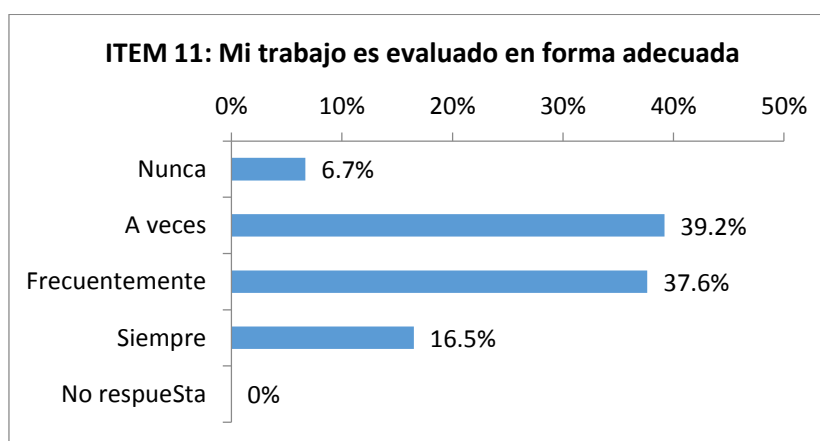
En este gráfico se muestra que el 48.5% piensa que “frecuentemente” las cosas le salen perfectas, el 40.2% “a veces”, 9.8% “siempre” y el 1.5% “nunca”.

Gráfico N° 10: Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizaren mi organización



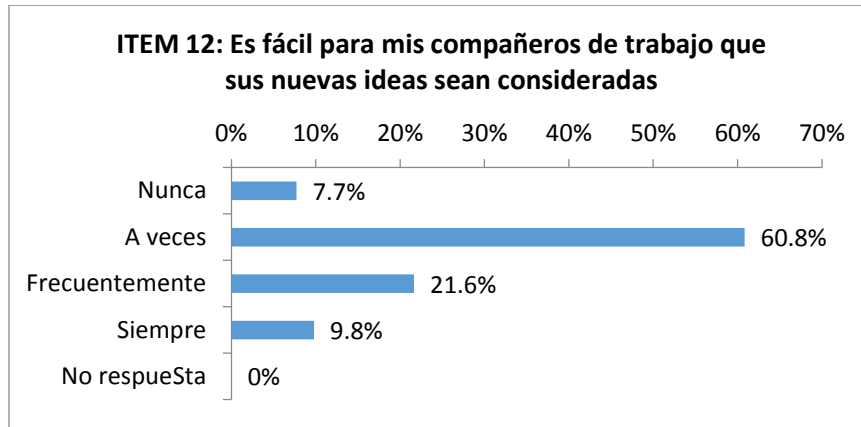
En este gráfico se muestra que el 70.6% piensa que “siempre” conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización, el 26.3% “frecuentemente”, 2.1% “a veces” y el 1.0% “nunca”.

Gráfico N° 11: Mi trabajo es evaluado en forma adecuada



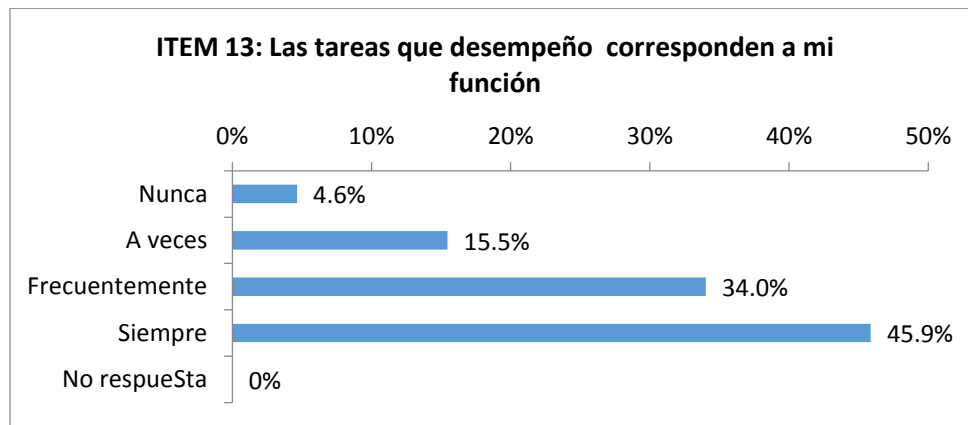
En este gráfico se muestra que el 39.2% piensa que “a veces” su trabajo es evaluado en forma adecuada, el 37.6% “frecuentemente”, 16.5% “siempre” y el 6.7% “nunca”.

Gráfico N°12: Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean considerada



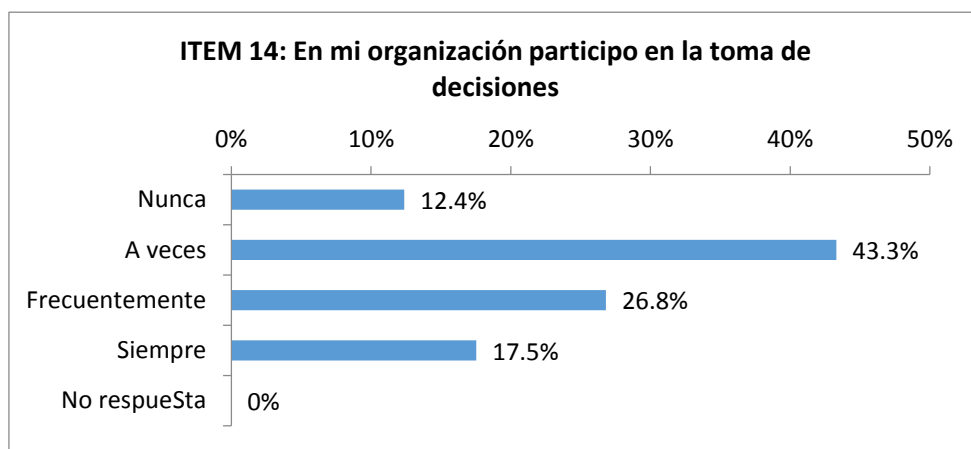
En este gráfico se muestra que el 60.8% piensa que “a veces” es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean considerada, el 21.6% “frecuentemente”, 9.8% “siempre” y el 7.7% “nunca”.

Gráfico N°13: Las tareas que desempeño corresponden a mi función



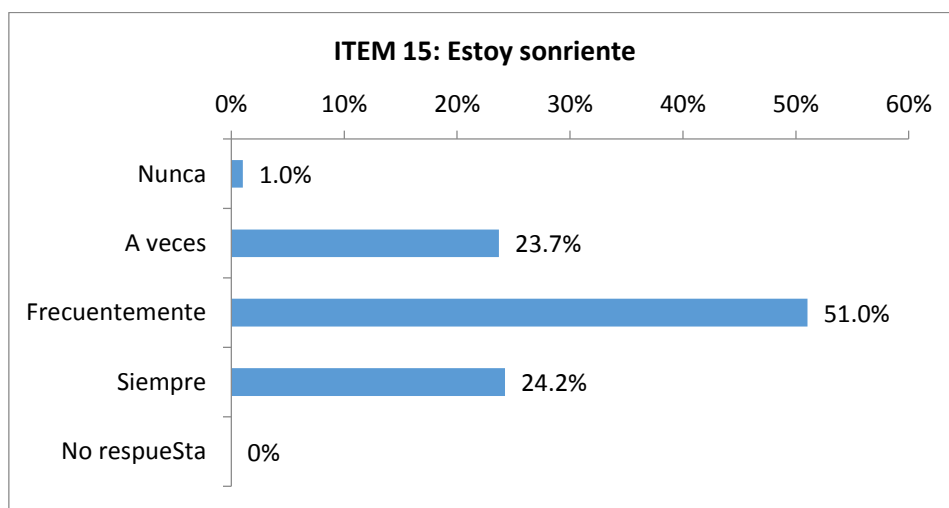
En este gráfico se muestra que el 45.9% piensa que “siempre” las tareas que desempeña corresponden a su función, el 34.0% “frecuentemente”, 15.5% “a veces” y el 4.6% “nunca”.

Gráfico N°14: En mi organización participo en la toma de decisiones



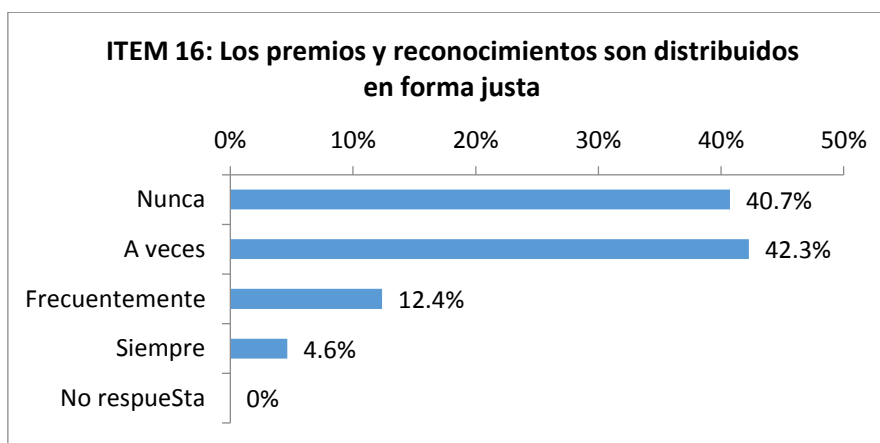
En este gráfico se muestra que el 43.3% piensa que “a veces” en su organización participa en la toma de decisiones, el 26.8% “frecuentemente”, 17.5% “siempre” y el 12.4% “nunca”.

Gráfico N°15: Estoy sonriente



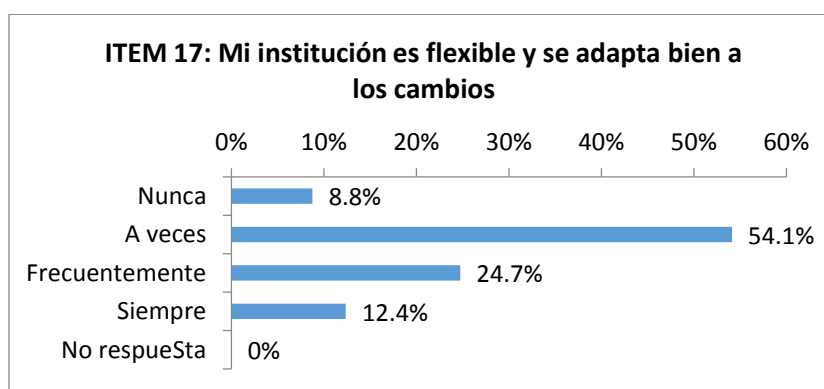
En este gráfico se muestra que el 51.0% piensa que “frecuentemente” esta sonriente, el 24.2% “siempre”, 23.7% “a veces” y el 1.0% “nunca”.

Gráfico N°16: Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa



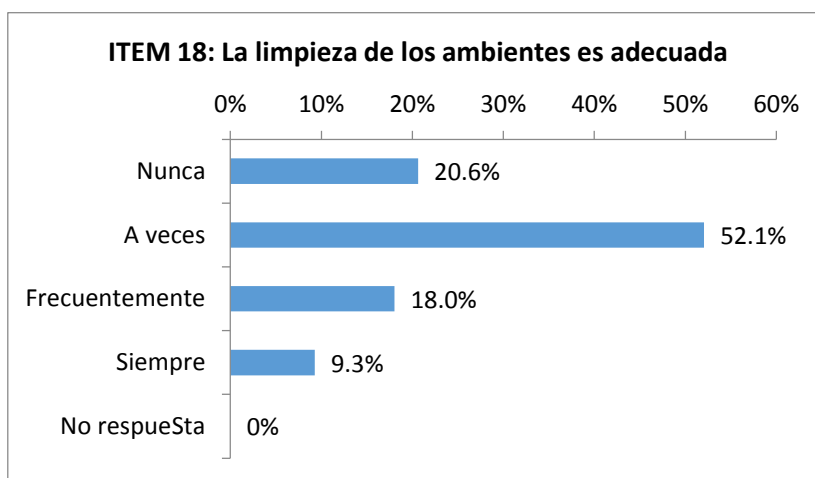
En este gráfico se muestra que el 42.3% piensa que “a veces” los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa, el 40.7% “nunca”, 12.4% “frecuentemente” y el 4.6% “siempre”.

Gráfico N°17: Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios



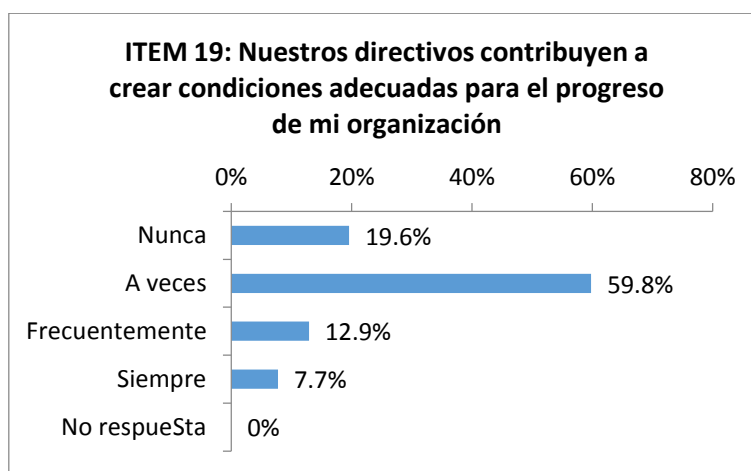
En este gráfico se muestra que el 54.1% piensa que “a veces” su institución es flexible y se adapta bien a los cambios, el 24.7% “frecuentemente”, 12.4% “siempre” y el 8.8% “nunca”.

Gráfico N°18: La limpieza de los ambientes es adecuada



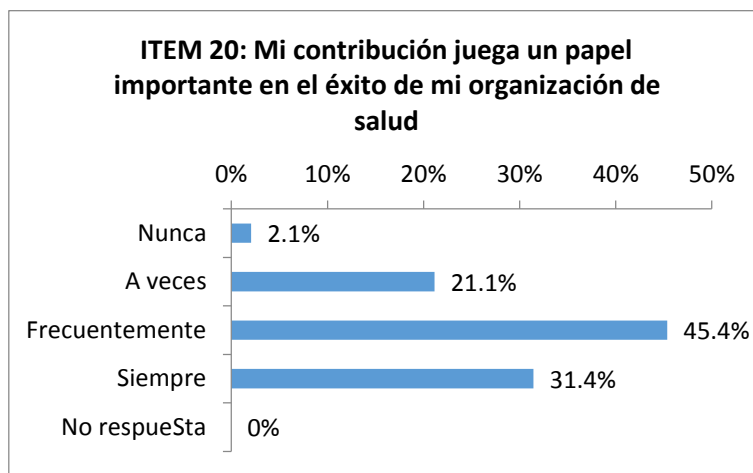
En este gráfico se muestra que el 52.1% piensa que “a veces” la limpieza de los ambientes es adecuada, el 20.6% “nunca”, 18.0% “frecuentemente” y el 9.3% “siempre”.

Gráfico N°19: Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización



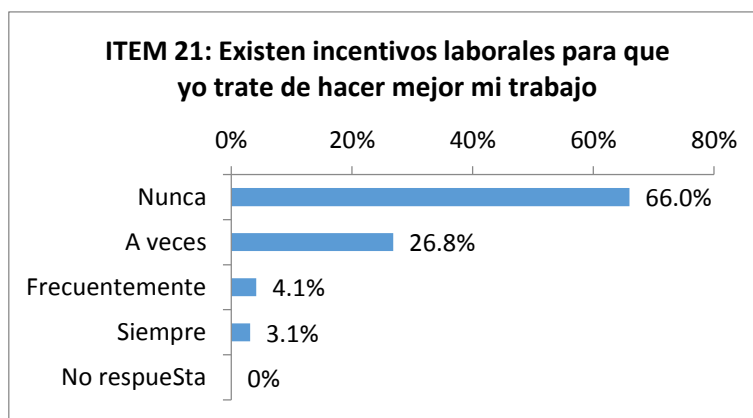
En este gráfico se muestra que el 59.8% piensa que “a veces” sus directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de su organización, el 19.6% “nunca”, 12.9% “frecuentemente” y el 7.7% “siempre”.

Gráfico N°20: Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud



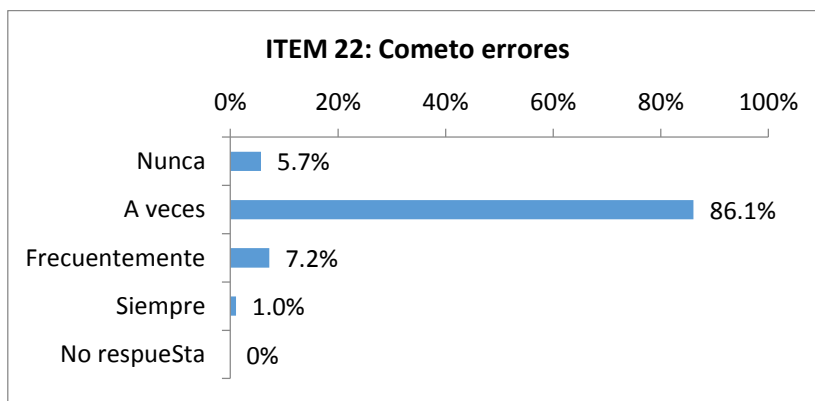
En este gráfico se muestra que el 45.4% piensa que “frecuentemente” su contribución juega un papel importante en el éxito de su organización de salud, el 31.4% “siempre”, 21.1% “a veces” y el 2.1% “nunca”.

Gráfico N°21: Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo



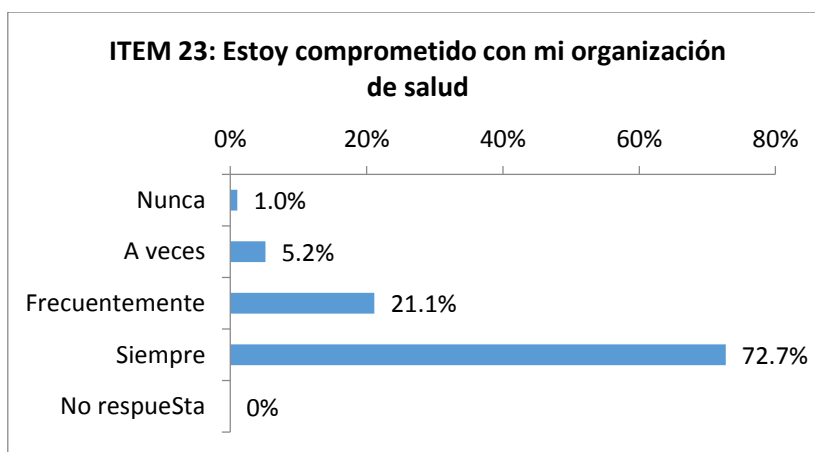
En este gráfico se muestra que el 66.0% piensa que “nunca” existen incentivos laborales para que trate de hacer mejor su trabajo, el 26.8% “a veces”, 4.1% “frecuentemente” y el 3.1% “siempre”.

Gráfico N°22: Cometo errores



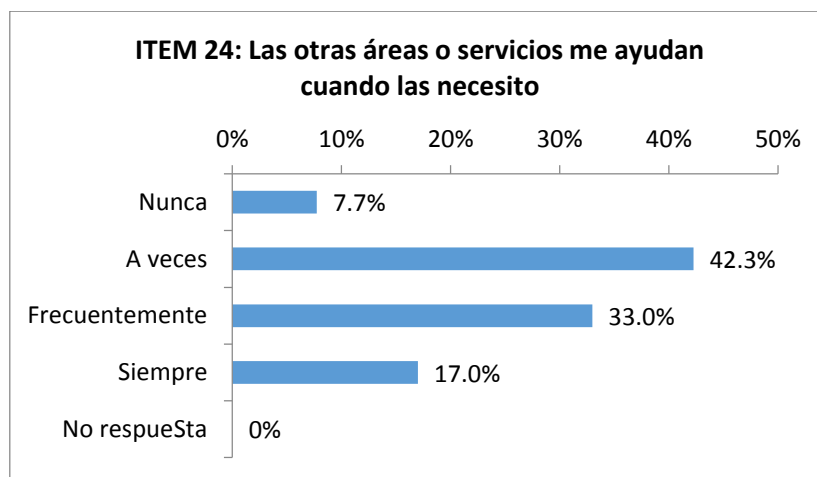
En este gráfico se muestra que el 86.1% piensa que “a veces” no comete errores, el 7.2% “frecuentemente”, 5.7% “nunca” y el 1.0% “siempre”.

Gráfico N°23: Estoy comprometido con mi organización de salud



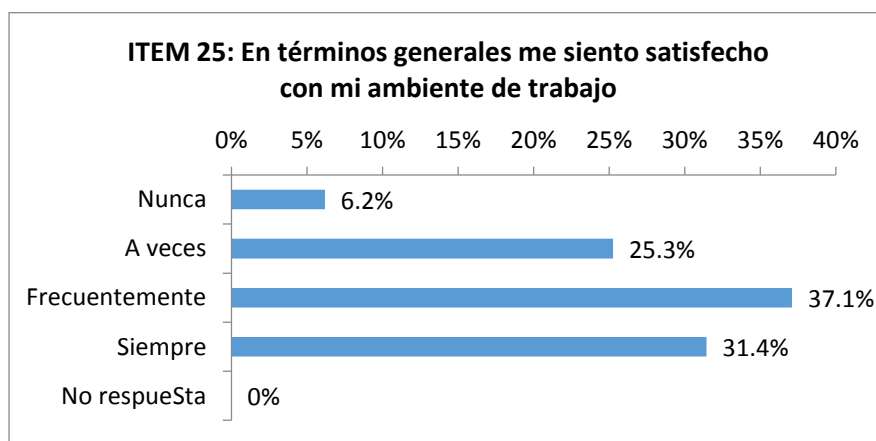
En este gráfico se muestra que el 72.7% piensa que “siempre” está comprometido con su organización de salud, el 21.1% “frecuentemente”, 5.2% “a veces” y el 1.0% “nunca”.

Gráfico N°24: Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito



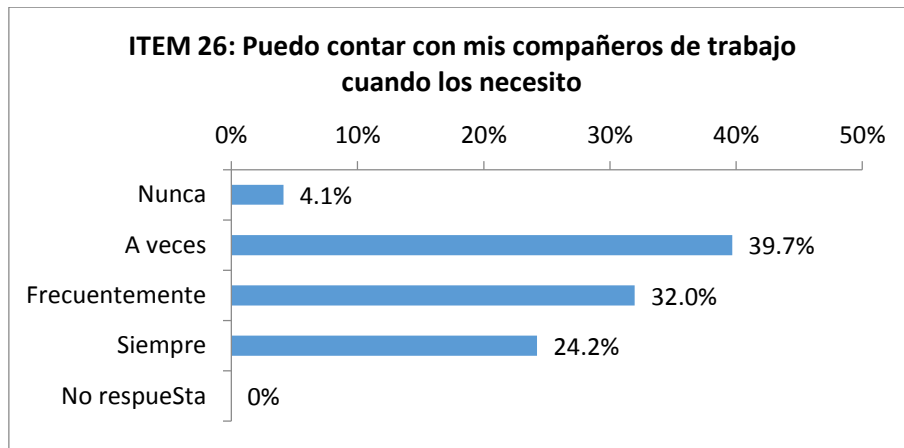
En este gráfico se muestra que el 42.3% piensa que “a veces” las otras áreas o servicios le ayudan cuando las necesita, el 33.0% “frecuentemente”, 17.0% “siempre” y el 7.7% “nunca”.

Gráfico N°25: En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo



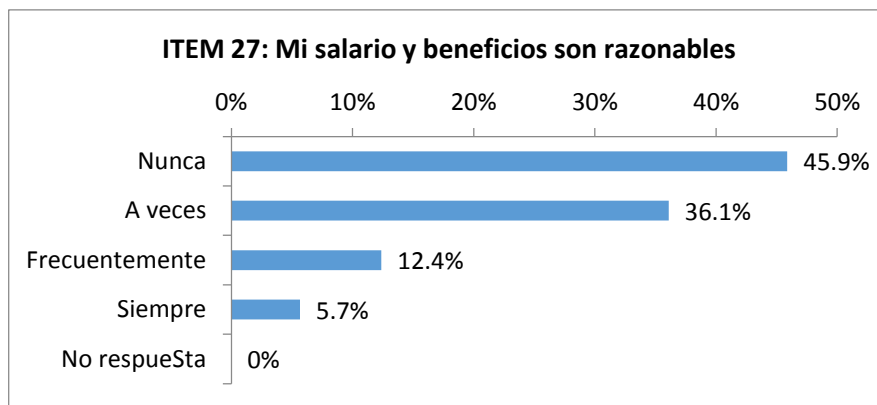
En este gráfico se muestra que el 37.1% piensa que “frecuentemente” en términos generales se siente satisfecho con su ambiente de trabajo, el 31.4% “siempre”, 25.3% “a veces” y el 6.2% “nunca”.

Gráfico N°26: Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito



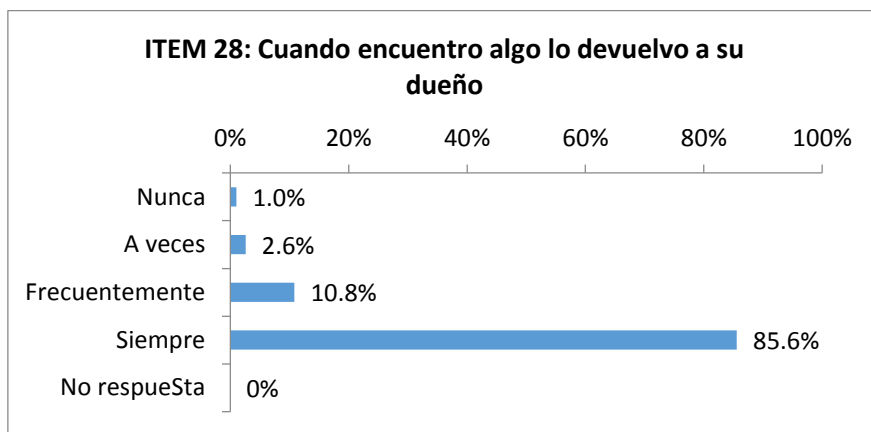
En este gráfico se muestra que el 39.7% piensa que “a veces” puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita, el 32.0% “frecuentemente”, 24.2% “siempre” y el 4.1% “nunca”.

Gráfico N°27: Mi salario y beneficios son razonables



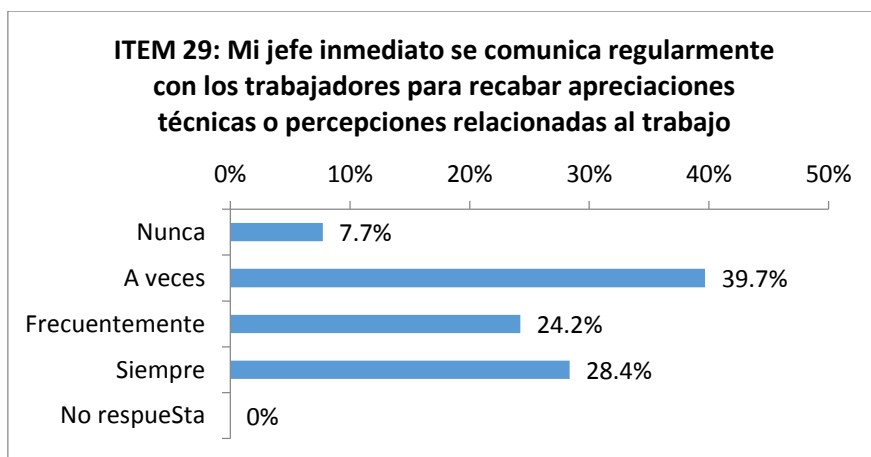
En este gráfico se muestra que el 45.9% piensa que “nunca” su salario y beneficios son razonables, el 36.1% “a veces”, 12.4% “frecuentemente” y el 5.7% “siempre”.

Gráfico N°28: Cuando encuentro algo lo devuelvo a su dueño



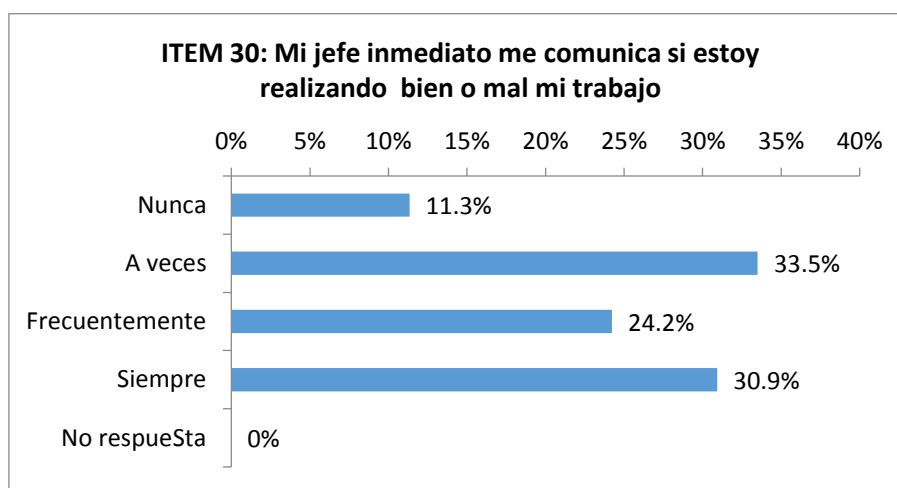
En este gráfico se muestra que el 85.6% piensa que “siempre” cuando encuentra algo lo devuelve a su dueño, el 10.8% “frecuentemente”, 2.6% “a veces” y el 1.0% “nunca”.

Gráfico N°29: Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo



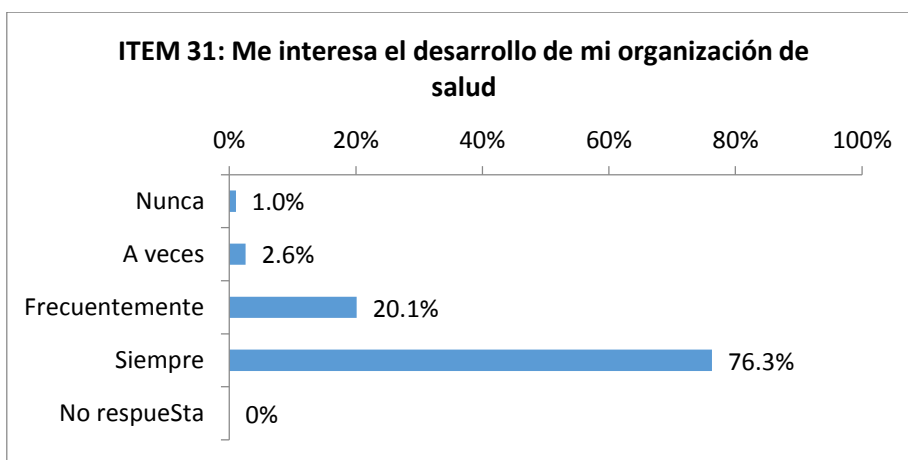
En este gráfico se muestra que el 39.7% piensa que “a veces” su jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo, el 28.4% “siempre”, 24.2% “frecuentemente” y el 7.7% “nunca”.

Gráfico N°30: Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo



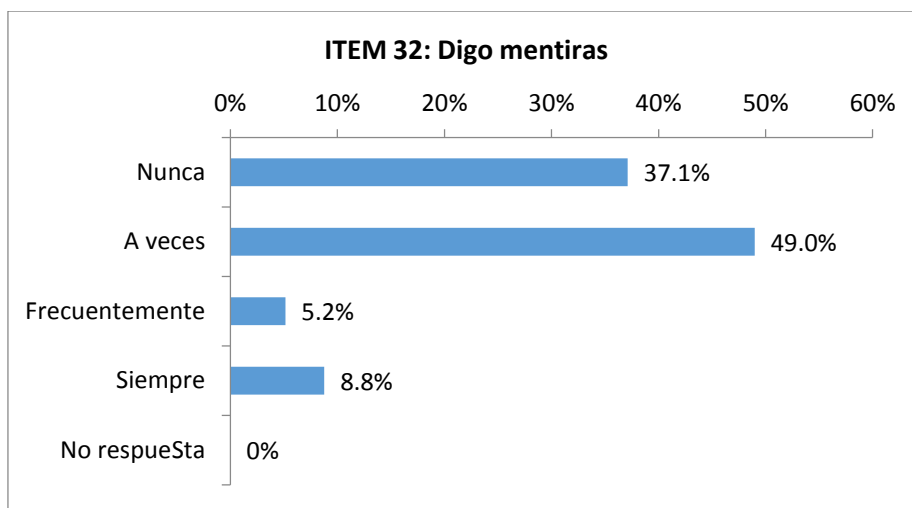
En este gráfico se muestra que el 33.5% piensa que “a veces” su jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo, el 30.9% “siempre”, 24.2% “frecuentemente” y el 11.3% “nunca”.

Gráfico N°31: Me interesa el desarrollo de mi organización de salud



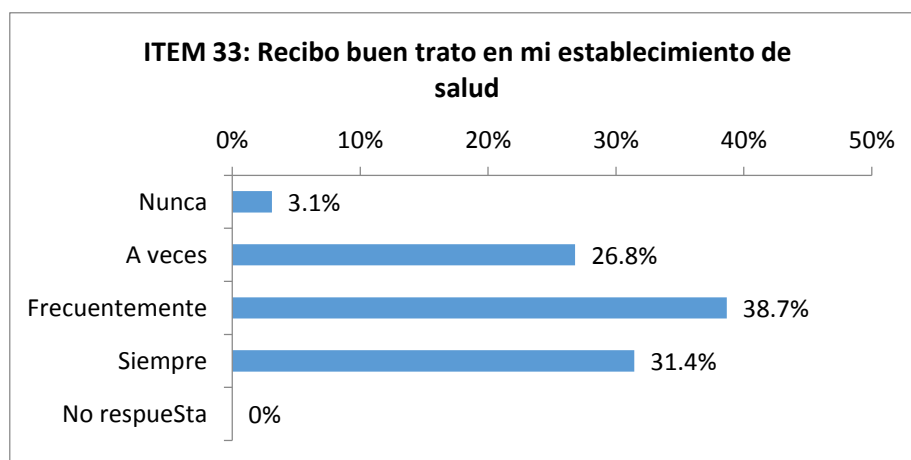
En este gráfico se muestra que el 76.3% piensa que “siempre” le interesa el desarrollo de su organización de salud, el 20.1% “frecuentemente”, 2.6% “a veces” y el 1.0% “nunca”.

Gráfico N°32: Digo mentiras



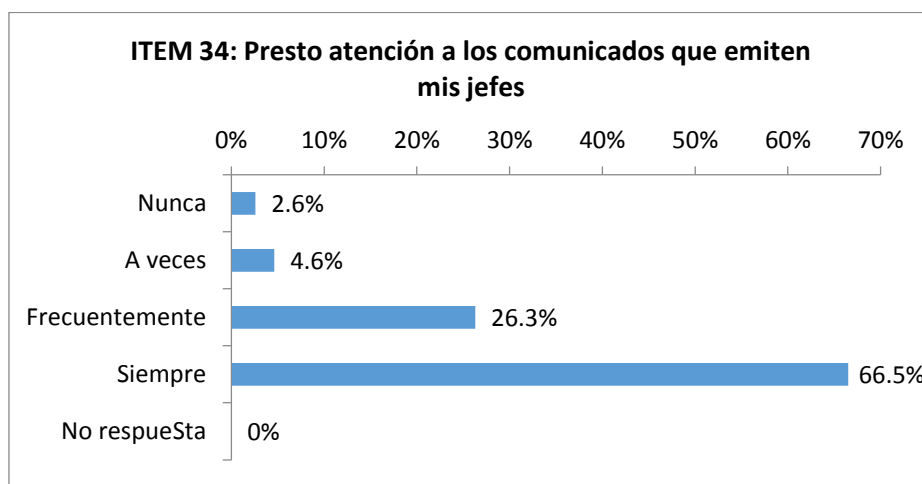
En este gráfico se muestra que el 49.0% piensa que “a veces” dice mentiras, el 37.1% “nunca”, 8.8% “siempre” y el 5.2% “frecuentemente”.

Gráfico N°33: Recibo buen trato en mi establecimiento de salud



En este gráfico se muestra que el 38.7% piensa que “frecuentemente” recibe buen trato en su establecimiento de salud, el 31.4% “siempre”, 26.8% “a veces” y el 3.1% “nunca”.

Gráfico N°34: Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes



En este gráfico se muestra que el 66.5% piensa que “siempre” presta atención a los comunicados que emiten sus jefes, el 26.3% “frecuentemente”, 4.6% “a veces” y el 2.6% “nunca”.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La población encuestada en la Micro Red Villa, es mayoritariamente de sexo femenino 71.1% y el grupo ocupacional asistencial es 77.8%. Otra de las características es la condición laboral que se encuentran en condición de contratados en un 77.8%. Además, la edad promedio de los encuestados es de 47.8 años, siendo la edad menor de 23 años y la edad mayor 70 años.

Los encuestados están laborando en promedio 17.1 años en la Micro Red y 11.7 años en el puesto que actualmente ocupan. Con excepción del sexo los resultados son similares con el estudio realizado en el INSN en el año 2011, en donde las características de la población correspondían en su mayoría al sexo masculino en 57%, al grupo ocupacional asistencial en un 70% y los años promedio en el puesto actual es de 13.2 años. Por otro lado, en el hospital de Ica las características de la población son similares al de este estudio. Que la mayoría fueron de sexo femenino y del grupo ocupacional asistencial.

Con respecto a la variable de Potencial Humano, un recurso importante para lograr los objetivos de la organización, alcanza un puntaje “Por Mejorar” y su dimensión Recompensa alcanza un puntaje “No Saludable”, importante para generar un clima apropiado en la organización pero siempre y cuando se incentive al empleado en hacer bien su trabajo y si no lo hace bien, se le impulse a mejorar en el mediano plazo. Asimismo, en el estudio Clima Organizacional Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2012, la variable Potencial Humano y su dimensión Recompensa son calificados como “Por Mejorar”. A diferencia de Clima organizacional en el INSN 2013, que si bien la variable Potencial Humano se califica como “Por Mejorar”, se debe intervenir prioritariamente en la dimensión Recompensa.

En los establecimientos, C.S. San Genaro de Villa, C .S. Túpac Amaru de Villa y C.M.I.S. Buenos Aires de Villa, P.S. Nueva Caledonia, P.S. Vista alegre de Villa y P.S. Los Incas se encontró como “no saludables” la dimensión remuneración (Anexo 3). Ésta dimensión es importante, ya que los trabajadores al sentirse

satisfechos tendrán un buen desempeño del trabajo, satisfaciendo las expectativas individuales y grupales de forma que el individuo percibe un fuerte relación entre esfuerzo y recompensa. La motivación y percepción personal del trabajo se combina para crear un desempeño o rendimiento.

Otra de las variables descritas es el Diseño Organizacional que representa los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluyen fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas. Dentro de la Micro Red Villa la encontramos como “Por Mejorar”, el cual le corresponde un puntaje de 24.84 y su dimensión Remuneración se encuentra como “No saludable”. De la misma manera, en el INSN en el año 2011 se encontró como “no saludable” en la dimensión de remuneración y la variable Diseño Organizacional como “Por Mejorar”

En los establecimientos, C.S. San Genaro de Villa, P.S. Defensores de Lima, P.S. San Juan La Libertad, C.S. Túpac Amaru de Villa, C.M.I.S. Buenos Aires de Villa, P.S. Nueva Caledonia, P.S. Los Incas, C.S. Delicias de Villa, P.S. Mateo Pumacahua y P.S. Santa Teresa de Chorrillos que se encontró como “No Saludable” la dimensión Remuneración (Anexo 3); lo que nos muestra la insatisfacción de los trabajadores con su salario que perciben, por sus servicios prestados a la organización que influyen en su productividad y rendimiento.

Asimismo, la variable Cultura Organizacional descrita, alcanza un puntaje de 24.21, que corresponde a “Saludable”; ya que, dentro de ésta, la dimensión Identidad se encuentra como “Saludable”. En todos los establecimientos de salud en su 100% se encontró como “Saludable” esta dimensión. En otros establecimientos como INSN en el año 2011 y en el 2013 y en el Hospital General de Ica también se encontraron la dimensión Identidad como “Saludable”.

Es importante tener la dimensión Identidad con un clima “saludable”, ya que muestra que los trabajadores de los centros de salud de la Micro Red Villa pueden tomar la responsabilidad para un cambio y desarrollo de la organización, pues es una dimensión primordial para las instituciones de salud contar con

recursos humanos que estén altamente identificados y comprometidos con su institución, para alcanzar niveles altos de calidad. La identidad es una de las dimensiones principales, porque en la actualidad es necesario que las instituciones de salud lidien entre ellas y tengan altos niveles de calidad. Identidad es una de las dimensiones que fueron reconocidas entre las más importantes y valiosos componentes del desempeño general, como es la sensación de compartir los objetivos personales con la organización y que evidencia el compromiso de los trabajadores con la institución.

El clima organizacional percibido por los trabajadores de los Centros de Salud que pertenecen a la Micro Red Villa alcanza un puntaje es de 74.64, que corresponde a un Clima “por mejorar”. Éste puntaje es menor al obtenido en el Instituto Nacional de Salud del Niño en el año 2013 que fue de 78.47 que también corresponde a un clima “Por Mejorar”. Del mismo modo, en el Hospital de Huacho y Hospital de Ica el Clima Organizacional corresponden a “Por Mejorar”.

De los 13 establecimientos que pertenecen a la Micro Red, encontramos que sólo en los P.S. Santa Isabel de Villa y P.S. Vista alegre de Villa, se encuentran climas “Saludables”, a diferencia de los demás establecimientos de salud pertenecientes a la misma, que se encuentran un clima “Por Mejorar” (Anexos 3).

Las instituciones no sólo pueden basarse exclusivamente en la productividad y el rendimiento, es muy importante edificar un Clima Organizacional bueno, ya que los centros hospitalarios son un espacio de convivencia, y no son únicamente un lugar de trabajo, que permite que las personas se puedan desarrollar.

También se hizo un análisis de las cinco preguntas que tuvieron mayor porcentaje de respuestas en desacuerdo, encontrándose que éstas eran referidas a la remuneración y recompensa. Igualmente se analizó las cinco preguntas en las que el mayor porcentaje de trabajadores estuvo de acuerdo, encontrando que el 76.3% estuvo de acuerdo en la pregunta “me interesa el

desarrollo de mi institución”. Su importancia implica, cuando los directivos de una institución se dan cuenta que sus trabajadores desean aportar al éxito común y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución. Por lo que, hay una mayor probabilidad que se obtengan mejores decisiones, altísimas tasas de productividad y una calidad del servicio prestado muy elevado del ambiente laboral. Además la posibilidad de aumentar el nivel de satisfacción de los trabajadores del sistema depende de que las remuneraciones y estímulos se ajusten a las expectativas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. El Clima Organizacional en Establecimientos de Salud de la Micro red Villa es calificado como “Por Mejorar”.
2. La mayoría de los trabajadores que labora en la Micro Red Villa-Chorrillos son del sexo femenino, que pertenecen al grupo ocupacional asistenciales, que se encuentran en condición de contratados. Con edad promedio de 47 años, tienen un tiempo promedio de 17 años laborando en la institución y 11 años en su puesto actual.
3. La variable Potencial Humano es calificada como “Por Mejorar”.
4. La Recompensa dentro de la organización es calificada como “No Saludable”.
5. La variable Diseño Organizacional es calificada como “Por Mejorar”.
6. La remuneración de los trabajadores en los establecimientos de salud es calificada como “No Saludable”.
7. La variable Cultura Organizacional es calificada como “Saludable”.
8. La Identidad que los trabajadores tienen con la institución es calificado como “Saludable”.

RECOMENDACIONES

- Aplicar un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional
- Mejorar los sistemas de comunicación
- Fortalecer la identidad de los trabajadores como base para la intervención en otras dimensiones.
- Tomar decisiones que favorezcan o promuevan la recompensa y los criterios ergonómicos para el trabajo a todo nivel.
- Promover propuestas a nivel regional y nacional para mejorar las retribuciones y remuneraciones del personal de salud, a nivel interno procurar la equidad de las mismas.
- Modificar el Plan Anual de Incentivos en relación a las expectativas de los trabajadores.
- Fortalecer periódicamente las capacidades de los trabajadores
- Continuar midiendo el Clima Organizacional

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Burton, Joan. “Creación de entornos de trabajo saludables: un modelo para la acción”. http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf, Organización Mundial de la Salud, 2010.
- (2) Gerónimo Meza, José Luis. “Análisis de Situación de Salud 2011 de la Micro Red Villa Red Barranco-Chorrillos-Surco”. Dirección de Salud II Lima Sur Perú/MINSA/DISA II Lima Sur/Red Bco.Cho.Sco/Microred Villa.2011.
- (3) Abel Hernán Salinas Rivas y col. Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008 – 2011. Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud Ministerio de Salud Lima, Perú.2008-2011.
- (4) Donavedian A. “An introduction to quality assurance in health care”. p. 9 – 15. New York: Oxford University Press; 2003.
- (5) Malagon, Londoño, G. Galan, Morera, R. Ponton, Laverde, Gabriel. Garantía de Calidad en Salud. 2a Ed. Bogotá. Médica Internacional; 2006.
- (6) Organización Mundial de la Salud. “Conferencia Sanitaria Internacional 22 de julio de 1946”. Official Records of the World Health Organization, N° 2. p. 100.10 de junio 2012.
- (7) Pérez de Maldonado, I. Maldonado Pérez, M. Bustamante. “Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional”. <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872006000200009&lng=es&nrm=iso>. Investigación y Postgrado, Caracas, Oct. 2006. 15 de junio 2012.
- (8) Kerglen Botero, Carlos y col. Calidad en Salud en Colombia: Los principios. <http://www.minsalud.gov.co/DocumentosPublicaciones/CALIDADSAUDENCOLOMBIA.pdf>. Ministerio de la Protección Social. Bogotá D.C. de Marzo de 2008-2012.

- (9) ISO 9000. "Sistemas de gestión de la calidad".
http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=29280
Suiza. 2000-2012
- (10) Reyes Puma, Nora y col. "Documento Técnico: Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados".
<http://www.minsa.gob.pe/>. Lima, 2003.
- (11) García Corcuera, Luis y col. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf. RM N° 727- 2009/MINSA-PERÚ.2009.
- (12) Lazo Gonzales, Oswaldo y col. "Documento Técnico: Sistema de Gestión en Calidad de Salud, en el marco de la Política Nacional de Calidad en Salud, la Descentralización y el Aseguramiento Universal en Salud".
Ministerio de Salud. 2010.
- (13) Robbins, Stephen y col. "Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversiales y Aplicaciones". (México: Prentice-Hall Hispanoamérica, 1987, p.439)
http://www.researchgate.net/publication/40937082_El_Comportamiento_organizacional__conceptos_controversias_y_aplicaciones. México, 2004.
- (14) Ramírez, Eugenio. "Hablemos de gerencia: enfoque futurista".
<http://opac.fmoues.edu.sv/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14050>. San José-Costa Rica, 1996.
- (15) Montero Chacón, Douglas. "Los factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa". Rev. cienc. adm. financ. segur. soc vol.6 n.1 San José- Cosa Rica. Junio. 1998.
- (16) Abel Hernán Salinas Rivas y col. Ministerio de Salud. Documento técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional. RM N°623-2008/MINSA. Segunda edición, Agosto 2009.

- (17) Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud Del Niño. "Clima organizacional". INSN. Perú. 2013.
- (18) Del Rio Mendoza, Jeny; Munares Lovaton, Alicia; Montalvo Valdez, Hugo y col. "Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica en el 2013". <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe/Ica-Perú>. Rev. Med panacea. Ica- Perú. 2013.
- (19) Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Huacho. "El Clima laboral imperante en el Hospital de Huacho de enero a setiembre del año 2010" www.hdhuacho.gob.pe/serverweb/calidad/.../EncuestaClima2010.pdf Huacho-Lima. 2010.
- (20) Aldo Carrillo y Espinoza y col. Medición del Clima Organizacional Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2012. Ministerio de Salud. Oficina Gestión de la Calidad – INCN. Lima-2012.
- (21) Sánchez Coronel, Danilo y col. "Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2011". http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_academia/2013_n1/pdf/a12v20n1. Lima, 2012.
- (22) Mainegra Santa Eulalia, José Marcos; Sampedro, Betty Alicia y col. "Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud". <http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202012/vol5%202012/tema11.htm>. Policlínico Docente Isidro de Armas. La Habana, Cuba. 2012.
- (23) Cabrera Oyague, María Gabriela y col. "El Clima Organizacional y la percepción del usuario externo sobre la atención recibida en el INSN en 2011". Oficina de gestión de la calidad. MINSA.INSN. Lima-2001.

- (24) Bobbio, Lucía y Ramos, Willy. “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú”. Rev.perepidemiol. Lima. 2012.
- (25) Lázara Caridad, Faibe Abril. “Percepción de familias y trabajadores, sobre el Centro de Rehabilitación Integral Pediátrico Senén Regueiro”. Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal) . La Habana-Cuba.2011.
- (26) Muñoz Maldonado y Soriano Márquez. “Relaciones interpersonales del personal de enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente coronario” .Rev. de Ciencias de la Salud. Perú 2007.
- (27) Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio y Núñez Partido, Antonio. “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1” en el año 2007 en Concepción Chile”. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.www.redalyc.org. Chile-2007.
- (28) Cabrejos Paredes, José y col. “Influencia del tipo de cultura organizacional en los resultados del programa de mejora continua de calidad, establecimiento Max Salud, Lambayeque 2003”. Rev. Acad. PerúSalud13 (2). Perú- 2006.
- (29) Chiavenato I. “Administración de Recursos Humanos” . Ed. Mc Graw Hill Interamericana. Bogotá-Colombia. 1994

Anexo N°1

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Nombre de la Organización de Salud:
2. Tipo de Establecimiento : [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red
3. Sector : [1] MINSA [2] EsSALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Sector Privado
4. Ubicación Geográfica: [1] Costa [2] Sierra [3] Selva
5. Código del cuestionario : 6. Edad :
7. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino 8. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial
9. Profesión: 10. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
11. Tiempo trabajando en la Institución: 12. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

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

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente.	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Cometo errores.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Anexo N°2

MINISTERIO DE SALUD

No. 623-2008/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 11 de SETIEMBRE de 2008



M. Arce R.

Visto el Expediente N° 08-053253-001, presentado por la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:



C. Reyes J.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA del 30 de mayo de 2006, se aprobó el Documento Técnico: 'Sistema de Gestión de la Calidad en Salud', que establece los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;



M. Abad B.

Que, por Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA del 14 de julio de 2006, se aprobó el 'Manual para la Mejora Continua de la Calidad', cuyo objetivo es contar con un documento de consulta que provea la información necesaria al personal de salud, sobre la aplicación de herramientas y técnicas de la calidad y la elaboración de proyectos de mejora continua;



S. Reyes N.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA del 20 de julio de 2007, se aprobó el 'Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud', cuyo objetivo general es mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tengan un impacto en los resultados sanitarios;

Que, por Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA del 20 de julio de 2007, se aprobó el Plan Nacional Concertado de Salud, cuyo Objetivo 3 dentro de los Objetivos del Sistema de Salud 2007-2011, considera ampliar la oferta, mejorar la calidad y la organización de los servicios de salud del sector según las necesidades y demanda de los usuarios;

Que, por Resolución Ministerial N° 143-2008/MINSA del 29 de febrero de 2008, se aprobó la conformación del Comité Técnico de Clima Organizacional, a quien se le encargó elaborar el Plan de Clima Organizacional y la Guía Metodológica de Aplicación del instrumento de Clima Organizacional, considerando pertinente dicho Comité denominarlo Metodología para el Estudio de Clima Organizacional, en el que se incluye la metodología para la aplicación del instrumento, permitiendo realizar el estudio de clima organizacional en todas sus fases, dentro de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, cuya finalidad es contribuir a fortalecer la función gerencial en las organizaciones de salud a fin de brindar servicios de calidad.

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con el visado del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y del Viceministro de Salud;

De conformidad con lo establecido en el literal f) del artículo 3° de la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar los Documentos Técnicos: "*Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011*" y "*Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*", que en documentos adjuntos forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, se encargará de la difusión e implementación de los citados documentos.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud, Direcciones Regionales de Salud a nivel nacional y demás establecimientos de salud del Sector Salud, son responsables de la aplicación de los Documentos Técnicos.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de los referidos Documentos Técnicos contenidos en la presente Resolución en el Portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: <http://www.minsa.gob.pe/portal06/transparencia/normas.asp>.

Regístrese, comuníquese y publíquese




HERNÁN GARRIDO-LECCA MONTAÑEZ
Ministro de Salud 

Anexo N°3

1. C.S. SAN GENARO DE VILLA

Tabla N°1: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL CENTRO DE SALUD SAN GENARO DE VILLA EN EL AÑO 2014.

VARIABLES		N=33	
		N	%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	24	72.7%
	Masculino	9	27.3%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	7	21.2%
	Asistenciales	26	78.8%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	7	21.2%
	Contratados	26	78.8%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	23	
	Edad Promedio	50.4	
	Mayor Edad	69	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	1	
	Tiempo Promedio	18.7	
	Mayor Tiempo	40	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	1	
	Tiempo Promedio	12.8	
	Mayor Tiempo	30	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Centro de Salud San Genaro de Villa, durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 50.4 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 18.7 años y de 12.8 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 2: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.CSSGV.2014

	VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
			No Saludable	Por mejorar	Saludable		
	CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	73.27	Por Mejorar
Var 1	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	23.79	Por Mejorar
Dim 2	Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.36	Por Mejorar
Dim 8	Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.21	Por Mejorar
Dim 5	Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.21	Saludable
Var 2	DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	25.03	Por Mejorar
Dim 10	Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.33	No Saludable
Dim 11	Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.52	Por Mejorar
Dim 1	Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.18	Saludable
Dim 4	Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	7.00	Saludable
Var 3	POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	24.45	Por Mejorar
Dim 9	Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	5.58	No Saludable
Dim 3	Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.55	Por Mejorar
Dim 7	Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.64	Por Mejorar
Dim 6	Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	9.70	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Centro de Salud San Genaro de Villa, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad, Comunicación Organizacional y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión Remuneración y Recompensa como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentran en condición “POR MEJORAR”. Además, el Clima Organizacional se encuentra POR MEJORAR.

2. C.S. TÚPAC AMARU DE VILLA

Tabla N° 3: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL CENTRO DE SALUD TÚPAC AMARU DE VILLA DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N=17	
		N	%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	11	64.7%
	Masculino	6	35.3%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	3	17.6%
	Asistenciales	14	82.4%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	3	17.6%
	Contratados	14	82.4%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	36	
	Edad Promedio	47.7	
	Mayor Edad	63	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	6	
	Tiempo Promedio	16.4	
	Mayor Tiempo	37	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	2	
	Tiempo Promedio	12.2	
	Mayor Tiempo	37	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Centro de Salud Túpac Amaru De Villa, durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 47.7 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 16.4 años y de 12.2 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 4: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.CSTAV.2014

	VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
			No Saludable	Por mejorar	Saludable		
	CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	74.59	Por Mejorar
Var 1	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	23.53	Por Mejorar
Dim 2	Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.12	Por Mejorar
Dim 8	Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.18	Por Mejorar
Dim 5	Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.24	Saludable
Var 2	DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	24.71	Por Mejorar
Dim 10	Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.24	No Saludable
Dim 11	Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.35	Por Mejorar
Dim 1	Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.53	Saludable
Dim 4	Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.59	Saludable
Var 3	POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	26.35	Por Mejorar
Dim 9	Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	5.88	No Saludable
Dim 7	Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.00	Por Mejorar
Dim 6	Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	10.18	Por Mejorar
Dim 3	Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.29	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Centro de Salud Túpac Amaru De Villa, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad, Comunicación Organizacional y Estructura fue SALUDABLE y las dimensiones Remuneración y Recompensa como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentran en condición “POR MEJORAR”.

3. P.S. DEFENSORES DE LIMA

Tabla N° 5: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL PUESTO DE SALUD DEFENSORES DE LIMA, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N=5	
		N	%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	5	100.0%
	Masculino	0	0.0%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	2	40.0%
	Asistenciales	3	60.0%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	2	40.0%
	Contratados	3	60.0%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	36	
	Edad Promedio	44.2	
	Mayor Edad	54	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	8	
	Tiempo Promedio	12.6	
	Mayor Tiempo	17	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	1	
	Tiempo Promedio	5.8	
	Mayor Tiempo	17	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Defensores de Lima, durante el año 2014

El total de los encuestados corresponden al sexo femenino, la mayoría del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 44.2 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 12.6 años y de 5.8 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 6: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. PSDDL.2014

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	76.00	Por Mejorar
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	24.20	Saludable
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.00	Por Mejorar
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.40	Por Mejorar
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.80	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	25.20	Por Mejorar
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.60	No Saludable
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.80	Por Mejorar
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.20	Saludable
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.60	Saludable
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	26.60	Por Mejorar
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.20	Por Mejorar
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	6.60	Por Mejorar
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.00	Por Mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	10.80	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Defensores de Lima, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad, Toma de Decisiones y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión Remuneración como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentra en condición “POR MEJORAR”.

4. P.S. LOS INCAS

Tabla N° 7: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL PUESTO DE SALUD LOS INCAS, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N=4	
		N	%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	4	100.0%
	Masculino	0	0.0%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	0	0.0%
	Asistenciales	4	100.0%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	0	0.0%
	Contratados	4	100.0%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	35	
	Edad Promedio	38.0	
	Mayor Edad	40	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	5	
	Tiempo Promedio	9.3	
	Mayor Tiempo	12	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	5	
	Tiempo Promedio	8.8	
	Mayor Tiempo	12	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Los Incas, durante el año 2014

El total de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 38.0 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 9.3 años y de 8.8 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 8: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. PSLI.2014

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUA CION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	68.25	Por Mejorar
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	25.00	Saludable
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.00	Por Mejorar
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.00	Por Mejorar
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	7.00	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	22.00	Por Mejorar
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de	4 a 6	Más de 6	2.75	No Saludable
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.25	Saludable
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.50	Por Mejorar
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.50	Por Mejorar
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	21.25	No Saludable
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	5.00	No Saludable
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.00	Por Mejorar
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.00	Por Mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de	8 a 12	Más de 12	8.25	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Los Incas, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones Conflicto y Cooperación y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión Remuneración y Recompensa como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentran en condición “POR MEJORAR”.

5. P.S MATEO PUMACAHUA

Tabla N° 9: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL PUESTO DE SALUD MATEO PUMACAHUA, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N	N=7 %
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	6	85.7%
	Masculino	1	14.3%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	2	28.6%
	Asistenciales	5	71.4%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	2	28.6%
	Contratados	5	71.4%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	37	
	Edad Promedio	47.1	
	Mayor Edad	67	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	4	
	Tiempo Promedio	11.6	
	Mayor Tiempo	25	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	3	
	Tiempo Promedio	7.7	
	Mayor Tiempo	15	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Mateo Pumacahua, durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 47.1 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 11.6 años y de 7.7 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 10: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. PSMP.2014

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUA CION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	83.71	Por Mejorar
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	27.00	Saludable
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.86	Por Mejorar
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.43	Saludable
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.71	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	27.14	Saludable
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.43	No Saludable
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.86	Por Mejorar
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	7.14	Saludable
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.71	Saludable
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	29.57	Por Mejorar
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.14	Por Mejorar
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	7.71	Por Mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	11.00	Por Mejorar
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.71	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Mateo Pumacahua, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad, Comunicación Organizacional, Motivación y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión Remuneración como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentra en condición "POR MEJORAR".

6. P.S. SAN JUAN DE LA LIBERTAD

Tabla N° 11: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN DE LA LIBERTAD, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N=7	
		N	%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	6	85.7%
	Masculino	1	14.3%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	0	0.0%
	Asistenciales	7	100.0%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	0	0.0%
	Contratados	7	100.0%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	26	
	Edad Promedio	41.4	
	Mayor Edad	52	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	4	
	Tiempo Promedio	17.0	
	Mayor Tiempo	24	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	1	
	Tiempo Promedio	9.0	
	Mayor Tiempo	20	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud San Juan De La Libertad, durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 41.4 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 17.0 años y de 9.0 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 12: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. PSSJLL.2014

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUA CION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	72.71	Por Mejorar
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	23.86	Por Mejorar
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.29	Por Mejorar
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.29	Por Mejorar
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.29	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	23.43	Por Mejorar
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.43	No Saludable
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.29	Por Mejorar
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.14	Por Mejorar
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.57	Saludable
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	25.43	Por Mejorar
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.14	Por Mejorar
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	6.43	Por Mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	9.86	Por Mejorar
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.00	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud San Juan De La Libertad, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión Remuneración como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentra en condición “POR MEJORAR”.

7. P.S. SANTA ISABEL DE VILLA

Tabla N° 13: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL PUESTO DE SALUD SANTA ISABEL DE VILLA, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N=11	
		N	%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	9	81.8%
	Masculino	2	18.2%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	1	9.1%
	Asistenciales	10	90.9%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	1	9.1%
	Contratados	10	90.9%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	32	
	Edad Promedio	49.9	
	Mayor Edad	64	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	4	
	Tiempo Promedio	16.2	
	Mayor Tiempo	30	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	4	
	Tiempo Promedio	8.5	
	Mayor Tiempo	19	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Santa Isabel De Villa, durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 49.9 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 16.2 años y de 8.5 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 14: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. PSSIDV.2014

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	84.18	Saludable
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	26.64	Saludable
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.64	Por Mejorar
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.91	Saludable
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	11.09	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	27.64	Saludable
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.09	Por Mejorar
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.82	Por Mejorar
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.91	Saludable
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.82	Saludable
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	29.91	Por Mejorar
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	6.55	Por Mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	10.91	Por Mejorar
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.73	Por Mejorar
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.73	Saludable

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Santa Isabel De Villa, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Motivación, Identidad, Comunicación Organizacional, Estructura y Confort fue SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentran en condición "POR MEJORAR".

8. P.S. SANTA TERESA DE LOS CHORRILLOS

Tabla N° 15: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL PUESTO DE SALUD

SANTA TERESA DE LOS CHORRILLOS, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N=5	
		N	%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	4	80.0%
	Masculino	1	20.0%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	0	0.0%
	Asistenciales	5	100.0%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	0	0.0%
	Contratados	5	100.0%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	35	
	Edad Promedio	37.2	
	Mayor Edad	39	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	4	
	Tiempo Promedio	6.8	
	Mayor Tiempo	10	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	3	
	Tiempo Promedio	4.8	
	Mayor Tiempo	9	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Santa Teresa De Los Chorrillos, durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 37.2 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 6.8 años y de 4.8 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 16: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. PSSTCH.2014

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	78.00	Por Mejorar
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	25.80	Saludable
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.80	Por Mejorar
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.00	Por Mejorar
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	11.00	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	25.80	Por Mejorar
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.80	No Saludable
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.80	Por Mejorar
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.40	Saludable
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.80	Saludable
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	26.40	Por Mejorar
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	6.60	Por Mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	9.80	Por Mejorar
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.00	Por Mejorar
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.00	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Santa Teresa De Los Chorrillos, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad, Comunicación Organizacional y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión remuneración como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentran en condición "POR MEJORAR".

9. P.S. VILLA VENTURO

Tabla N° 17: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL PUESTO DE SALUD VILLA VENTURO, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N	N=5 %
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	5	100.0%
	Masculino	0	0.0%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	0	0.0%
	Asistenciales	5	100.0%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	0	0.0%
	Contratados	5	100.0%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	30	
	Edad Promedio	42.4	
	Mayor Edad	59	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	4	
	Tiempo Promedio	9.6	
	Mayor Tiempo	17	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	4	
	Tiempo Promedio	7.4	
	Mayor Tiempo	14	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Villa Venturo, durante el año 2014

Todos los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 42.4 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 9.6 años y de 7.4 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 18: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. PSVV.2014

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	83.60	Por Mejorar
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	26.40	Saludable
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.20	Saludable
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.60	Saludable
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.60	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	28.20	Saludable
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.20	Por Mejorar
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.60	Saludable
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.80	Saludable
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.60	Saludable
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	29.00	Por Mejorar
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	6.60	Por Mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	10.80	Por Mejorar
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.60	Por Mejorar
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.00	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Villa Venturo, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado por las dimensiones de Conflicto y Cooperación, Motivación, Identidad, Comunicación Organizacional, Toma de decisiones y Estructura fue SALUDABLE y, las otras dimensiones se encuentran en condición “POR MEJORAR”.

10. P.S. VISTA ALEGRE DE VILLA

Tabla N° 19: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL PUESTO DE SALUD VISTA ALEGRE DE VILLA, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N	N=5	
				%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	4		80.0%
	Masculino	1		20.0%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	3		60.0%
	Asistenciales	2		40.0%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	3		60.0%
	Contratados	2		40.0%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	44		
	Edad Promedio	54.0		
	Mayor Edad	68		
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	7		
	Tiempo Promedio	21.8		
	Mayor Tiempo	30		
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	7		
	Tiempo Promedio	19.0		
	Mayor Tiempo	27		

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Vista Alegre De Villa, durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional administrativo y en condición de nombrados; el promedio de edad es de 54.0 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 21.8 años y de 19.0 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 20: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. PSVA.2014

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	84.40	Saludable
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	27.60	Saludable
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.00	Por Mejorar
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.80	Saludable
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	11.80	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	27.80	Saludable
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.80	Por Mejorar
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.00	Por Mejorar
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.00	Saludable
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	7.00	Saludable
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	29.00	Por Mejorar
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	5.80	No Saludable
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.60	Por Mejorar
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.60	Por Mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	12.00	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Vista Alegre De Villa, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad, Motivación, Comunicación Organizacional y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión Recompensa como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentra en condición "POR MEJORAR".

11. P.S. NUEVA CALEDONIA

**Tabla N° 21: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL PUESTO DE SALUD
NUEVA CALEDONIA, DURANTE EL AÑO 2014**

VARIABLES		N=5	
		N	%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	3	60.0%
	Masculino	2	40.0%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	2	40.0%
	Asistenciales	3	60.0%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	2	40.0%
	Contratados	3	60.0%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	30	
	Edad Promedio	41.4	
	Mayor Edad	57	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	5	
	Tiempo Promedio	19.4	
	Mayor Tiempo	33	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	2	
	Tiempo Promedio	8.6	
	Mayor Tiempo	22	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Nueva Caledonia, durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 41.4 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 19.4 años y de 8.6 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 22: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. PSNC.2014

	VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
			No Saludable	Por mejorar	Saludable		
	CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	69.40	Por Mejorar
Var 1	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	23.20	Por Mejorar
Dim 2	Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.00	Por Mejorar
Dim 8	Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.20	Por Mejorar
Dim 5	Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.00	Saludable
Var 2	DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	24.20	Por Mejorar
Dim 10	Remuneración	2 a 8	Menos de	4 a 6	Más de 6	3.40	No Saludable
Dim 1	Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	7.80	Por Mejorar
Dim 11	Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.20	Saludable
Dim 4	Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.80	Saludable
Var 3	POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	22.00	Por Mejorar
Dim 9	Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	4.80	No Saludable
Dim 3	Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.80	No Saludable
Dim 7	Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.20	Por Mejorar
Dim 6	Innovación	4 a 16	Menos de	8 a 12	Más de 12	9.20	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Puesto de Salud Nueva Caledonia, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad, Toma de decisiones y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión Remuneración, Confort y Recompensa como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentran en condición "POR MEJORAR".

12. C.S. DELICIAS DE VILLA

Tabla N°23: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL CENTRO DE SALUD DELICIAS DE VILLA, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N=37	
		N	%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	25	67.6%
	Masculino	12	32.4%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	6	16.2%
	Asistenciales	31	83.8%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	6	16.2%
	Contratados	31	83.8%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	24	
	Edad Promedio	49.3	
	Mayor Edad	70	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCIÓN	Menor Tiempo	1	
	Tiempo Promedio	17.6	
	Mayor Tiempo	34	
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	1	
	Tiempo Promedio	14.4	
	Mayor Tiempo	30	

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 49.3 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 17.6 años y de 14.4 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 24: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. CSDV.2014

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	75.24	Por Mejorar
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	24.43	Saludable
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.35	Por Mejorar
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.38	Por Mejorar
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.70	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	25.16	Por Mejorar
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.62	No Saludable
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.27	Por Mejorar
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.11	Saludable
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	7.16	Saludable
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	25.65	Por Mejorar
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	6.00	Por Mejorar
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.86	Por Mejorar
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	9.76	Por Mejorar
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.03	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del Centro de Salud Delicias de Villa durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad, Comunicación Organizacional y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión Remuneración como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentran en condición “POR MEJORAR”.

13. C.M.I.S. BUENOS AIRES DE VILLA

Tabla N° 25: CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DEL C.M.I.S. BUENOS AIRES DE VILLA, DURANTE EL AÑO 2014

VARIABLES		N	N=53	
				%
SEXO DE ENTREVISTADOS	Femenino	32		60.4%
	Masculino	21		39.6%
GRUPO OCUPACIONAL	Administrativos	17		32.1%
	Asistenciales	36		67.9%
CONDICIÓN LABORAL	Nombrados	17		32.1%
	Contratados	36		67.9%
EDAD EN AÑOS DE LOS ENTREVISTADOS	Menor edad	24		
	Edad Promedio	48.3		
	Mayor Edad	63		
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN LA INSTITUCION	Menor Tiempo	1		
	Tiempo Promedio	19.1		
	Mayor Tiempo	34		
AÑOS DE SERVICIO DE LOS ENTREVISTADOS EN EL PUESTO ACTUAL	Menor Tiempo	1		
	Tiempo Promedio	12.1		
	Mayor Tiempo	34		

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del C.M.I.S. Buenos Aires De Villa, durante el año 2014

La mayoría de los encuestados corresponden al sexo femenino, del grupo ocupacional asistencial y en condición de contratados; el promedio de edad es de 48.3 años y tienen un tiempo promedio de labor Institucional de 19.1 años y de 12.1 años de servicio en el puesto actual.

Tabla N° 26: RESULTADO GLOBAL Y POR DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. CMISBAV.2014

VARIABLE / DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		
CLIMA ORGANIZACIONAL	28 a 112	Menos de	56 a 84	Más de 84	70.92	Por Mejorar
Var 1 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	23.08	Por Mejorar
Dim 2 Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.06	Por Mejorar
Dim 8 Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	7.81	Por Mejorar
Dim 5 Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.21	Saludable
Var 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	23.40	Por Mejorar
Dim 10 Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.47	No Saludable
Dim 11 Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.87	Por Mejorar
Dim 1 Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.21	Por Mejorar
Dim 4 Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.85	Saludable
Var 3 POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	24.45	Por Mejorar
Dim 9 Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	5.55	No Saludable
Dim 6 Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	9.15	Por Mejorar
Dim 7 Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.64	Por Mejorar
Dim 3 Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.11	Por Mejorar

FUENTE: Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en los Servicios del C.M.I.S. Buenos Aires De Villa, durante el año 2014

Esta tabla nos muestra los resultados generales por variables y dimensiones, el puntaje alcanzado de las dimensiones de Identidad y Estructura fue SALUDABLE y la dimensión Remuneración y Recompensa como NO SALUDABLE, las otras dimensiones se encuentran en condición “POR MEJORAR”.