

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**“FACTORES LABORALES RELACIONADOS CON EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO  
NORTE DE TACNA - 2010”**

**TESIS**

Presentada por:

*Bach. Rosario del Carmen Chino Mamani*

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

TACNA - PERÚ

2011

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

**“FACTORES LABORALES RELACIONADOS CON EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO  
NORTE DE TACNA – 2010”**

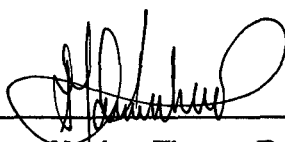
**TESIS**

**BACH. ROSARIO DEL CARMEN CHINO MAMANI**

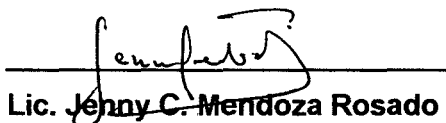
Para Optar el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ENFERMERIA**

Aprobada por \_\_\_\_\_, ante el siguiente Jurado:

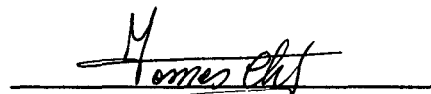


**Mgr. Luz Marina Ticona Pajares**  
Presidenta



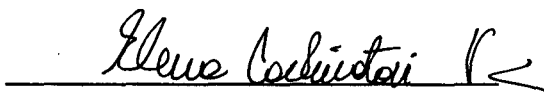
**Lic. Jenny C. Mendoza Rosado**

**Jurado**



**Enf. Yolanda P. Torres Chávez**

**Jurado**



**Mgr. Elena Cachicatari Vargas**

**Asesora**

**Registro N°** \_\_\_\_\_ **Escuela:** \_\_\_\_\_

**Bachiller:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Sustentación:** \_\_\_\_\_

**Aprobado por:** \_\_\_\_\_ **Notas:** \_\_\_\_\_

**Calificativo:** \_\_\_\_\_

**Jurado:** - \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Secretario Académico  
Administrativo**

## **DEDICATORIA**

*Dedico mi trabajo a Dios, por darme la fortaleza necesaria para seguir adelante, a pesar de las adversidades y a mi familia por su apoyo incondicional que me permitieron culminar la presente investigación.*

## *AGRADECIMIENTOS*

*Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia y en especial a mi madre Neri Mamani Vilcasa, quienes con su aliento y permanente disposición me han apoyado en todo momento, y fueron los ingredientes especiales que hoy me han permitido lograr esta hermosa realidad.*

- ✧ A la Magister Elena Cachicatari Vargas por su asesoría, tutoría y apoyo en la elaboración de esta investigación.*
- ✧ Al Médico Renán Neira Zegarra Gerente de la Micro Red Cono Norte y a los trabajadores participantes en la investigación, por las facilidades y la oportunidad de obtener esta preciada información.*
- ✧ Al Sr. Javier Villanueva por su valiosa colaboración con el análisis estadístico y apoyo incondicional durante el proceso de desarrollo de la investigación.*
- ✧ A mis compañeros y amigos estaré eternamente agradecida por haberme brindado su apoyo durante mi investigación.*
- ✧ Y a todos los que hayan puesto un granito para que mi investigación se realice.*

## INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

### CAPITULO I: DEL PROBLEMA

Pág.

1.1 Planteamiento del Problema -----	01
1.2 Marco Teórico-----	07
1.3 Objetivos -----	18
1.4 Hipótesis -----	19
1.5 Variable de estudio -----	19

### CAPITULO II: DE LA METODOLOGIA

2.1 Diseño de Investigación -----	24
2.2 Población-----	24
2.3 Criterios de inclusión y exclusión-----	27
2.4 Fuentes de información-----	27
2.5 Procedimiento -----	30
2.6 Procesamiento de Datos -----	31

## **CAPITULO III: DE LOS RESULTADOS**

3.1 Resultados-----	33
3.2 Discusión-----	60

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ANEXOS**

## RESUMEN

El presente estudio es de tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional. Tiene como objetivo determinar la relación entre los factores laborales y el clima organizacional en la Micro Red Cono Norte de Tacna – 2010.

Se trabajó con muestra representativa de 107 trabajadores; aplicándose la técnica de encuesta mediante dos instrumentos validados. En el análisis de la información se utilizó la prueba estadística Ji Cuadrado para la comprobación de la hipótesis.

Lo relevante del estudio es haber identificado los factores laborales más resaltantes que fueron: El tener tiempo de servicio mayor de 5 años tanto en el MINSA (89,72%) como en el actual Establecimiento de Salud (77,57%); tener una buena relación interpersonal con 69,16%; condición laboral nombrado con 62,62%; ser profesional de las ciencias de la salud con 53,27% y finalmente tener un ingreso económico mayor a 1500 nuevos soles con 41,12%; y en cuanto a clima organizacional el 51,40% prevalece como saludable. Se concluye que un grupo aceptable de la población (48.59%) no alcanza un clima saludable y que los factores ingreso económico y relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el clima organizacional.

## **ABSTRACT**

The present study is of descriptive type, of transverse court and correlacional. The relation has as aim determine between the labor factors and the climate organizacional in the Micro Red Cono Norte the Tacna - 2010.

One worked with representative sample of 107 workers; the technology of survey being applied by means of two validated instruments. In the analysis of the information Ji Cuadrado was in use the statistical test for the checking of the hypothesis.

The relevant of the study is have identified the labor factors more resaltantes that were: to have time of major service of 5 years both in the MINSA (89,72 %) and in the current Establishment of Health (77,57 %); to have a good interpersonal relation with 69,16 %; labor condition named with 62,62 %; to be a professional of the sciences of the health with 53,27 % and finally an economic revenue bigger than 1500 has the new Suns with 41,12 %; and as for climate organizacional 51,40 % prevails like healthy. One concludes that an acceptable group of the population (48.59 %) does not reach a healthy climate and that the factors economic revenue and interpersonal relations relate significantly to the climate organizacional.

## INTRODUCCION

En las instituciones públicas del país, se ha observado que la personalidad, actitud, percepción, motivación y otros factores determinan formas de comportamiento de los trabajadores; y éstos a su vez influyen en el clima organizacional.

Las organizaciones como tal concentran un conjunto de procesos que son el resultado de la interacción laboral y personal de los individuos que en ella se movilizan; definitivamente esto nos permite comprender que la organización no puede ser concebida por sí sola como tal, sino a partir de las personas, ya que son estas las que determinan el sentido de su existencia; por ello cada situación que acontece en la persona dentro o fuera del entorno laboral afectará directamente a la organización en su conjunto.

En el sector salud, la administración de los recursos humanos es difícil por tratarse de una organización compleja, donde existen diferentes grupos ocupacionales; profesionales, técnicos, auxiliares calificados y no calificados, personal administrativo, etc.

Consideramos que los resultados de la investigación servirán de base para otros investigadores, proporcionando gran información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales; lo cual permite contribuir a fortalecer la función gerencial de la institución, a fin de promover la calidad y la mejora continua en las prestaciones de servicios de salud, introducir cambios planificados en la actitud y conducta de sus miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen además de su mejoramiento institucional.

## **CAPÍTULO I DEL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Ante el mundo de competencia global, los establecimientos de salud necesitan buscar un valor adicional que les permita mantenerse en un mercado tan competitivo. Es por ello, que se necesita tener un personal capacitado y motivado para poder satisfacer tanto las necesidades individuales, como las organizacionales. En esta época de grandes cambios, las personas se encuentran sometidas a un ritmo de vida sumamente competitivo, donde las exigencias en los distintos ámbitos que componen la vida del ser humano, cada día son mayores.

En el plano laboral la situación actual refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta esta dedicado exclusivamente al ejercicio laboral. Si valoramos la salud física y emocional del trabajador, buscando el desarrollo individual y organizacional podríamos decir que es el tema clave dentro de las organizaciones.

Las organizaciones concentran un conjunto de procesos que son el resultado de la interacción laboral y personal de los individuos que en ella se movilizan; definitivamente esto nos permite comprender que la organización

no puede ser concebida por sí sola como tal, sino a partir de las personas, ya que son estas las que determinan el sentido de su existencia; por ello cada situación que acontece en la persona dentro del entorno laboral afectará directamente a la organización en su conjunto. Frente a esta situación, los factores laborales inherentes de cada trabajador se constituyen como uno de los principales determinantes que afectan o favorecen a la organización; por ejemplo las inequidades de remuneración, estabilidad laboral, carencia de equipos y materiales para cumplir su trabajo según el establecimiento de salud, deficiencias en la interacción personal y el grupo ocupacional.

Según la Organización Mundial de la Salud, los trabajadores son el recurso más importante que posee un sistema de salud para lograr su eficacia porque ésta depende de los conocimientos, condiciones físicas de trabajo, beneficios laborales, relaciones sociales, desarrollo personal, el desempeño de sus funciones, y de la motivación de los profesionales que trabajan en ese sistema. <sup>1</sup>

Los recursos humanos de un sistema de salud son vitales para el buen funcionamiento de la organización, y para conseguir que éste ofrezca una buena calidad del servicio.

El clima laboral, organizacional o de trabajo ha sido, en los últimos treinta años, un concepto muy socorrido en la investigación académica por

---

<sup>1</sup> Organización Mundial de la Salud (OMS). 2000.

egresados y profesionales de campos tan diversos de las diferentes universidades estatales y privadas de la capital y del interior del país.<sup>2</sup>

Asimismo, de las investigaciones realizadas, se tiene que el personal evaluado de las organizaciones, en su mayoría corresponde a muestras provenientes de empresas privadas. Un segundo grupo significativo proviene de entidades educativas específicamente de universidades estatales y privadas, institutos pedagógicos y escuelas primarias y secundarias. Un tercer grupo lo constituyen instituciones del sector salud que nos da a conocer que el número de investigaciones es reducido.

Cabe señalar, que las prácticas pre-profesionales desarrolladas en los diferentes establecimientos durante la formación profesional de Enfermería, permitió identificar que no existe formalmente estudios relacionados a la presente investigación, además, señalamos que a veces los trabajadores sienten que las nuevas normas y políticas son letra muerta, es decir que no reconocen la importancia que tiene el recurso humano en los procesos de cambio para lograr la competitividad en la organización.

Por ello, considerando lo anteriormente expuesto nace la motivación personal en la presente investigación, surgiendo de esta manera la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre los factores laborales y el clima organizacional en los trabajadores de salud que laboran en la Micro Red Cono Norte – Tacna en el año 2010?

---

<sup>2</sup>Orbegoso Galarza, Arturo. "Meta-Análisis de Investigaciones sobre Clima Organizacional en el Perú". Universidad César Vallejo. 2002. Lima – Perú.

### **1.1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

SALAZAR BOTELLO, C. (2007), realizó la investigación denominada "Clima Organizacional y satisfacción Laboral en un Establecimiento de salud Estatal: Hospital Tipo I". Chile. Cuyo objetivo fue conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. La población estuvo conformada por una muestra de 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público de tipo I. Concluye que: "Existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral".

ARIAS JIMENEZ, M. (2004), realizó la investigación denominada "Factores del Clima Organizacional Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, concerniente a los Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004". Costa Rica. Cuyo objetivo fue analizar si los factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería. La población estuvo conformada por un universo de 44 personas y una muestra de 36 personas. Concluye que: "El clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora".

ARREDONDO BAQUERIZO, D. (2008), realizó la investigación titulada Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". Lima – Perú. Cuyo objetivo fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional. La población estuvo compuesta por una muestra de 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público de tipo I. Concluye que: "que no hay correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital, por otro lado la inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales".

ALVAREZ VALVERDE, S. (2001), realizó una investigación titulada "La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología". Lima - Perú. La investigación tuvo como objetivo principal destacar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal en el sector salud, específicamente en el Instituto de Oftalmología. Se concluyó que: "La cultura orienta todos los procesos administrativos de la institución y determina el clima organizacional de la misma".

DE LA CRUZ ARENAS, C. (2007), en el estudio "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hogar Clínica San Juan de Dios". Arequipa – Perú. Cuyo objetivo fue de demostrar la relación directa de las variables para su respectiva consideración durante la gestión. La población estuvo conformada por 68 trabajadores asistenciales entre médicos, enfermeras, obstetras y técnicos de enfermería. Concluye que: "Existe un desequilibrio en la gestión con prioridad en la institución y descuido de gestión de recursos humanos; existiendo una relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral y una percepción negativa del clima organizacional y alta insatisfacción laboral".

FLORES CANO, V. (2009), realizó la investigación denominada "Prevalencia y factores asociados al Síndrome de Burnout en trabajadores de las asociaciones CLAS de las Micro Redes Urbanas de la Región de Salud Tacna, 2009". Tacna - Perú. Cuyo objetivo fue determinar la prevalencia y los factores asociados al Síndrome de Burnout en trabajadores asistenciales. La población estuvo conformada por 318 trabajadores asistenciales médicos, enfermeros, odontólogos, obstetras y técnicos de enfermería. Concluye que las características laborales asociadas al análisis bivariado fueron: jornada semanal, condición laboral, trabajo en otra entidad, percepción de relaciones interpersonales, tiempo de servicio y al análisis multivariado: jornada semanal, percepción de relaciones interpersonales, trabajo en otra entidad y condición laboral.

## 1.2 MARCO TEÓRICO

La **salud laboral** se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.<sup>3</sup>

Los factores laborales dentro de un sistema de trabajo puede considerarse una fuente de salud porque con el mismo las personas conseguimos una serie de aspectos positivos y favorables para la misma. Por ejemplo con el *salario* que se percibe se pueden adquirir los bienes necesarios para la manutención y bienestar general, tanto en forma individual y para la organización. En el trabajo las personas desarrollan una actividad física y mental que revitaliza el organismo al mantenerlo activo y despierto. Mediante el trabajo también se desarrollan y activan las relaciones sociales (interpersonales) con otras personas a través de la cooperación necesaria para realizar las tareas permitiendo el aumento de la autoestima porque permite a las personas sentirse útiles a la sociedad.<sup>4</sup>

Este enfoque nos permite hacer una mirada teórica hacia los factores laborales tomados en cuenta en este estudio, los cuales se fundamentan a continuación:

---

<sup>3</sup>Salud laboral Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. España, 1-2-2008; <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>.

<sup>4</sup>Conceptos básicos en Salud Laboral Manuel Parra, Santiago (Chile) Oficina Internacional del Trabajo. 2003. ISBN92-314230-X; 1-2-2008

### 1.2.1 FACTORES LABORALES

Son aquellas características o situaciones detectables, que pueden ser o no modificables, a su vez originan o determinan una acción específica, se encuentran en el ámbito laboral.

- **Categoría del establecimiento:** es la capacidad resolutive cualitativa del establecimiento frente a las necesidades de salud.<sup>5</sup>
- Se denomina **ocupación** al conjunto de funciones, obligaciones y tareas que desempeña una persona en su trabajo, determinados por la posición en el trabajo. Mientras el grupo ocupacional está dado en mención del título profesional / técnico.
- **Condición laboral:** según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la define como el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.<sup>6</sup>
- **Tiempo de servicio:** hace referencia al número de años de experiencia en el ejercicio de alguna profesión u oficio, en este contexto los trabajadores de salud obtienen su experiencia laboral a lo largo de su vida profesional o no en diferentes establecimientos (MINSA), como en el actual establecimiento de salud.
- **Ingreso económico:** forma en que se remunera a los trabajadores (sueldo). La remuneración salarial es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que más directamente influyen en la vida diaria de

---

<sup>5</sup> MINISTERIO DE SALUD. "Norma Técnica: Categorías de Establecimientos del Sector Salud" Lima - Perú, 2005.

<sup>6</sup> Organización Mundial del Trabajo.

los trabajadores. Desde sus primeros años de existencia, el centro de la acción la Organización Internacional del Trabajo ha girado en torno al nivel de los salarios y la Organización ha luchado constantemente por establecer normas que garanticen y protejan el derecho de los trabajadores a percibir un salario justo. Según la Constitución de la OIT (1919) "la garantía de un salario vital adecuado" es uno de los objetivos cuya consecución es más urgente.

Los salarios representan algo muy diferente para trabajadores y empleadores. Para estos últimos, aparte de ser un elemento del costo, es un medio que permite motivar a los trabajadores. En cambio, para los trabajadores representa el nivel de vida que pueden tener, un incentivo para adquirir calificaciones y, por último, una fuente de satisfacción frente al trabajo realizado.<sup>7</sup>

- **Relaciones interpersonales:** es la percepción del tipo de interacción con el equipo de salud. Una **relación interpersonal** es una **interacción recíproca** entre dos o más **personas**. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.<sup>8</sup> Un adecuado bienestar social es imposible sin un contacto con otros, que a su vez tiene múltiples beneficios: cooperación frente a necesidades básicas, apoyo emocional, desarrollo afectivo, etc.

---

<sup>7</sup> <http://eco.finanzas.com/diccionario/>

<sup>8</sup> <http://definicion.de/relaciones-interpersonales/>

## **1.2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL**

### **1.2.2.1 DEFINICIÓN**

No resulta fácil encontrar una definición que sea comúnmente aceptada; sin embargo existe un alto nivel de consenso en definir al Clima Organizacional como: “Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales, que afectan a dicho trabajo”<sup>8</sup>

### **1.2.2.2 IMPORTANCIA**

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.<sup>9</sup>

La elaboración del estudio de clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por lo que muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano

---

<sup>8</sup> MINISTERIO DE SALUD, “Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional”. 2009. Pág.4.

<sup>9</sup> Ibid., Pág.5.

por lo que requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional.

### **1.2.2.3 CARACTERÍSTICAS**

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.<sup>10</sup>

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.).

### **1.2.2.4 ELEMENTOS**

Alexis Conçalves<sup>11</sup>, refiere que para comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

---

<sup>10</sup> MINSÁ, Op. Cit., Pág.5.

<sup>11</sup> CONCALVES, Alexis. "Fundamentos de Clima Organizacional". Sociedad Latinoamericana para la Calidad.2000.

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas, directa o indirectamente, por el personal que se desempeña en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización, a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto a las estructuras y características organizacionales y a los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

#### **1.2.2.5 DIMENSIONES**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Cada una de estas dimensiones guarda correspondencia con ciertas propiedades o características de la organización:<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> MINSA, Op. Cit., Pág.5 - 6.

- **POTENCIAL HUMANO**

Constituyen el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Las organizaciones existen para servir a las personas y no éstas para servir a las organizaciones.

El potencial humano esta conformado por los siguientes indicadores:  
Liderazgo, innovación, recompensa y confort.

- **DISEÑO ORGANIZACIONAL (ESTRUCTURA)**

Las organizaciones según Chester I. Bernard "Son un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.

El diseño organizacional esta conformado por los siguientes indicadores: Estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración.

- **CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN**

Una 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 convierte en la 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 establezcan desde un principio.

La cultura de la organización esta conformada por los siguientes indicadores: Identidad, conflicto y cooperación, motivación.

#### **1.2.2.6 INDICADORES**

- **MOTIVACIÓN**

Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales

propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

- **LIDERAZGO**

Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el 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 es coyuntural.

- **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. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

- **IDENTIDAD**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

- **COMUNICACIÓN**

Esta dimensión 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.

- **ESTRUCTURA**

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

- **INNOVACIÓN**

Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

- **CONFLICTO Y COOPERACIÓN**

Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

- **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 a hacer 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.

- **REMUNERACIÓN**

Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

#### **1.2.2.7 CATEGORIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

La Dirección de calidad en salud, del Ministerio de Salud, con la participación del Comité Técnico y equipo de expertos, ha elaborado el documento técnico: “Metodología para el estudio del clima organizacional”.

Para dicho estudio, establecemos tres categorías:

- **CLIMA ORGANIZACIONAL SALUDABLE**

Se refiere al que permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral y por ende aporta estabilidad e integración entre las actividades en la organización y las necesidades personales. (203 a 275 puntos).

- **CLIMA ORGANIZACIONAL MEDIANAMENTE SALUDABLE**

Es cuando predomina un comportamiento influenciado por percepciones positivas y negativas, sin importar la integración entre las actividades de la organización y las necesidades personales. (129 a 202 puntos).

- **CLIMA ORGANIZACIONAL NO SALUDABLE**

Es cuando hay desequilibrio entre las actividades de la organización y las necesidades, llegando a convertirse en una cultura improductiva e ineficiente. (55 a 128 puntos).

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la relación entre los factores laborales con el clima organizacional en la Micro Red Cono Norte de Tacna - 2010.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los factores laborales en los trabajadores de salud que laboran en la Micro Red Cono Norte de Tacna - 2010.
- Identificar el clima organizacional (Potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización) en los trabajadores de salud que laboran en la Micro Red Cono Norte de Tacna - 2010.
- Establecer la relación entre los factores laborales con el clima organizacional en los trabajadores de salud que laboran en la Micro Red Cono Norte de Tacna - 2010.

### **1.4 HIPÓTESIS**

Los factores laborales se relacionan significativamente con el clima organizacional en la Micro Red Cono Norte de Tacna - 2010.

### **1.5 VARIABLES DE ESTUDIO**

#### **1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

Factores Laborales

#### **1.5.2 VARIABLES DEPENDIENTE**

Clima Organizacional

#### **1.5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA	ESCALA DE MEDICIÓN
Factores Laborales	Los factores laborales son el conjunto de características que incluye el establecimiento de salud, grupo ocupacional, condición laboral, tiempo de servicio, ingreso económico y tipo de relación interpersonal que serán medidos en el sujeto mediante una encuesta semi estructurada validada.	Categoría del establecimiento.	Capacidad resolutive cualitativa del establecimiento frente a las necesidades de salud.	1. 1 - 1 2. 1 - 2 3. 1 - 3 4. 1 - 4	Ordinal
		Grupo ocupacional.	Mención del título profesional/ técnico.	1. Médico 2. Enfermeras 3. Obstetrix 4. Odontólogo 5. Psicólogos 6. Nutricionista 7. Trabajadora social 8. Técnico de enfermería	Nominal

				/Auxiliar 9. Técnico administrativo 10. Otros	
		Condición laboral.	Mención de nombrados, contratados u otras ocupaciones del personal de salud.	1. Nombrado 2. Contratado 3. SERUMS 4. Otro	Nominal
		Tiempo de servicio en el MINSA.	Nº de años de servicio cumplidos en el MINSA.	1. Menos de 1 año. 2. De 1 a 4 años. 3. De 5 años a más.	Ordinal
		Tiempo de servicio en el actual Establecimiento de salud.	Nº de años de servicio cumplidos en el actual Establecimiento de salud.	1. Menos de 1 año. 2. De 1 a 4 años. 3. De 5 años a más.	Ordinal

		Ingreso económico por el trabajo.	Sueldo (remuneración mensual).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menos de 700 n.s.</li> <li>2. De 1101 a 1500 n.s.</li> <li>3. De 701 a 1100 n.s.</li> <li>4. De 1501 a más n.s.</li> </ol>	Ordinal
		Tipo de relación interpersonal con los compañeros de trabajo.	Percepción del tipo de interacción con el equipo de salud.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mala</li> <li>2. Regular</li> <li>3. Buena</li> <li>4. Excelente</li> </ol>	Ordinal

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Clima Organizacional	El Clima Organizacional será medido mediante las percepciones compartidas por el personal respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales, que afectan a dicho trabajo, tomado en la encuesta del presente estudio.	Potencial Humano	Liderazgo	3. Saludable	Ordinal
			Innovación	2. Medianamente	
			Recompensa	Saludable	
			Confort	1. No Saludable	
		Diseño Organizacional	Estructura	3. Saludable	Ordinal
			Toma de Decisiones	2. Medianamente	
			Comunicación Organizacional	Saludable	
			Remuneración	1. No Saludable	
		Cultura de la Organización	Identidad	3. Saludable	Ordinal
			Conflicto y Cooperación	2. Medianamente	
			Motivación	Saludable 1. No Saludable	

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA METODOLOGÍA**

#### **2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Es de tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional. Es descriptivo considerando que se estudia a la variable tal como se presenta en la realidad. Es de corte transversal por que la información se obtiene en un determinado espacio y tiempo. Es correlacional ya que se estudia la relación entre las variables de interés en una misma muestra.

#### **2.2 POBLACIÓN**

##### **2.2.1 UNIDAD DE ANALISIS**

Los trabajadores de salud profesionales y no profesionales que laboran en la Micro Red Cono Norte de Tacna.

##### **2.2.2 POBLACION DE ESTUDIO**

La población de estudio estará constituida por todos los trabajadores que laboran en la Micro Red Cono Norte de Tacna (C.S. La Esperanza, P.S. Juan Velasco, C.S. Alto Alianza, C.S. Ciudad Nueva, P.S. Cono Norte y el P.S. Intiorko). Siendo 169 el total de la población.

<b>ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRO RED CONO NORTE</b>	<b>Nº</b>
C.S. La Esperanza	40
P.S. Juan Velasco	11
C.S. Alto del Alianza	40
C.S. Ciudad Nueva	47
P.S. Cono Norte	15
P.S. Intiorko	16
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>

### 2.2.3 MUESTRA:

El tipo de de Muestreo que se utilizó fue el probalístico aleatorio simple.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para población finita siendo la siguiente:

$$n = \frac{(Z)^2 (P.Q) N}{(E)^2(N-1) + (Z)^2 P.Q}$$

**Donde:**

Z = Desviación Estándar (Valor Z para un nivel de significancia = 0,05).

E = Margen Error de Muestreo

P = Probabilidad de Diferencia de las Cosas (Proporción de personal de salud que tiene la característica de interés).

Q = 1 – P

N = Tamaño del Universo de la Población

n = Tamaño de la Muestra

**Valores Estadísticos Constantes:**

Z = 1,96 (95%)

E = 0,05 (5%)

P = 0,25 (25%)

**Ejercicio de Aplicación:**

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,25) (1-0,25) 169}{(0,05)^2(169-1) + (1,96)^2 (0,25) (1-0,25)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (0,25*0,75) 169}{(0,0025)(168) + (3,8416) (0,25*0,75)}$$

$$n = \frac{(121,7307)}{(0,42) + (0,7203)}$$

$$n = 106,7532$$

→ n = 107

## **2.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

### **2.3.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Establecimientos de Salud de la Micro Red Cono Norte (C.S. La Esperanza, P.S. Juan Velasco, C.S. Alto Alianza, C.S. Ciudad Nueva, P.S. Cono Norte y el P.S. Intiorko).
- Trabajador con tiempo mayor de 3 meses de permanencia en la organización de salud.
- Trabajador que se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento.
- Trabajadores que laboren en áreas administrativas y asistenciales.

### **2.3.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Establecimientos que no pertenezcan a la Micro Red Cono Norte.
- 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 el establecimiento.
- Trabajadores de salud que se nieguen a llenar los instrumentos de medición.

## **2.4 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Para obtener la información se utilizó 02 cuestionarios; ambos auto administrados, siendo los siguientes instrumentos:

- Cuestionario semi estructurado sobre los Factores Laborales (Anexo 01).
- Cuestionario estructurado de Clima Organizacional – MINSA (Anexo 02).

#### **2.4.1 CONSISTENCIA INTERNA DE LOS CUESTIONARIOS**

La confiabilidad de los instrumentos para medir los factores laborales y el clima organizacional se obtuvieron mediante el estudio de la consistencia interna u homogeneidad con el coeficiente Alfa de Cronbach.

#### **2.4.2 INSTRUMENTOS**

##### **➤ CUESTIONARIO SEMI ESTRUCTURADO SOBRE LOS FACTORES LABORALES**

Elaborado por la investigadora del presente estudio y esta constituido por 07 ítems, en el primer ítem se obtiene la categoría del establecimiento de salud en que trabaja actualmente el sujeto. En los siguientes seis ítems se determina el grupo ocupacional, condición laboral, tiempo de servicio en el MINSA, tiempo de servicio en el actual establecimiento, remuneración y las relaciones interpersonales. Cada uno de los ítems presenta alternativas, el sujeto debe marcar aquella opción que mejor refleje su situación laboral actual.

##### **➤ CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Documento Técnico: “Metodología para el Estudio de Clima Organizacional”. MINISTERIO DE SALUD (2009). Elaborado por el Comité Técnico de Clima

Organizacional con la participación de un equipo de expertos intersectorial, y modificado por la investigadora para el presente estudio. Este cuestionario uso la escala de Rensis Likert, ha sido validado por juicio de expertos, a través de la metodología de focus groups se realizó la validez de la claridad de los enunciados como la validación estadística utilizando Alfa de Crombach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento son confiables, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

Consta de 55 enunciados, que miden las tres dimensiones del clima organizacional, que se muestra a continuación:

- **Potencial Humano:** Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort,
- **Diseño organizacional:** Estructura, Toma de decisiones, Comunicación organizacional, Remuneración, y
- **Cultura de la organización:** Identidad, Conflicto y cooperación, Motivación.

Cada ítem representa una situación habitual del sujeto en la organización, y presenta cinco opciones para responder. El sujeto debe marcar aquella opción que mejor refleje su actual situación.

La calificación se da según la escala de Rensis Likert y consta del siguiente criterio:

Totalmente en desacuerdo	<b>TED</b>	= 1
En desacuerdo	<b>ED</b>	= 2
Indiferente	<b>IDF</b>	= 3
De acuerdo	<b>DA</b>	= 4
Totalmente de acuerdo	<b>TDA</b>	= 5

El rango de puntuación es de 55 a 275 puntos, obtenidos de la sumatoria de puntaje global de cada enunciado y tiene la siguiente escala:

203 a 275 puntos	<b>Saludable</b>
129 a 202 puntos	<b>Medianamente saludable</b>
55 a 128 puntos	<b>No saludable</b>

Cada respuesta proporciona información referente a las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional.

## **2.5 PROCEDIMIENTO**

- Para la realización de la prueba piloto se coordinó con el gerente de la Micro Red Cono Sur contando con la participación de 10 trabajadores, con características similares a la población de estudio, con el objetivo de reajustar la redacción y la comprensión de los ítems de los instrumentos a

utilizar y de esta manera poder darle la confiabilidad adecuada a dichos instrumentos.

- Para la recolección de datos se hicieron las coordinaciones respectivas con el gerente de la Micro Red Cono Norte y se realizó en los trabajadores de los diferentes establecimientos siendo un total de 03 Centros de Salud y 03 Puestos de Salud.
- Para la aplicación de los instrumentos, se hará hincapié que los datos recolectados y resultados obtenidos mediante su participación son estrictamente confidenciales, además serán aplicados en un tiempo aproximado de 20 minutos, las respuestas serán marcadas de manera personal y directa.
- El instrumento destinado para el estudio de Investigación fue validada con el apoyo y asesoramiento de cuatro profesionales: Tres magíster en enfermería y el apoyo de un estadístico en Salud.

## **2.6 PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los datos obtenidos a través de los instrumentos inicialmente fueron codificados y luego se vaciaron a una base de datos en un programa informático, posteriormente se realizó el control de calidad utilizando el paquete estadístico SPSS versión 18.0 para Windows.

En el análisis bivariado, se utilizó la prueba estadística Chi- Cuadrado para medir los factores laborales y su relación con el clima organizacional,

considerando en ello un nivel de confiabilidad de 95% y un valor P aceptable menor de 0.05.

Los resultados se presentan en tablas de contingencia con sus respectivos gráficos.

Además se hizo uso de:

- Índice de consistencia interna Alfa de Cronbach: Para la confiabilidad de los instrumentos.
- Distancia de puntos múltiples (DPP), Distancia Máxima (Dmax) para establecer el grado de adecuación de los instrumentos.

## **CAPÍTULO III DE LOS RESULTADOS**

### **3.1 RESULTADOS**

En este capítulo se presenta cuadros estadísticos descriptivos y los gráficos correspondientes; en el análisis estadístico con las mediciones de relación entre las variables para la validación de la hipótesis, se utiliza la prueba de Ji Cuadrado.

## CUADRO N° 01

### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010

GRUPO OCUPACIONAL	N°	%
Profesionales de Ciencias de la Salud	57	53,27
Otros Profesionales	4	3,74
Técnicos de Enfermería/Auxiliares	35	32,71
Técnicos Administrativos	11	10,28
Total	107	100,00

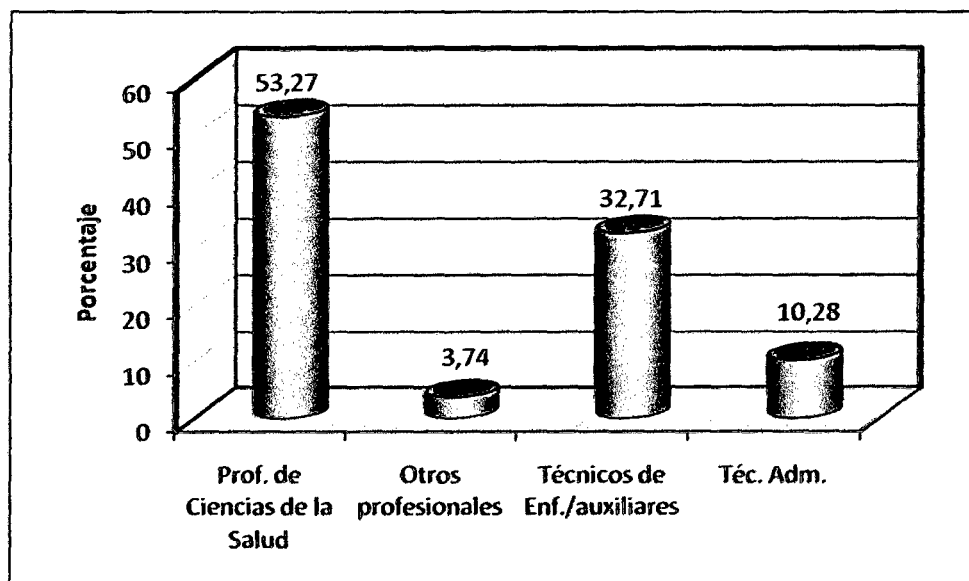
Fuente: Cuestionario de Factores Laborales elaborado por la investigadora.

#### **Descripción:**

El cuadro N° 01, nos muestra el primer factor laboral que es el grupo ocupacional, donde de los 107 trabajadores encuestados en la Micro Red Cono Norte, resaltamos que 57 (53,27%) corresponden a profesionales de ciencias de la salud, seguido del grupo de técnicos de enfermería/ auxiliares con 35 (32,71%), mientras que 11 (10,28%) pertenecen al grupo de técnicos administrativos y finalmente el 4 (3,74%) a otros profesionales. El gráfico N° 1, nos ilustra la distribución porcentual de lo descrito.

### GRÁFICO N° 1

#### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA – 2010



Fuente: Cuadro N° 01.

## CUADRO N° 02

### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN CONDICIÓN LABORAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010

CONDICIÓN LABORAL	N°	%
Nombrado	67	62,62
Contratado	30	28,04
SERUMS	5	4,67
Otros	5	4,67
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

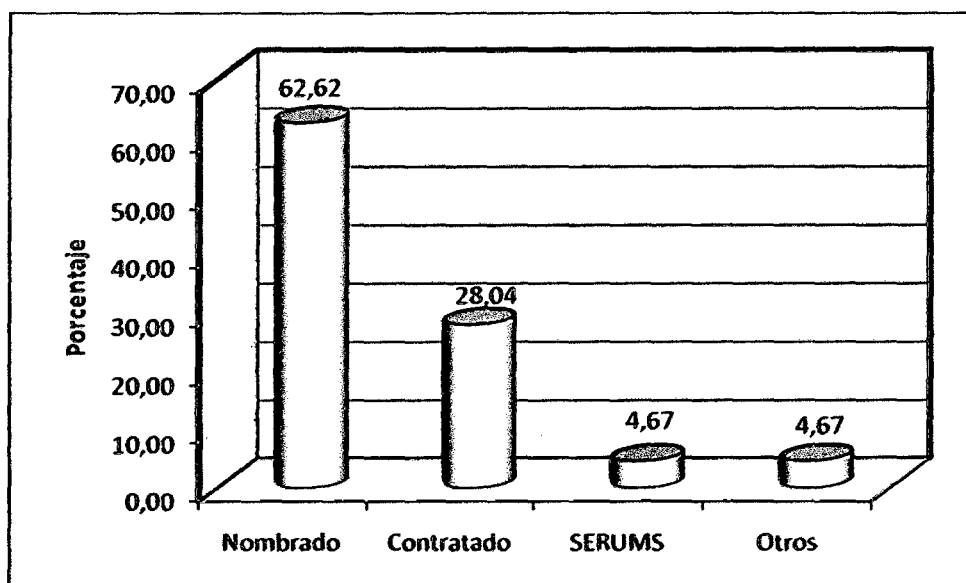
Fuente: Cuestionario de Factores Laborales elaborado por la investigadora.

#### **Descripción:**

En el segundo cuadro, se observa que del total de los trabajadores de salud un poco más de la mitad (62,62%) son de condición laboral nombrados, así mismo el 28,04% son contratados, mientras que una minoría de 4,67% corresponde a SERUMS y también a otros. Los valores porcentuales descritos lo visualizamos claramente en el Gráfico N° 2.

## GRÁFICO N° 2

### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN CONDICIÓN LABORAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA – 2010



Fuente: Cuadro N° 02.

### CUADRO N° 03

#### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN EL MINSA EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010

TIEMPO DE SERVICIO EN EL MINSA	N°	%
Menos de 1 año	4	3,74
De 1 a 4 años	7	6,54
De 5 a más años	96	89,72
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

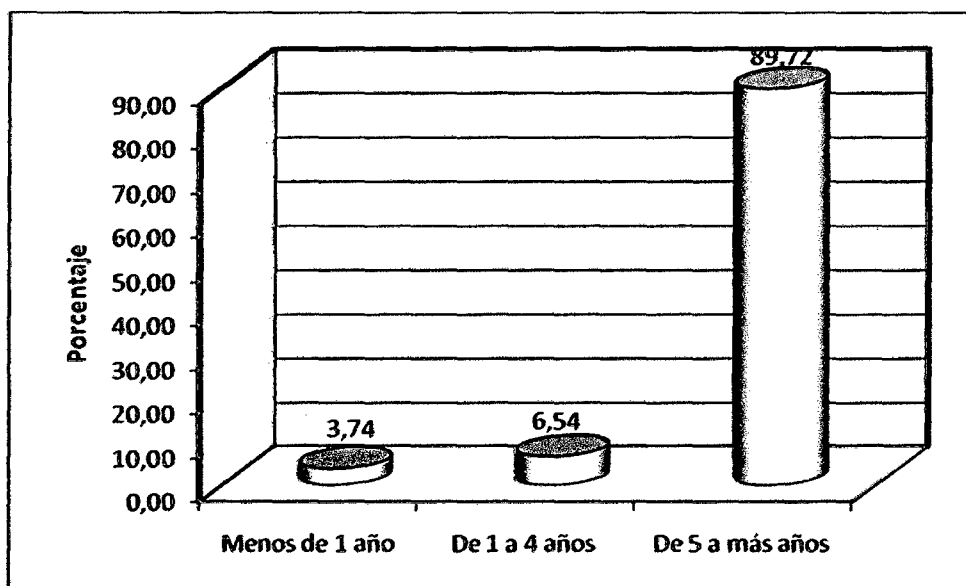
Fuente: Cuestionario de Factores Laborales elaborado por la investigadora.

#### **Descripción:**

Teniendo en cuenta el cuadro N° 03, debemos resaltar que la mayoría del personal de salud (89,72%) tiene un tiempo de servicio acumulado mayor a 5 años en el MINSA, mientras que el 6,54% tiene una experiencia de 1 a 4 años, y el 3,74% menos de un año. El Gráfico N° 3 nos ilustra los diferendos porcentuales descritos anteriormente.

**GRÁFICO N° 3**

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN EL  
MINSA EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA – 2010**



Fuente: Cuadro N° 03.

#### CUADRO N° 04

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN EL  
ACTUAL ESTABLECIMIENTO DE SALUD EN LA MICRO RED  
CONO NORTE DE TACNA - 2010**

<b>TIEMPO DE SERVICIO EN EL ACTUAL ESTABLECIMIENTO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Menos de 1 año	11	10,28
De 1 a 4 años	13	12,15
De 5 a más años	83	77,57
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

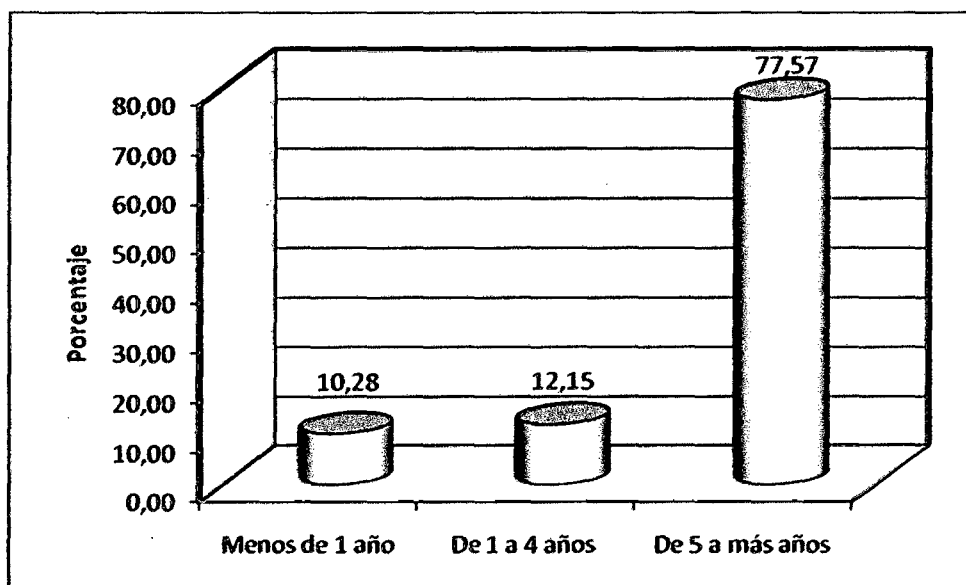
Fuente: Cuestionario de Factores Laborales elaborado por la investigadora.2010.

**Descripción:**

El cuadro N° 04, nos indica que el 77,57% de los trabajadores tiene un tiempo de servicio de 5 a más años en el actual establecimiento, por otro lado, tenemos el 12,15% de 1 a 4 años, y finalmente el 10,28% menos de 1 año. Los valores porcentuales descritos anteriormente podemos visualizarlo objetivamente en el Gráfico N° 4.

### GRÁFICO N° 4

#### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN EL ACTUAL ESTABLECIMIENTO DE SALUD EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010



Fuente: Cuadro N° 04.

## CUADRO N° 05

### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN INGRESO ECONÓMICO EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010

INGRESO ECONÓMICO	N°	%
Menos de 500 nuevos soles	16	14,95
De 500 a 1000 nuevos soles	28	26,17
De 1001 a 1500 nuevos soles	19	17,76
> 1500 a más nuevos soles	44	41,12
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

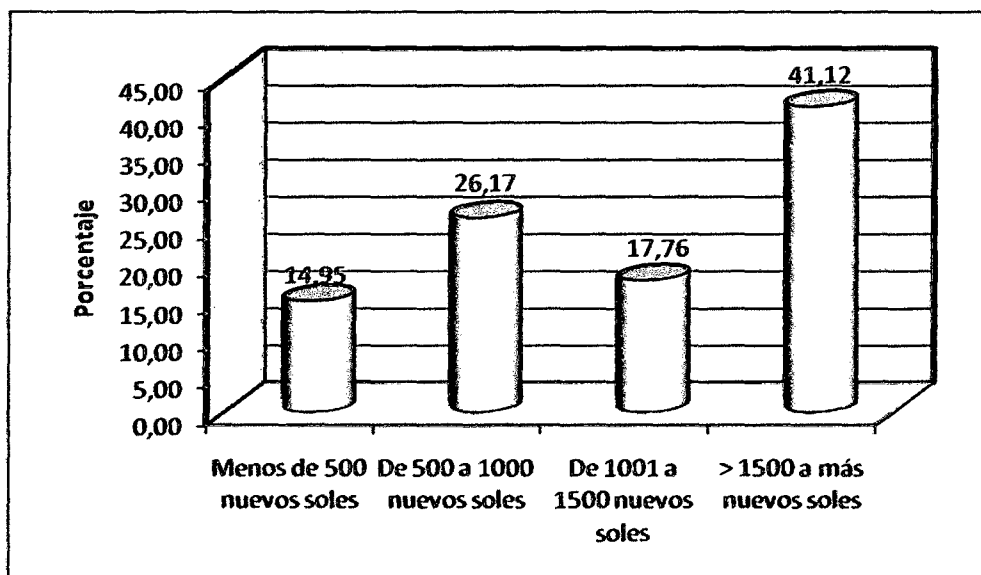
Fuente: Cuestionario de Factores Laborales elaborado por la investigadora.2010.

#### **Descripción:**

Aquí observamos que del total de trabajadores encuestados menos de la mitad (41,12%) tienen un ingreso económico mayor a 1500 nuevos soles, el 26,17% de 500 a 1000 nuevos soles y menores porcentajes se observa en aquellos que perciben de 1001 a 1500 nuevos soles con 17,76%, como en los que reciben menos de 500 nuevos soles con 14,95%. El gráfico N° 5, nos ilustra la distribución porcentual de estos valores.

### GRÁFICO N° 5

#### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN INGRESO ECONÓMICO EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA – 2010



Fuente: Cuadro N° 05.

## CUADRO N° 06

### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010

RELACIONES INTERPERSONALES	N°	%
Buena	74	69,16
Regular	29	27,10
Mala	4	3,74
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

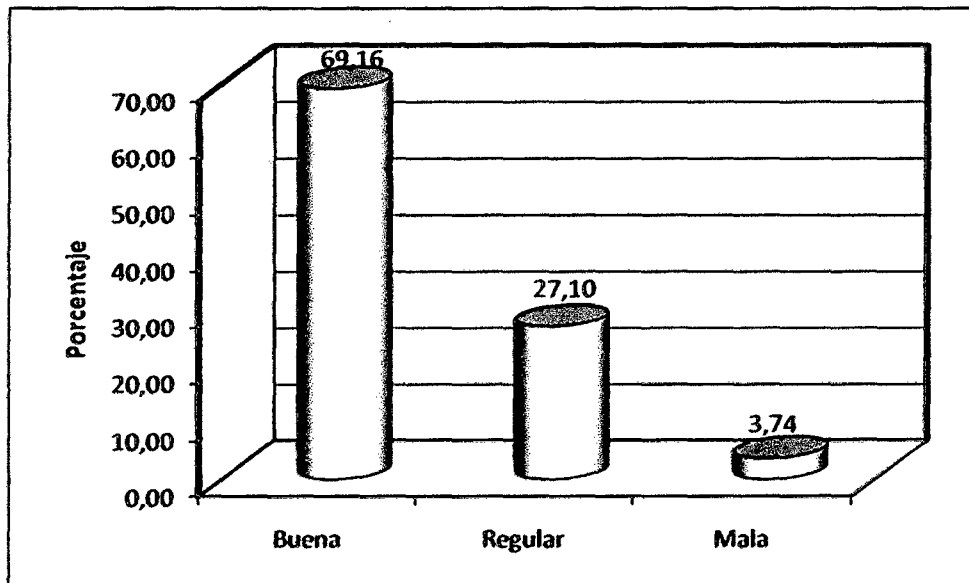
Fuente: Cuestionario de Factores Laborales elaborado por la investigadora.

#### **Descripción:**

El sexto cuadro nos muestra al factor laboral que supero a los demás, ya que el 69,16% del personal de salud tienen buenas relaciones interpersonales, luego un grupo de 27,10% lo tuvo a un nivel regular, y una minoría de 3,74% manifestó una relación. Los valores porcentuales descritos anteriormente podemos visualizarlo claramente en el Gráfico N° 6.

### GRÁFICO N° 6

#### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA – 2010



Fuente: Cuadro N° 06.

## CUADRO N° 07

### DISTRIBUCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010

CLIMA ORGANIZACIONAL	N°	%
Saludable	55	51,40
Medianamente Saludable	51	47,66
No saludable	1	0,93
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

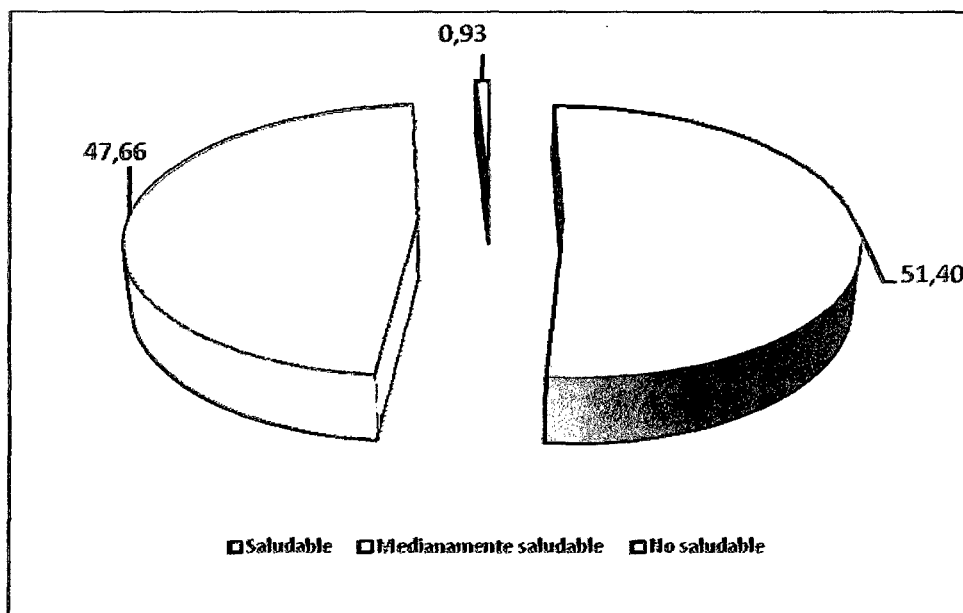
Fuente: Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional /Ministerio de Salud.  
Comité Técnico de Clima Organizacional Lima- 2009.

#### **Descripción:**

El cuadro N° 07, expresa que lo más representativo del personal de salud de la Microrred Cono Norte lo constituye un clima organizacional saludable (51,40%), luego tenemos al 47,66% que alcanzaron un clima medianamente saludable y por último, una minoría de 0,93% evidenció tener un clima no saludable. El gráfico N° 7, nos ilustra la distribución porcentual de lo descrito anteriormente.

### GRÁFICO N° 7

#### DISTRIBUCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010



Fuente: Cuadro N° 07.

## CUADRO N° 08

### DISTRIBUCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN POTENCIAL HUMANO EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA – 2010

<b>VARIABLE: POTENCIAL HUMANO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Saludable	50	46,73
Medianamente Saludable	54	50,47
No saludable	3	2,80
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

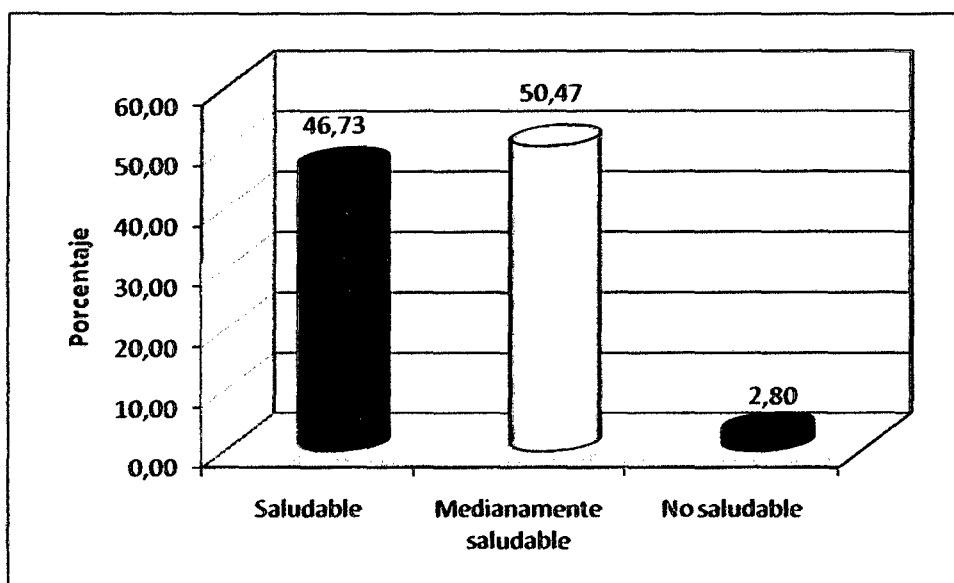
Fuente: Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional /Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional Lima- 2009.

#### **Descripción:**

El cuadro N° 08, nos informa la frecuencia de la primera variable del clima organizacional (Potencial Humano), evidenciándonos que el 50,47% del personal de salud presentó un potencial medianamente saludable, seguido de un 46,73% con potencial saludable y un 2,80% manifesto tener potencial humano no saludable. Estos valores porcentuales lo observamos objetivamente en el Gráfico N° 8.

### GRÁFICO N° 8

#### DISTRIBUCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN POTENCIAL HUMANO EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA – 2010



Fuente: Cuadro N° 08.

## CUADRO N° 09

### DISTRIBUCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DISEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010

<b>VARIABLE: DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Saludable	46	42,99
Medianamente Saludable	57	53,27
No saludable	4	3,74
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

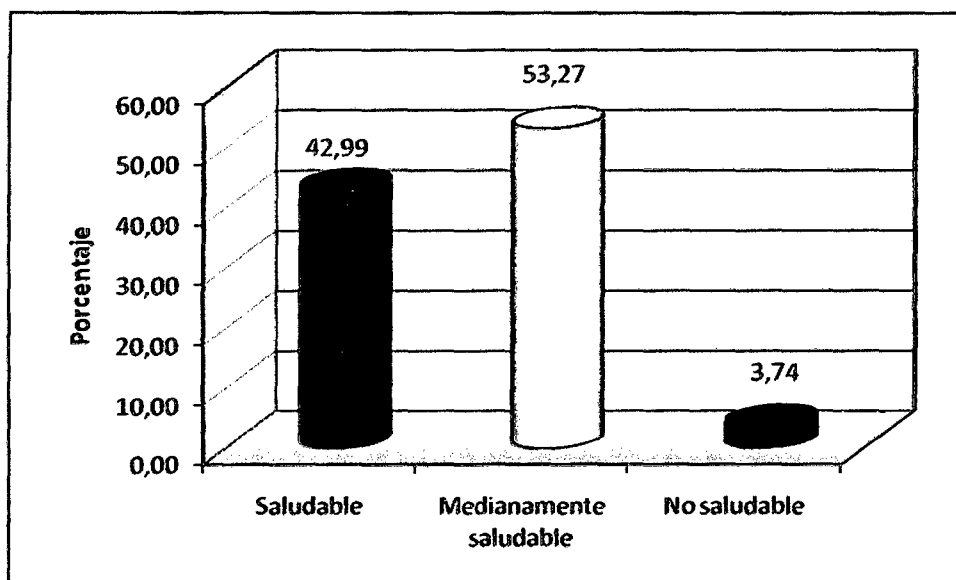
Fuente: Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional /Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional Lima- 2009.

#### **Descripción:**

El noveno cuadro, nos indica la frecuencia de la segunda variable del clima organizacional, donde hay un predominio de 53,27% del personal de salud que expresó un diseño organizacional medianamente saludable, y aquellos que cumplen óptimamente con este componente lo conforman el 42,99%, es decir obtuvieron un diseño organizacional saludable, y una minoría de 3,74% calificó como no saludable. El Gráfico N° 9 nos ilustra los diferendos porcentuales descritos anteriormente.

### GRÁFICO N° 9

#### DISTRIBUCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DISEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010



Fuente: Cuadro N° 09

## CUADRO N° 10

### DISTRIBUCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA – 2010

<b>VARIABLE: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Saludable	70	65,42
Medianamente Saludable	34	31,78
No saludable	3	2,80
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

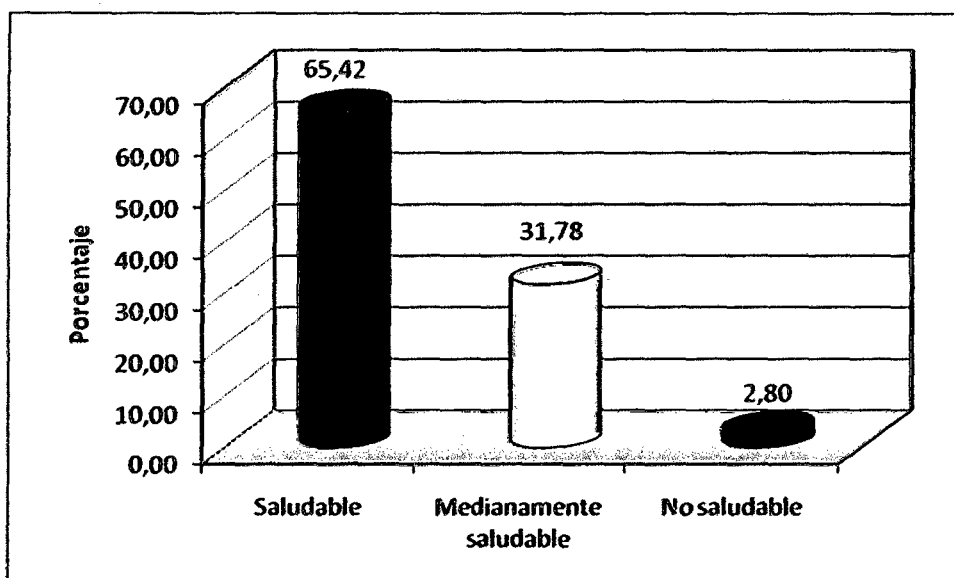
Fuente: Fuente: Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional /Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional Lima- 2009.

#### **Descripción:**

El décimo cuadro, nos informa sobre la frecuencia de la Cultura de la Organización, donde la mayoría con 65,42% del personal de salud presentó una cultura saludable, disminuyendo este porcentaje en los que manifestaron medianamente saludable con 31,78% y más aún a los que obtuvieron la categoría no saludable con 2,80%. Los valores porcentuales descritos anteriormente podemos visualizarlo claramente en el Gráfico N° 10.

### GRÁFICO N° 10

#### DISTRIBUCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA – 2010



Fuente: Cuadro N° 10

**CUADRO N° 11**

**INGRESO ECONÓMICO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010**

CLIMA ORGANIZACIONAL \ INGRESO ECONÓMICO	No Saludable		Medianamente Saludable		Saludable		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menos de 500 n.s.	0	0,00	7	6,54	9	8,41	16	14,95
De 500 a 1000 n.s.	0	0,00	16	14,95	12	11,21	28	26,17
De 1001 a 1500 n.s.	1	0,93	13	12,15	5	4,67	19	17,76
> 1500 a más n.s.	0	0,00	15	14,02	29	27,10	44	41,12
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0,93</b>	<b>51</b>	<b>47,66</b>	<b>55</b>	<b>51,40</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario de Factores Laborales y Clima Organizacional.

**$X^2=8,889$**

**$P = 0,031$**

El cálculo de  $X^2$  no incluye la columna de no saludable por la baja frecuencia.

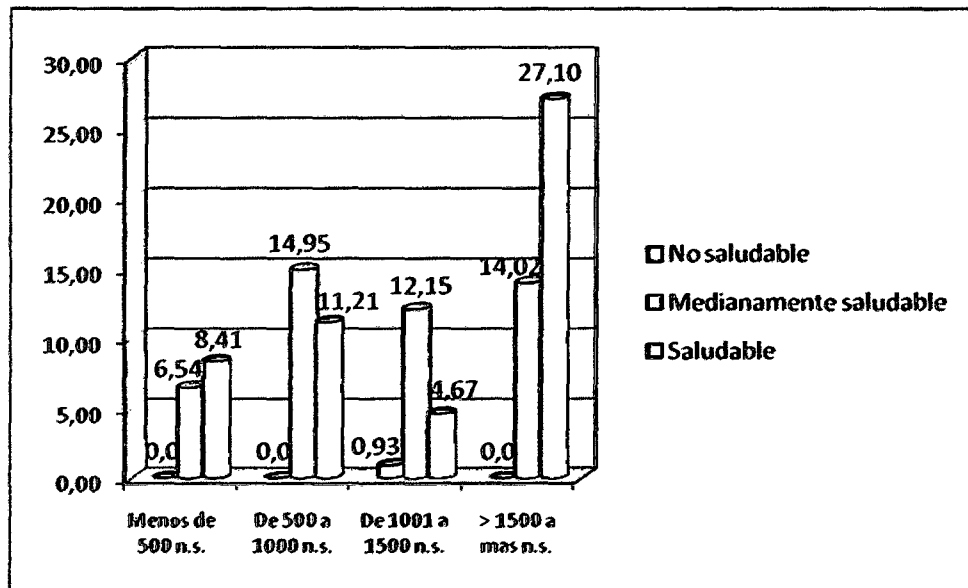
**Descripción:**

El décimo primer cuadro, nos muestra que la mayoría (41,12%) lo constituyen los trabajadores con un ingreso mayor a 1500 nuevos soles, de los cuales el 27,10% tuvieron un clima saludable, el 14,02% medianamente saludable y

ninguno resultó no saludable. Del grupo con ingreso entre 500 a 1000 nuevos soles, el 14,95% manifestaron un clima medianamente saludable, el 11,21% con clima saludable y ninguno fueron no saludables. Del personal con un ingreso entre 1001 a 1500 nuevos soles, se encontró que el 12,15% muestra un clima medianamente saludable, 4,67% saludable, y una minoría de 0,93% fue no saludable. Finalmente, aquellos con un ingreso menor a los 500 nuevos soles, el 8,41% presentaron un clima saludable, el 6,54% medianamente saludable, mientras que ninguno evidenció estar en la categoría no saludable. Estas diferencias de las proporciones evidencian a la prueba estadística, un valor P resultó menor a 0,05, demostrando que hay relación significativa entre el ingreso económico y el clima organizacional en la Micro Red Cono Norte, con un nivel de confianza del 95%. ( $\chi^2=8,889$ ;  $P=0,031$ ). Los porcentajes lo visualizamos objetivamente en el Gráfico N° 11.

### GRÁFICO N° 11

## INGRESO ECONÓMICO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010



Fuente: Cuadro N° 11.

**CUADRO N° 12**

**RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN CON EL  
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED  
CONO NORTE DE TACNA - 2010**

CLIMA ORGANIZACIONAL RELACIONES INTERPERSONALES	No Saludable		Medianamente Saludable		Saludable		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	0	0,00	25	23,36	49	45,79	74	69,16
Regular	1	0,93	22	20,56	6	5,61	29	27,10
Mala	0	0,00	4	3,74	0	0,00	4	3,74
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0,93</b>	<b>51</b>	<b>47,66</b>	<b>55</b>	<b>51,40</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario de Factores Laborales y Clima Organizacional

**$\chi^2 = 20,805$**

**$P = 0,000$**

El cálculo de  $\chi^2$  no incluye la columna de no saludable por la baja frecuencia.

**Descripción:**

Teniendo en cuenta el cuadro N° 12, debemos resaltar que en la relación entre el último factor laboral y el clima organizacional, tenemos que lo más representativo del personal (69,16%) lo constituye el grupo de buenas

relaciones, de ellos, el 45,79% presentaron un clima saludable, el 23,36% medianamente saludable, y ninguno resultó no saludable. Del grupo con relaciones interpersonales regulares (27,10%), se encontró que el 20,56% obtuvieron un clima medianamente saludable, el 5,61% saludable, mientras que una minoría (0,93%) refleja un clima no saludable.

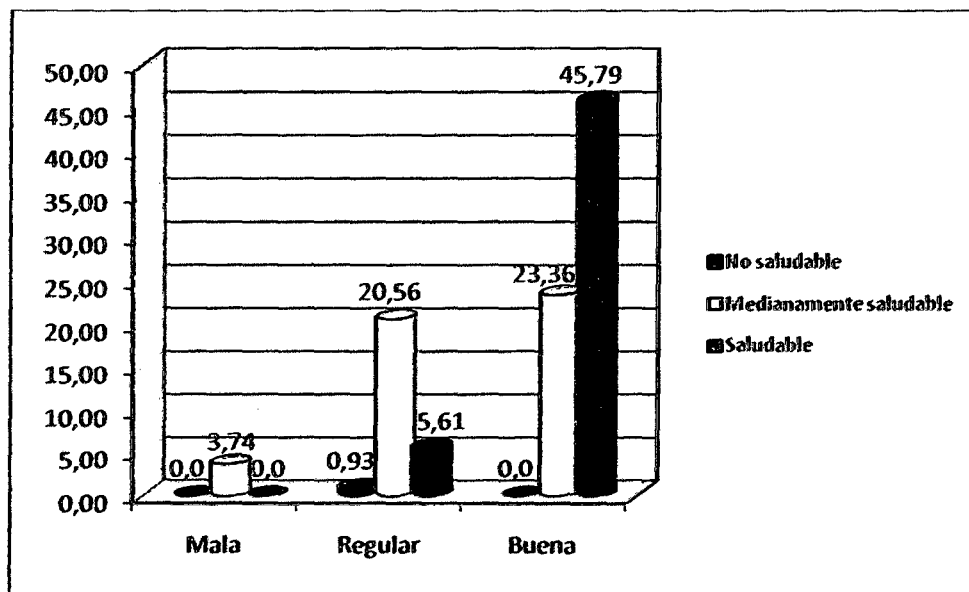
Por último, entre los trabajadores con malas relaciones, todos (3,74%) presentaron un clima organizacional medianamente saludable, y ninguno manifestó ser saludable y no saludable.

Con la prueba estadística correspondiente, se obtuvo un valor de P menor a 0,05 lo que significa que hay relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en la Micro Red Cono Norte, con un nivel de confianza del 95%. ( $\chi^2=20,805$ ;  $P=0,000$ ).

El Gráfico N° 12 nos muestra objetivamente las diferencias porcentuales de las variables anteriormente relacionadas.

## GRÁFICO N° 12

### RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010



Fuente: Cuadro N° 12.

### 3.2 DISCUSIÓN

En nuestro análisis consideraremos como referencia lo reportado en la literatura y estudios realizados a nivel nacional e internacional que han sido incluidos en los antecedentes del presente estudio.

Antes de continuar con el análisis de las evidencias encontradas, es importante dar a conocer que en nuestro estudio obtuvimos una alta tasa de respuesta, dado que el 100% de la muestra poblacional respondieron el instrumento; por lo que consideramos que fue muy aceptable y nos hace pensar que los resultados a los que hemos llegado reflejan la realidad de la situación que existe en la organización.

En coherencia con el primer objetivo planteado en el estudio, tratamos sobre la ocupación como uno de los factores laborales (Cuadro y Gráfico N° 1), aquí encontramos que cerca de la mitad (53,27%) lo conformaron los profesionales de ciencias de la salud de la Micro Red Cono Norte, seguido de los técnicos de enfermería/auxiliares con 32,71%, luego los técnicos administrativos con 10,28% y finalmente otros profesionales que fueron la minoría con 3,74%. Si comparamos con el estudio de la Tesis doctoral realizado por el Mg. Flores Cano V. sobre "Prevalencia y factores asociados al Síndrome de Burnout en trabajadores de las asociaciones CLAS de las Micro Redes urbanas de la región de salud Tacna, 2009", vemos que este autor reportó una cifra similar

para los profesionales no médicos (47,8%), sin embargo, difiere levemente en el grupo de técnicos u otros, ya que su valor fue de 38,68% y también para los profesionales no médicos que fue de 13,52%. Debemos resaltar que tanto nuestro estudio como la Tesis doctoral manifiestan aparentemente un déficit del grupo de médicos en la organización de los CLAS, ya que la Micro Red Cono Norte que fue el espacio de nuestro estudio también son denominados establecimientos de salud de tipo CLAS y por el contrario no apreciamos un déficit de profesionales no médicos, incluidas en este grupo las profesionales de Enfermería y de Obstetricia.

Como segundo factor tenemos a la condición laboral (Cuadro y Gráfico N° 2), el cual nos evidencia que la mayoría de trabajadores de salud de la Micro Red Cono Norte (62,62%) adquirieron la condición de nombrado, constituyéndose en una fortaleza para la organización, pero aun se tiene un importante grupo de 28,04% en condición de contratado y este sería una debilidad para los establecimientos; aparte de ellos, los SERUMS y otros representaron una minoría. Contrastando con la tesis doctoral de Flores Cano V. – 2009, la proporción de contratados (53,5%) es superior a nuestro resultado y divulga un menor porcentaje de nombrados (46,5%), estas cifras difieren de nuestro estudio, porque este autor tiene una mayor cobertura de espacio y de población de estudio.

Como tercer factor laboral tenemos al tiempo de servicio en el MINSA (Cuadro y Gráfico N° 3) que también está contemplado dentro del primer objetivo específico y considerando la condición laboral nombrado que fue el predominante, obviamente también el mayor porcentaje se presentó en los trabajadores de salud con más de 5 años de servicio en el MINSA, estos representaron el 89,7% y al analizar el tiempo de servicio en el establecimiento donde trabajan actualmente (cuarto factor laboral), también se observó que hay un notorio predominio por aquellos que tienen más de 5 años de servicio con 77,57%, valores que son casi similares a lo reportado en la Tesis doctoral por Flores Cano V., 2009, ya que él encontró un 82,1% de experiencia por más de 5 años de servicio en el MINSA y de 75,5% por más de 5 años en el establecimiento CLAS. En cuanto al ingreso económico (quinto factor laboral), se encontró que la mayor proporción (41,12%) percibe un salario mayor a 1500 nuevos soles, esto es coherente por la cantidad de trabajadores nombrados en la Micro Red Cono Norte, sin embargo, contrasta con la Tesis doctoral del Mg. Flores Cano V., 2009, ya que reportó a un grupo menor (12,6%) que percibe más de 1500 nuevos soles mensuales, pero coincidimos en el ingreso de 500 a 1000 n. s., viéndose que nuestro estudio reveló a un 26,17% y la tesis doctoral reportó un 28,3%.

Al referirnos a las relaciones interpersonales como último factor laboral que se muestra en el Cuadro y Gráfico N° 6, tenemos que cerca de los tres tercios (69,2%) de trabajadores de salud de la Micro Red Cono Norte tuvieron buenas

relaciones interpersonales, al menos este es un buen indicador que favorece la cultura organizacional, ya que forma parte de una comunicación interna saludable y es uno de los pilares para mantener una adecuada cultura organizacional, sin embargo, resulta discordante con lo que reporta el Mg. Flores Cano V., 2009, donde indica que el 38,5% mantenía buenas relaciones personales entre los trabajadores de salud de las Micro Redes Urbanas de la Región Tacna, mas bien ellos predominaron con una regular relación interpersonal (53,77%) contra el nuestro que fue de 27,1%.

Uno de los temas centrales que evidencia nuestro estudio, es el haber identificado los **niveles del clima organizacional**, lo cual es coherente con el segundo objetivo específico ilustrado en el Cuadro y Gráfico N° 7; por un lado es bueno saber que el 51,40% manifestó un clima saludable, pero no es suficiente para que la organización funcione en condiciones óptimas, ya que la brecha de déficit estaría constituida por los que mantienen un clima medianamente saludable que fue de 47,66% y los no saludables que fueron una minoría de 0,93%, por lo tanto, la Micro Red Cono Norte, no tendría un clima organizacional óptimo y este no solo afectaría a la calidad de atención sino que también tendría efecto en la insatisfacción de un gran número de usuarios que se atienden en los establecimientos de dicha Micro Red. Por ello, es de suprema necesidad que todos los establecimientos de salud deben mejorar el clima de la organización. Estos resultados difieren a lo publicado por Baquerizo, Digna A., (Lima 2008), sobre Inteligencia Emocional y Clima

Organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto", el cual reportó que el 19,33% de trabajadores perciben un clima organizacional aceptable y 1,68% excelente, categorías que son equivalente al clima saludable encontrado en nuestro estudio pero que a la vez son muy inferiores a nuestro hallazgo.

Al tener en cuenta el Potencial Humano como una de las variables del clima organizacional, el Cuadro y Gráfico N° 08 nos evidencia que la mitad de trabajadores de la Micro Red Cono Norte (50,47%) mantiene un potencial medianamente saludable y otro 2,8% no saludable, que juntos, forman parte del déficit en este tema, sin embargo hay que resaltar que hay un grupo de 46,73% con un potencial saludable, estos estarían contribuyendo al clima organizacional saludable en terminos globales. Por otro lado, casi la misma tendencia observamos en la segunda variable (Diseño de la Organización) descrita en el Cuadro y Gráfico N° 9, donde el 42,99% perfilaron un diseño saludable, pero el mayor rubro de déficit, lo conforma el 53,27% con diseño medianamente saludable y el 3,74% no saludable.

En lo que concierne a la Cultura de la Organización ilustrado en el cuadro y Gráfico N° 10, vemos que aumenta la proporción de trabajadores saludables a 65,42%, lo cual es superior a lo descrito en las dos variables anteriores y disminuye el porcentaje de aquellos que mostraron una cultura medianamente saludable a 31,78% pero se mantiene la minoría de los no saludables (2,8%),

estos dos últimos suman alrededor del 35% y son los que no estarían en lo óptimo para la organización, lo cual afectaría indirectamente al estrés laboral, la calidad de atención y la insatisfacción del usuario.

Otro de los puntos centrales de este trabajo, es mostrar la relación entre los factores laborales con el clima organizacional, el cual está planteado en el tercer objetivo específico y presentado en el Cuadro y Gráfico N° 11. Uno de los factores laborales de suma importancia que resultó relacionado significativamente ( $X^2=8,889$ ;  $P=0,031$ ) al clima organizacional, es el ingreso económico, destacándose que a medida que aumenta el ingreso mensual de los trabajadores de la Micro Red Cono Norte de 500 n. s. a más de 1500 n. s., hay un incremento de la proporción de trabajadores con clima organizacional saludable de 8,41% a 27,1%; de forma similar pero menos notorio se observa en los trabajadores con clima medianamente saludable ascendiendo la proporción de 6,54% (ingreso menor a 500 n. s.) hasta un 14,02% en los que perciben ingresos mayores a 1500 n. s., obviamente estos hallazgos nos indican que el ingreso económico con las categorías del clima organizacional no son independientes, es decir, hay evidencia de que el salario de los trabajadores aparentemente mejora el clima organizacional en la Micro Red Cono Norte.

El segundo factor laboral que se relacionó significativamente al clima organizacional ( $X^2=20,805$ ;  $P=0,000$ ) fue las relaciones interpersonales, esto se visualiza en el Cuadro y Gráfico N° 12, donde es notorio ver que aumenta la

proporción de trabajadores con clima organizacional saludable cuando mejora las relaciones interpersonales de mala (0,0%) a regular (5,61%) y buena (45,79%); algo similar se observa en los trabajadores con un clima medianamente saludable, ya que este aumenta cuando mejora también las relaciones interpersonales de mala (3,74%) a regular (20,56%) y buena (23,35%), todo ello es un indicativo de que en la población estudiada hay una tendencia parcial de mejoría en el clima organizacional, por lo que la institución debe fortalecer la motivación y estímulo en el trabajador para hacer que este factor laboral de suma importancia (relaciones interpersonales) se constituya en una fortaleza institucional y que mantenga una incidencia positiva sobre un clima organizacional saludable.

Aunque no es comparable con nuestro estudio, pero al considerar como referencia el estudio realizado por Baquerizo, Digna A., (Lima 2008), sobre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto", llegó a la conclusión de que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que esta variable participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

Sin embargo, debemos connotar que los demás factores laborales como: El ser de diferente grupo ocupacional, la condición laboral, el tiempo de servicio acumulado en el MINSA y el tiempo de servicio en el establecimiento de salud actual no mostraron evidencia de relación con el clima organizacional ( $P>0,05$ ), por lo tanto, estos factores resultaron ser independientes del clima organizacional.

Producto de estos hallazgos, podemos decir que el clima organizacional, se esta convirtiendo en un problema de salud publica en el ámbito laboral de la Micro Red Cono Norte, como también lo indicó el Mg. Flores Cano en su Tesis doctoral para las Micro Redes Urbanas, ya que prácticamente la mitad de profesionales y no profesionales de la salud que se dedican a atender a otras personas, manifiestan un clima organizacional que no es la óptima para este sistema.

De continuar esta situación encontrada y aún más si se incrementara, las consecuencias las percibirían los usuarios de los establecimientos de salud, por lo tanto, habría que considerar el clima organizacional en los profesionales y no profesionales de la salud de la Micro Red Cono Norte como una prioridad para el distrito Ciudad Nueva y Alto de la Alianza.

## CONCLUSIONES

1. Los factores laborales identificados como más resaltantes en los trabajadores de salud que laboran en la Micro Red Cono Norte fueron: El tener tiempo de servicio mayor de 5 años tanto en el MINSA (89,72%) como en el actual Establecimiento de Salud (77,57%); tener una buena relación interpersonal con 69,16%; condición laboral nombrado con 62,62%; ser profesional de las ciencias de la salud con 53,27% y finalmente tener un ingreso económico mayor a 1500 nuevos soles con 41,12%.
2. El Clima Organizacional fue Saludable en el 51,40%, medianamente saludable en el 47,66% y no saludable en el 0,93% de los trabajadores de salud que laboran en la Micro Red Cono Norte, mientras que en la dimensión Potencial Humano predominó lo medianamente saludable con 50,47%; Diseño de la Organización también medianamente saludable con 53,27% y en la Cultura de la Organización fue lo Saludable con 65,42%.
3. Los factores laborales que se relacionaron significativamente al clima organizacional fueron: El ingreso económico y las relaciones interpersonales ( $P < 0,05$ ) y los factores laborales que no se relacionaron al clima organizacional fueron: El grupo ocupacional, la condición laboral, el tiempo de servicio acumulado en el MINSA y el tiempo de servicio en el establecimiento de salud actual ( $P > 0,05$ ).

## RECOMENDACIONES

Los resultados encontrados en el presente estudio nos permiten proponer las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere disponer el presente informe a la Gerencia de la Micro Red Cono Norte y a cada uno de los establecimientos de salud CLAS que la conforman, para socializar y difundir los hallazgos y que el equipo de gestión actual, tome en cuenta este informe y fortalezca estrategias de estímulo y motivación a los trabajadores profesionales y no profesionales orientado hacia una mejora continua incluyendo como estrategia fundamental a un clima organizacional saludable.
  
- Se recomienda mejorar las relaciones interpersonales, ya que esta puede ser modificable en el ambiente laboral con la implementación de programas de intervención a corto plazo en tres niveles:
  - Intervención a nivel individual: Control del estrés mediante estrategias de autocontrol, técnicas de solución de problemas, entrenamiento en habilidades sociales y comunicación, entrenamiento en relajación, etc.
  - Intervención a nivel social: programas de apoyo social, programas grupales para la prevención del cansancio profesional y apoyo mutuo entre los profesionales y no profesionales de salud.

- Intervención a nivel organizacional: modificaciones en las condiciones de trabajo y en la organización institucional.
  
- Propiciar a futuro, la realización de estudios de investigación sobre clima organizacional cualitativos a profundidad y longitudinales, que analicen la interdependencia de las variables que puedan explicarlo, con el fin de comprender cuál es el comportamiento de la organización a través del tiempo, sus factores predictores y con cuál de ellos se deteriora el clima organizacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARREDA GRADOS, J. (2009). "Influencia del Estilo del Liderazgo en el Clima Organizacional de los Trabajadores Administrativos que Laboran en la UNJBG – Tacna" Tesis Maestría.

FLORES CANO, V. (2009). "Prevalencia y factores asociados al Síndrome de Burnout en Trabajadores de las Asociaciones CLAS de las Micro Redes Urbanas de la Región de Salud Tacna, 2009". Tesis Doctoral.

CHIAVENATO, I. (2004). "Introducción a la teoría general de la administración". Editorial Mc Graw Hill, Séptima Edición. México.

DE CANALES, F. (2006). "Metodología de la Investigación". Editorial Paltex, Washington.

DE LA CRUZ ARENAS, C. (2008). "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hogar Clínica San Juan de Dios - Arequipa" Tesis Maestría.

FLORES AROCUTIPA, J. (2005). "Cómo hacer y evaluar una tesis". Sexta Edición.

GÓMEZ, V. (2002). "Condiciones laborales y de salud en enfermeras de Santafé de Bogotá". Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud, 173 – 182.

GONCALVES, A. (2000). "Fundamentos del Clima Organizacional". Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)

HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2006). "Metodología de la Investigación". Editorial Mc Graw Hill, Cuarta Edición. México.

MINISTERIO DE SALUD (2009) "Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional".

MINISTERIO DE SALUD. (2005) "Norma Técnica: Categorías de Establecimientos del Sector Salud". Lima – Perú.

MINISTERIO DE SALUD. "Plan Nacional Concertado De Salud"

MINISTERIO DE SALUD. (2009). Perfil Epidemiológico CD – ROM. DRST: Oficina de Epidemiología de Tacna.

PEREA, E. Et Col. (2003). "Relación entre Clima Organizacional y Nivel de estrés Laboral – Enfermeras Hospital Goyeneche Arequipa" Tesis Pre- Grado.

**DIRECCIONES ELECTRONICAS:**

<http://www.minsa.gob.pe>

[http://scielo.bvs-psi.org.br/scielo.php?pid=S179499982006000200013&script=sci\\_arttext &lng=es](http://scielo.bvs-psi.org.br/scielo.php?pid=S179499982006000200013&script=sci_arttext&lng=es)

[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532002000200005& script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532002000200005&script=sci_arttext)

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### CUESTIONARIO I: FACTORES LABORALES

Autor: Bach. Rosario del Carmen Chino Mamani

El presente cuestionario semi-estructurado tiene como objetivo realizar la medición del factor laboral dentro de su organización.

Antes de responder, debe tener en cuenta que el cuestionario es absolutamente anónimo y confidencial, ya que se busca que Ud. responda con la más amplia libertad y veracidad posible. Además debe llenar el cuestionario con bolígrafo y marcar una sola opción por pregunta o enunciado.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

#### I. DATOS GENERALES

Establecimiento de salud en que trabaja actualmente: .....

##### A. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- |                        |                           |                           |
|------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1) Médico;             | 2) Enfermeras;            | 3) Obstetrix;             |
| 4) Odontólogo;         | 5) Psicólogos;            | 6) Nutricionista;         |
| 7) Trabajadora social; | 8) Técnico de enfermería; | 9) Técnico administrativo |
| 10) Otros: .....       |                           |                           |

##### B. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?

- |                |                                 |            |
|----------------|---------------------------------|------------|
| 1) Nombrado;   | 2) Contratado: CAS ( ) CLAS( ); | 3) SERUMS; |
| 4) Otro: ..... |                                 |            |

**C. ¿Cuál es su tiempo de servicio en el MINSA?**

- 1) Menos de 1 año;      2) De 1 a 4 años;      3) De 5 años a más.

**D. ¿Cuál es su tiempo de servicio en el actual establecimiento de salud?**

- 1) Menos de 1 año;      2) De 1 a 4 años;      3) De 5 años a más.

**E. ¿Cuál es su ingreso económico?**

- 1) Menos de 500 nuevos soles;      2) Entre 500 a 1,000 nuevos soles;  
3) De 1,001 a 1,500 nuevos soles;      4) >1500 a más nuevos soles

**F. ¿Cómo son las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?**

- 1) Mala;      2) Regular;      3) Buena

## ANEXO N° 02

### CUESTIONARIO II: CLIMA ORGANIZACIONAL

TOMADO DEL DOCUMENTO TÉCNICO:

Metodología para el Estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud

Adaptado por: Bach. Rosario del Carmen Chino Mamani

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del Clima Organizacional.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos 3 meses de trabajo.
- Marque una sola opción por pregunta o enunciado
- Asegurase de responder todas las preguntas o enunciados
- Marque el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

#### ALTERNATIVAS:

**TED** = Totalmente en desacuerdo      **DA** = De acuerdo  
**ED** = En Desacuerdo                      **TDA** = Totalmente de acuerdo  
**IDF** = Indiferente

N°	CRITERIOS	TED	ED	IDF	DA	TDA
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
2	Los tramites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención					
3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse					
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno					
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					

N°	CRITERIOS	TED	ED	IDF	DA	TDA
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud					
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud					
11	Estoy comprometido con mi organización de salud					
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud					
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo					
15	Existe sana competencia entre mis compañeros					
16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados					
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos 6 meses					
18	Recibo mi pago a tiempo					
19	La limpieza de los ambientes es adecuada					
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo					
22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales					
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización					
24	Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan					
25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal					
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización					
27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización					
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					
29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
30	En mi organización participo en la toma de decisiones					
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud					
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes					
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás miembros					
36	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada					
37	Existe equidad en las remuneraciones					
38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud					
39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito					
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					

N°	CRITERIOS	TED	ED	IDF	DA	TDA
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					
44	La innovación es característica de nuestra organización					
45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos					
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
48	Las tareas de desempeño corresponden a mi función					
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato					
50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas					
51	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente					
52	Mi institución es flexible y se adopta bien a los cambios					
53	Mi salario y beneficios son razonables					
54	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo					
55	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

El Cuestionario consta de 55 enunciados, que miden las tres dimensiones del clima organizacional, asimismo cada dimensión esta conformada por categorías que se muestran a continuación:

- **Potencial Humano:** Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort.
- **Diseño organizacional:** Estructura, Toma de decisiones, Comunicación organizacional, Remuneración.
- **Cultura de la organización:** Identidad, Conflicto y cooperación, Motivación.

El rango de puntuación es de 55 a 275 puntos, obtenidos de la sumatoria de puntaje global de cada enunciado y tiene la siguiente escala:

203 a 275 puntos	<b>Saludable</b>
129 a 202 puntos	<b>Medianamente saludable</b>
55 a 128 puntos	<b>No saludable</b>

## **ANEXO N° 03**

### **VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

(ENCUESTA MEDIANTE EL CRITERIO DE EXPERTOS)

#### **INSTRUCCIONES:**

La validación del instrumento tiene como objetivo el de recoger información útil de personas especializadas en el tema:

#### **“FACTORES LABORALES RELACIONADOS CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010”**

Se compone de 10 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

Marque con una “X” en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

## HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. Qué los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Qué la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Qué si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Qué los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Qué todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Qué el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Qué la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. Qué las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse? ..... ..... ..... .....					

Firma del experto

## PROCEDIMIENTO

1. Se construye una tabla donde se coloca los puntajes por ítems y sus respectivos promedios:

N° de Ítems	EXPERTOS				PROMEDIO
	A	B	C	D	
1	2	4	5	4	3.75
2	4	4	4	5	4.25
3	4	4	5	5	4.50
4	4	4	5	5	4.50
5	4	4	5	5	4.50
6	4	4	5	5	4.50
7	4	4	5	5	4.50
8	4	4	5	5	4.50
9	4	4	5	4	4.25

2. Con las medidas resumen (promedio) de cada uno de los ítems se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$\text{DPP} = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + \dots + (X - Y_9)^2}$$

En

este estudio: DPP = 2,05

3. Determinar la distancia máxima (D máx.) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero(o), con la ecuación.
4. La D máx. se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de :

Hallado con la fórmula:

$$D_{\max} = \sqrt{(X_1 - 1)^2 + (X_2 - 1)^2 + \dots + (X_9 - 1)^2}$$

$$D_{\max} = 12.00$$

Donde X = Valor máximo de la escala para cada ítem (5)

Y = Valor mínimo de la escala para cada ítem (1)

5. Con éste último valor hallado se construye una nueva escala valorativa a partir de cero, hasta llegar a D máx. dividiéndose en intervalos iguales entre si. Llamándose con las letras A, B, C, D, E.

Siendo:

- A y B : Adecuación total
- C : Adecuación promedio
- D : Escasa adecuación
- E : Inadecuación

6. El punto DPP debe caer en las zonas A y B, en caso contrario la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, El valor DPP fue 2,05 cayendo en la zona "A" lo cual significa una ***adecuación total*** del instrumento y que puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.

## ANEXO N° 04

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### Control de calidad de datos

➤ **Validez**

Los instrumentos fueron validados por la autora a través del juicio y criterios de expertos que fueron: 3 Enfermeras y Estadista.

➤ **Prueba piloto**

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron aplicados en una muestra de 10 personas que trabajan en MINSA, se tomó en cuenta que la población tuviese características similares a la población objeto de estudio. Posteriormente se realizaron las modificaciones que se estimaron por convenientes en los diferentes ítems del instrumento.

El propósito de la prueba piloto es conocer la comprensión, practicidad y tiempo en la aplicación de los instrumentos, así como proporcionar las bases necesarias para las pruebas de validez y confiabilidad.

➤ **Confiabilidad**

El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a la prueba piloto:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma^2 (i)}{\sigma^2 (X)} \right]$$

**Donde:**

$\alpha$ : Coeficiente alfa de Cronbach

$k$ : Cantidad de Items del test

$\sigma^2 (X)$ : Varianza al cuadrado de los puntajes totales

$\sigma^2 (X_1); \sigma^2 (X_2); \dots \sigma^2 (X_k)$ : Son las varianzas de los Items

Los resultados fueron lo siguiente:

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</b>	<b>Nº de elementos</b>
<b>1.- FACTORES LABORALES</b>	0,718	6
<b>2.- CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	0,947	55

Considerando a Rosenthal (García 2005) propone una confiabilidad mínima de 0.50 para propósitos de investigación; También Vellis (García 2005) plantea que un nivel entre 0.70 a 0.80 es respetable y alrededor de 0.90 es un nivel elevado de confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento es aplicable en la presente investigación.

**FACTORES LABORALES:**

**Escala : TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	<b>Válidos</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
	<b>Excluidos <sup>a</sup></b>	<b>0</b>	<b>,0</b>
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

<sup>a</sup> Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

**Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</b>	<b>Nº de elementos</b>
<b>,413</b>	<b>,718</b>	<b>6</b>

**CLIMA ORGANIZACIONAL:**

**Escala : TODAS LAS VARIABLES**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	<b>Válidos</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
	<b>Excluidos <sup>a</sup></b>	<b>0</b>	<b>,0</b>
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

<sup>a</sup> Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

**Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</b>	<b>Nº de elementos</b>
<b>,946</b>	<b>,947</b>	<b>55</b>

## **ANEXO N° 05**

### **GLOSARIO DE TERMINOS**

#### **➤ FACTORES LABORALES**

Son aquellas características o situaciones detectables, que pueden ser o no modificables, a su vez originan o determinan una acción específica. Se encuentran en el ámbito laboral.

#### **➤ CLIMA ORGANIZACIONAL**

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

#### **➤ MICRO RED DE SALUD**

Es el órgano de línea de las Direcciones de Red de Salud conformados por un conjunto de establecimientos de salud del primer nivel de atención cuya articulación funcional, según criterios de accesibilidad, ámbito geográfico y epidemiológico, facilita la organización de la prestación de servicios de salud. Constituye la unidad básica de gestión y organización de la prestación de servicios.

➤ **DIRECCIONES DE SALUD**

Son los órganos que por delegación de la Alta Dirección del Ministerio de Salud ejercen la autoridad de salud y deben lograr los objetivos funcionales generales en sus respectivas jurisdicciones. Son órganos desconcentrados del Ministerio de Salud en el departamento de Lima y Provincia Constitucional del Callao y son órganos desconcentrados de los Gobiernos Regionales (Direcciones Regionales de Salud) en cada departamento de la República.

➤ **DIRECCIONES DE RED DE SALUD**

Órganos desconcentrados de las Direcciones de Salud o Direcciones Regionales de Salud, conformados por un conjunto de establecimientos y servicios de salud, de diferentes niveles de complejidad y capacidad de resolución, interrelacionados por una red vial y corredores sociales, funcional y administrativamente, cuya combinación de recursos y complementariedad de servicios asegura la provisión y continuidad de un conjunto de atenciones prioritarias de salud, en función de las necesidades de la población.

➤ **ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**

Son aquellos establecimientos implementados con recursos humanos, materiales y equipos, que realizan actividades así como procedimientos asistenciales y administrativos que permiten brindar atenciones sanitarias ya sea preventivas, promocionales, recuperativas o de rehabilitación tanto intramurales como extramurales.

➤ **MICROREDES DE SALUD**

Constituye la unidad básica de gestión y organización de la prestación de servicios. La agregación de microrredes conforma una Dirección de Red de Salud.

➤ **ORGANIZACIONES DE SALUD**

Se define operacionalmente organizaciones de salud a los establecimientos de salud, institutos, DISAS/DIRESAS, Redes, microrredes, sede central y las que hagan sus veces en las instancias de EsSalud, Fuerzas armadas, Policía Nacional.

➤ **RECURSOS HUMANOS (Usuarios internos)**

Personas que en el sistema de salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes o servicios.

Las personas no son recursos, sino que tienen recursos (conocimientos, valores, habilidades y experiencia para desarrollar sus acciones).

Para el estudio de clima organizacional se considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con la organización de salud seleccionada.

## ANEXO N° 06

### CUADRO N° 13

**GRUPO OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO  
NORTE DE TACNA – 2010**

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  <b>GRUPO OCUPACIONAL</b>	<b>No Saludable</b>		<b>Medianamente Saludable</b>		<b>Saludable</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Profesionales de ciencias de la salud	1	0,93	25	43.86	31	54.39	57	53.27
Otros profesionales	0	0,00	3	75.00	1	25.00	4	3.74
Técnicos de enfermería/auxiliares	0	0,00	21	60.00	14	40.00	35	32.71
Técnicos administrativos	0	0,00	2	18.18	9	81.82	11	10.28
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0,93</b>	<b>51</b>	<b>47,66</b>	<b>55</b>	<b>51,40</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario de Factores Laborales elaborado por la investigadora.

Prueba Chi cuadrado:

$$X^2 = 7,357 \quad P=0,061$$

El cálculo de  $X^2$  no incluye la columna de no saludable por la baja frecuencia

## ANEXO N° 07

### CUADRO N° 14

#### CONDICIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE TACNA - 2010

CLIMA ORGANIZACIONAL CONDICIÓN LABORAL	No Saludable		Medianamente Saludable		Saludable		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nombrado	1	0,93	31	28,97	35	32,71	67	62,62
Contratado	0	0,00	16	14,95	14	13,08	30	28,04
SERUMS	0	0,00	1	0,93	4	3,74	5	4,67
Otros	0	0,00	3	2,80	2	1,87	5	4,67
<b>TOTAL</b>	1	0,93	51	47,66	55	51,40	107	100,00

Fuente: Cuestionario de Factores Laborales y Clima Organizacional

Prueba Chi - Cuadrado:

$$X^2 = 2,228 \quad P=0,526$$

El cálculo de  $X^2$  no incluye la columna de no saludable por la baja frecuencia.

## ANEXO N° 08

### CUADRO N° 15

**TIEMPO DE SERVICIO EN EL MINSA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010**

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> <b>TIEMPO DE SERVICIO EN EL MINSA</b>	<b>No Saludable</b>		<b>Medianamente Saludable</b>		<b>Saludable</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Menos de 1 año	0	0,00	0	0,00	4	3,74	4	3,74
De 1 a 4 años	0	0,00	4	3,74	3	2,80	7	6,54
De 5 a más años	1	0,93	47	43,93	48	44,86	96	89,72
<b>TOTAL</b>	1	0,93	51	47,66	55	51,40	107	100,00

Fuente: Cuestionario de Factores Laborales y Clima Organizacional

Prueba Chi - Cuadrado:  **$X^2 = 4,008$**       **P=0,135**

El cálculo de  $X^2$  no incluye la columna de no saludable por la baja frecuencia.

## ANEXO N° 09

### CUADRO N° 16

**TIEMPO DE SERVICIO EN EL ACTUAL ESTABLECIMIENTO Y SU  
RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
MICRO RED CONO NORTE DE TACNA - 2010**

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> <b>TIEMPO SERVICIO EN EL ACTUAL ESTABLECIMIENTO</b>	<b>No Saludable</b>		<b>Medianamente Saludable</b>		<b>Saludable</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Menos de 1 año	0	0,00	3	2,80	8	7,48	11	10,28
De 1 a 4 años	0	0,00	5	4,67	8	7,48	13	12,15
De 5 a más años	1	0,93	43	40,19	39	36,45	83	77,57
<b>TOTAL</b>	1	0,93	51	47,66	55	51,40	107	100,00

Fuente: Cuestionario de Factores Laborales y Clima Organizacional

Prueba Chi - Cuadrado:

$$\mathbf{X^2 = 3,014} \quad \mathbf{P=0,222}$$

El cálculo de  $X^2$  no incluye la columna de no saludable por la baja frecuencia.

## ANEXO N° 10

### CUADRO N° 17

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL EN  
LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EN LA MICRO RED  
CONO NORTE DE TACNA – 2010**

GRUPO OCUPACIONAL  ESTABLECI- MIENTO DE SALUD	Profesionales de las ciencias de la salud		Otros profesionale s		Técnicos de enfermería / auxiliares		Técnicos administrativos		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
C.S. ESPERANZA	12	11,21	0	0,00	8	7,48	5	4,67	25	23,36
C.S.A.ALIANZA	13	12,15	1	0,93	9	8,41	3	2,80	26	24,30
CS.CIUDAD NUEVA	13	12,15	3	2,80	11	10,28	2	1,87	30	28,04
P.S. CONO NORTE	7	6,54	0	0,00	1	0,93	1	0,93	9	8,41
P.S. INTIORKO	6	5,61	0	0,00	4	3,74	0	0,00	10	9,35
P.S. J.V.ALVARADO	5	4,67	0	0,00	2	1,87	0	0,00	7	6,54
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>52,34</b>	<b>4</b>	<b>3,74</b>	<b>35</b>	<b>32,71</b>	<b>11</b>	<b>10,28</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

## ANEXO N° 11

### CUADRO N° 18

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN CONDICIÓN LABORAL EN LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EN LA MICRO RED  
CONO NORTE DE TACNA - 2010**

CONDICIÓN LABORAL  ESTABLECI- MIENTO DE SALUD	Nombrado		Contratado		SERUMS		Otros		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
C.S. ESPERANZA	18	16,82	5	4,67	1	0,93	1	0,93	25	23,36
C.S.A.ALIANZA	19	17,76	6	5,61	1	0,93	0	0,00	26	24,30
C.S.CIUDAD NUEVA	20	18,69	8	7,48	1	0,93	1	0,93	30	28,04
P.S. CONO NORTE	4	3,74	5	4,67	0	0,00	0	0,00	9	8,41
P.S. INTIORKO	2	1,87	4	3,74	1	0,93	3	2,80	10	9,35
P.S. J.V.ALVARADO	4	3,74	2	1,87	1	0,93	0	0,00	7	6,54
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>62,62</b>	<b>30</b>	<b>28,04</b>	<b>5</b>	<b>4,67</b>	<b>5</b>	<b>4,67</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

## ANEXO N° 12

### CUADRO N° 19

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN EL  
MINSA DE ACUERDO A CADA ESTABLECIMIENTO DE SALUD EN  
LA MICRO RED CONO NORTE DE TACNA – 2010**

ESTABLECI- MIENTO DE SALUD	< 1 año		1 - 4 años		5 a más años		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
C.S. ESPERANZA	1	0,93	1	0,93	23	21,50	25	23,36
C.S.A.ALIANZA	1	0,93	0	0,00	25	23,36	26	24,30
C.S.CIUDAD NUEVA	1	0,93	1	0,93	28	26,17	30	28,04
P.S. CONO NORTE	0	0,00	1	0,93	8	7,48	9	8,41
P.S. INTIORKO	1	0,93	3	2,80	6	5,61	10	9,35
P.S. J.V.ALVARADO	0	0,00	1	0,93	6	5,61	7	6,54
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3,74</b>	<b>7</b>	<b>6,54</b>	<b>96</b>	<b>89,72</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

## ANEXO N° 13

### CUADRO N° 20

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN EL  
ACTUAL ESTABLECIMIENTO DE SALUD EN LA MICRO RED  
CONO NORTE DE TACNA - 2010**

TIEMPO DE SERVICIO ACTUAL ESTABLECIMIENTO	< 1 año		1 - 4 años		5 a más años		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
C.S. ESPERANZA	2	1,87	5	4,67	18	16,82	25	23,36
C.S.A.ALIANZA	3	2,80	0	0,00	23	21,50	26	24,30
C.S.CIUDAD NUEVA	3	2,80	3	2,80	24	22,43	30	28,04
P.S. CONO NORTE	1	0,93	1	0,93	7	6,54	9	8,41
P.S. INTIORKO	1	0,93	3	2,80	6	5,61	10	9,35
P.S. J.V.ALVARADO	1	0,93	1	0,93	5	4,67	7	6,54
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>10,28</b>	<b>13</b>	<b>12,15</b>	<b>83</b>	<b>77,57</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

## ANEXO Nº 14

### CUADRO Nº 21

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN INGRESO ECONÓMICO EN LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EN LA MICRO RED  
CONO NORTE DE TACNA - 2010**

INGRESO ECONÓMICO  ESTABLECI- MIENTO DE SALUD	< 500 n.s.		500 - 1000 n.s.		1001 - 1500 n.s.		>1500 n.s.		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
C.S. ESPERANZA	3	2,80	10	9,35	4	3,74	8	7,48	25	23,36
C.S.A.ALIANZA	3	2,80	8	7,48	3	2,80	12	11,21	26	24,30
C.S.CIUDAD NUEVA	4	3,74	8	7,48	8	7,48	10	9,35	30	28,04
P.S. CONO NORTE	3	2,80	2	1,87	0	0,00	4	3,74	9	8,41
P.S. INTIORKO	3	2,80	4	3,74	2	1,87	1	0,93	10	9,35
P.S. J.V.ALVARADO	1	0,93	1	0,93	2	1,87	3	2,80	7	6,54
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>15,89</b>	<b>33</b>	<b>30,84</b>	<b>19</b>	<b>17,76</b>	<b>38</b>	<b>35,51</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

## ANEXO N° 15

### CUADRO N° 22

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN RELACIONES  
INTERPERSONALES EN LOS ESTABLECIMIENTOS  
DE SALUD EN LA MICRO RED CONO NORTE  
DE TACNA - 2010**

RELACIONES INTERPER- SONALES  ESTABLECI- MIENTO DE SALUD	Mala		Regular		Buena		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
C.S. ESPERANZA	0	0,00	4	3,74	21	19,63	25	23,36
C.S.A.ALIANZA	0	0,00	10	9,35	16	14,95	26	24,30
C.S.CIUDAD NUEVA	1	0,93	8	7,48	21	19,63	30	28,04
P.S. CONO NORTE	0	0,00	2	1,87	7	6,54	9	8,41
P.S. INTIORKO	0	0,00	4	3,74	6	5,61	10	9,35
P.S. J.V.ALVARADO	3	2,80	1	0,93	3	2,80	7	6,54
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3,74</b>	<b>29</b>	<b>27,10</b>	<b>74</b>	<b>69,16</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>

## ANEXO N° 16

### CUADRO N° 23

**DISTRIBUCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EN LA MICRO  
RED CONO NORTE DE TACNA - 2010**

CLIMA ORGANIZACIONAL ESTABLECIMIENTO DE SALUD	No saludable		Medianamente saludable		Saludable		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
C.S. ESPERANZA	0	0,00	5	4,67	20	18,69	25	23,36
C.S.A.ALIANZA	0	0,00	15	14,02	11	10,28	26	24,30
C.S.CIUDAD NUEVA	1	0,93	16	14,95	13	12,15	30	28,04
P.S. CONO NORTE	0	0,00	2	1,87	7	6,54	9	8,41
P.S. INTIORKO	0	0,00	8	7,48	2	1,87	10	9,35
P.S. J.V.ALVARADO	0	0,00	5	4,67	2	1,87	7	6,54
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,93</b>	<b>51</b>	<b>47,66</b>	<b>55</b>	<b>51,40</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>