



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL

ADMINISTRATIVO. GERENCIA REGIONAL DE SALUD

MOQUEGUA. 2021

PRESENTADO POR

MARIA ASUNTA ALPACA CHÁVEZ

ASESOR

MGR. YNES YDALIA CORDOVA COAYLA

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD PÚBLICA
CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS Y PROMOCIÓN DE SALUD**

MOQUEGUA - PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	1
PÁGINA DE JURADO	2
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	5
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.1. Descripción de la realidad problemática	5
1.2. Definición del Problema	7
1.3. Objetivo de la Investigación	8
1.4. Justificación e importancia de la investigación	8
1.5. Variables	9
1.6. Hipótesis de la investigación	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Marco Conceptual	29
CAPÍTULO III	32
MARCO METODOLÓGICO	32
3.1 Tipo de Investigación	32
3.2. Diseño de investigación	32
3.3. Población y muestra	32
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	34
CAPÍTULO IV	36
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	36
4.1 Presentación de resultados	36
4.2. Contrastación de Hipótesis	43

4.3. Discusión de resultados	45
CAPÍTULO V.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1. Conclusiones	49
5.2 Recomendaciones	50
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS.....	54
Anexo 1	55
Anexo 2.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características generales del personal administrativo.....	36
Tabla 2. Clima organizacional por grupo ocupacional.....	38
Tabla 3. Clima organizacional y potencial humano	39
Tabla 4. Clima organizacional y diseño	40
Tabla 5. Clima organizacional y cultura.....	41

RESUMEN

El clima en las organizaciones sanitarias, está influenciado por las relaciones de sus integrantes que generan comportamientos positivos o negativos que se evidencia en el servicio a los usuarios, el interés fue indagar el clima organizacional en el personal administrativo en la GERESA Moquegua, 2021. Estudio con enfoque cuantitativo, Observacional de nivel relacional en población de 110 personas en la sede administrativa en el 2021, mediante el cuestionario EDCO.

Los resultados señalan 64,5% personal administrativo y 35,5% profesionales sanitarios. La edad > 32 a 62 años, < 32 años con 17,3%. El 65,5% mujeres, el 34,5% varones. Los nombrados 64,5% y contratados 35,5%. El tiempo de servicios, 1 a 10 años con 39,1%. El tiempo en el puesto, 1 a 10 años, con 71,8%, 11 a 20 años con 20,0% y 21 a 30 años con el 8,2%. El clima organizacional no muestra significancia, por grupo ocupacional $P = 0,324 > 0,05$. Existe asociación con el potencial humano, $P = 0,000 < 0,05$. Con diseño organizacional $p = 0,000 < 0,05$. Con la cultura de la organización, $P = 0,000 < 0,05$ también con los indicadores; Liderazgo ($p = 0,000$), Innovación ($p = 0,000$), recompensa ($P = 0,000$), confort ($p = 0,000$), estructura ($p = 0,004$), toma de decisiones ($p = 0,000$), comunicación ($p = 0,000$), remuneración ($p = 0,042$), identidad ($p = 0,000$), conflicto ($p = 0,000$), motivación ($p = 0,000$). Concluimos que el clima organizacional no muestra diferencias significativas por grupo profesional ($P = 0,324$) y se asocia al potencial humano, diseño y cultura de la entidad ($P = 0,000$)

Palabras claves: Clima organizacional potencial humano, diseño, cultura.

ABSTRACT

The climate in health organizations is influenced by the relationships of its members that generate positive or negative behaviors that are evidenced in the service to users, the interest was to investigate the organizational climate in the administrative staff in GERESA Moquegua, 2021. Study with a quantitative approach, Observational at a relational level in a population of 110 people in the administrative headquarters in 2021, through the EDCO questionnaire.

The results indicate 64.5% administrative staff and 35.5% health professionals. Age > 32 to 62 years, < 32 years with 17.3%. 65.5% women, 34.5% men. Those named 64.5% and hired 35.5%. The time of services, 1 to 10 years with 39.1%. The time in the position, 1 to 10 years, with 71.8%, 11 to 20 years with 20.0% and 21 to 30 years with 8.2%. The organizational climate does not show significance, by occupational group $P = 0.324 > 0.05$. There is an association with human potential, $P = 0.000 < 0.05$. With organizational design $p = 0.000 < 0.05$. To the culture of the organization, $P = 0.000 < 0.05$ also to indicators; Leadership ($p = 0.000$), Innovation ($p = 0.000$), reward ($P = 0.000$), comfort ($p = 0.000$), structure ($p = 0.004$), decision making ($p = 0.000$), communication ($p = 0.000$), remuneration ($p = 0.042$), identity ($p = 0.000$), conflict ($p = 0.000$), motivation ($p = 0.000$). We conclude that the organizational climate does not show significant differences by professional group ($P = 0.324$) and is associated with the human potential, design and culture of the entity ($P = 0.000$).

Keywords: Human potential organizational climate, design, culture.

INTRODUCCIÓN

El clima de trabajo en las organizaciones sanitarias, presentan particularidades que denotan el carácter único de las entidades, debido a la conformación de la estructura organizacional en la que confluyen grupos de profesionales administrativos y sanitarios que deberán interrelacionarse para el cumplimiento de las funciones asignadas con la finalidad de brindar un adecuado servicio de salud al ciudadano.

La GERESA, al asumir acciones de rectoría y autoridad sanitaria en el ámbito regional, genera diversos fenómenos en la relación de los miembros, cuyo efecto se denota en el comportamiento de los mismos con resultados positivos o negativos en el nivel de logro institucional. Por otro lado, la gerencia de salud depende jerárquica y administrativamente del GORE Moquegua, quien define la política institucional, en materia normativa y técnica tiene sujeción con el MINSA.

La interacción de los colaboradores por el cumplimiento de metas, genera un ambiente interno no adecuado a ello se une las diferencias remunerativas entre los profesionales administrativos y profesionales de la salud con función administrativa, generando resistencia y falta de compromiso en el logro institucional.

Nuestra pesquisa aborda las diferencias del clima organizacional por grupo profesional en el personal administrativo de la GERESA Moquegua. 2021, habiéndose distribuido la información en acápite a señalar:

Capítulo I, abarca el problema de investigación, en la que se describen las características del clima, se define el problema, objetivos, justificación e importancia de la pesquisa.

Capítulo II, Marco teórico en que se describen los antecedentes del estudio de manera exhaustiva, así como las bases científicas del clima abordadas desde diferentes teorías de la administración moderna en las organizaciones y el marco conceptual acorde a los términos utilizados en la indagación.

Capítulo III, Marco metodológico constituido por el tipo, diseño, población y muestra de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV, Presentación y análisis de los resultados mediante tablas de distribución de frecuencias y tablas de contingencia, asimismo las discusiones respecto a los hallazgos de la pesquisa.

Capítulo V, Se muestran las conclusiones respecto al propósito y los objetivos propuestos, finalmente se señalan sugerencias para la implementación de medidas de fortalecimiento del clima laboral.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Gestionar recursos humanos en salud implica acciones de selección, incorporación, ascenso, evaluación, capacitación, formación y evaluación tiene como finalidad atraer el talento humano para alcanzar el desempeño óptimo de la organización, señalada en las políticas públicas y normas de los sistemas administrativos.

El clima organizacional adecuado es un imperativo de toda entidad estatal conjugando el cumplimiento de las competencias asignadas a los colaboradores, remuneraciones justas, ambiente físico adecuado, crecimiento profesional, motivación, implicancia con el trabajo asignado, horizontalidad en el trato, reconocimiento del aporte individual, trabajo en equipo y el involucramiento en la mejora de la organización (1)(2).

Las entidades estatales deben realizar acciones de mejora en el ambiente laboral, con la finalidad de retener el talento humano y permitir su crecimiento

profesional en un entorno adecuado, confiable, respetando las individualidades personales y grupales, por otro lado debe implicarse activamente a los colaboradores con el aporte de ideas, consensos, metas de desempeño y adopción de comportamientos proactivos (3)(4)(5).

El ingreso de personal, genera efectos en la organización debido a las motivaciones y metas individuales del colaborador desde el cumplimiento de las necesidades básicas, sociales y de trascendencia, diversas investigaciones señalan a la productividad y el éxito de la entidad como aspectos claves del desempeño del trabajador (6)(7)(8)(9).

Mejorar la productividad laboral debe estar unido al cambio en el entorno de la organización en el futuro inmediato, sin embargo las metas de incremento de la productividad se afectarán por cambios negativos del entorno laboral asimismo se evidenciará un incremento de licencias por enfermedad, rotaciones frecuentes, abandono del puesto laboral, desplazamientos, unido a conductas y actitudes negativas frente al cumplimiento de objetivos, metas institucionales e indicadores de gestión y de salud (10)(11).

Sin embargo, otro grupo de colaboradores, se implican en la organización y se esfuerzan en desarrollar sus competencias con la única motivación de lograr el éxito organizacional significativamente, disfrutando de entornos laborales saludables y de alto impacto en la sociedad (12).

La gestión desarrollada en la sede administrativa de la GERESA Moquegua está sujeta a procesos de control por el ente rector MINSA, Gobierno Regional y la ciudadanía, garantizando la implementación de Lineamientos de

Política del Sector Salud, todo ello genera situaciones negativas en el clima organizacional (13).

Es importante precisar que este estudio abarcará el clima organizacional como constructo constituido por las variables potencial humano, diseño y cultura organizacional e indicadores debido a la importancia en el desempeño individual e institucional.

El presente estudio permitirá conocer la asociación del clima organizacional por grupo ocupacional de administrativos y personal de salud con función administrativa, la asociación entre el clima organizacional y el diseño organizacional, el potencial humano y la cultura imperante en la entidad, a partir de los hallazgos, se diseñaran planes y proyectos de mejora tendiente al cambio del ambiente laboral, contribuyendo al éxito institucional buscando con ello, el fortalecimiento del rol rector de la GERESA en el actual contexto de descentralización.

1.2. Definición del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿Existirán diferencias del clima organizacional por grupo profesional en el personal administrativo. GERESA Moquegua, 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿Existirá asociación del clima organizacional respecto al potencial humano, en personal administrativo. GERESA Moquegua, 2021?
- b. ¿Existirá asociación del clima respecto al diseño organizacional, en el personal administrativo. GERESA Moquegua, 2021?

- c. ¿Existirá asociación del clima respecto a la cultura de la organización, en personal administrativo. GERESA Moquegua, 2021?
- d. ¿Existirá asociación del clima con los indicadores del potencial humano, diseño y cultura de la organización. GERESA Moquegua, 2021?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Comparar el clima organizacional por grupo profesional en personal administrativo.
GERESA Moquegua, 2021

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Establecer la asociación del clima organizacional respecto al potencial humano.
- b) Establecer la asociación del clima respecto al diseño organizacional.
- c) Establecer la asociación del clima respecto a la cultura de la organización.
- d) Establecer la asociación del clima organizacional respecto a los indicadores del potencial humano, diseño y cultura organizacional.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

Justificación teórica: Estudiar el clima organizacional, busca garantizar los factores y elementos adecuados para el buen funcionamiento y desempeño de la GERESA Moquegua, teniendo como pilar fundamental la gestión de personas, primordialmente fortaleciendo las competencias y habilidades para alcanzar niveles de logro y satisfacción en el trabajo.

Justificación práctica: Este estudio permitirá conocer el estado del clima organizacional de la GERESA Moquegua, respecto al potencial desplegado por el personal en la entidad con énfasis en liderazgo, innovación, asimismo los indicadores organizacionales diseñados para la organización sanitaria respecto a la aplicación normativa. Por otro lado la identidad y la motivación se constituyen en los pilares de la cultura subyacente, identificar los indicadores positivos o negativos permitirán establecer planes de mejora continua.

Justificación social: Resulta imperativo que la Sub Gerencia de Gestión y desarrollo de RRHH de la GERESA Moquegua, determine la efectividad de las políticas y estrategias, para realizar los ajustes necesarios y una adecuada implementación en beneficio de los trabajadores lo cual redundará en mejorar el desempeño de la entidad.

1.4.2. Importancia de la Investigación

Gestión: Los macro procesos gerenciales se fundamentan en el personal sanitario con ello se garantiza mejores niveles de desempeño institucional, los servidores que perciben un clima saludable desplegarán todas sus capacidades y competencias alcanzando altos niveles de satisfacción.

Social: La GERESA Moquegua al lograr adecuado desempeño institucional conlleva a que los trabajadores brinden servicios de calidad y solucionar las demandas sanitarias.

1.5. Variables

Clima Organizacional

Expresión de colaboradores en la entidad sanitaria en alusión al ambiente en el trabajo, que implica los aspectos tangibles respecto a la estructura normativa, el factor humano, los modos de interacción de la organización con los colaboradores

y los patrones establecidos, medida en escala ordinal, a partir de las puntuaciones alcanzadas en el cuestionario EDCO del Ministerio de salud.(13)

Cuadro 1

Operacionalización de Clima organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala
CLIMA ORGANIZACIONAL	Diseño organizacional	Remuneración	No saludable Por mejorar Saludable	Ordinal
		Toma de Decisiones		
		Comunicación		
		Estructura		
	Potencial humano	Recompensa	No saludable Por mejorar Saludable	Ordinal
		Innovación		
		Confort		
		Liderazgo		
	Cultura organizacional	Conflicto y	No saludable Por mejorar Saludable	Ordinal
		Cooperación		
		Motivación		
		Identidad		

Fuente: Norma técnica MINSa, medición del clima organizacional.

1.6 Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general

El clima interno en las entidades sanitarias tienen particularidades de diseño, interdisciplinariedad del talento humano con alta implicancia en el trabajo, cuya influencia refleja el ambiente interno, por tanto existen diferencias por grupo ocupacional respecto al clima laboral en personal administrativo, GERESA Moquegua 2021.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- El clima organizacional está asociado al potencial humano en el personal administrativo. GERESA Moquegua, 2021
- El clima está asociado al diseño organizacional en el personal administrativo. GERESA Moquegua, 2021
- El clima está asociado a la cultura organizacional en el personal administrativo. GERESA Moquegua, 2021
- El clima está asociado a los indicadores del potencial humano, diseño y cultura organizacional en el personal administrativo. GERESA Moquegua, 2021

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En el 2020 en Colombia. Amaya D. Identificaron el tipo de clima en entidades sanitarias. Estudio observacional, transversal en 78 servidores asistenciales, mediante el cuestionario validado de alta fiabilidad con Alpha de Cronbach 0,87. Manifestaron una percepción del clima aceptable, calificando por entidad y estilos; el clima autoritario fue aceptable, los estilos participativo y consultivo fueron medianamente aceptables (14).

En Argentina, 2020. Petro A, Espitia E. Evaluaron el clima institucional sanitario. Estudio descriptivo transversal, en población de 21 trabajadores, con medida validada. En los resultados; el 80% satisfacción en gestión de personas y el 70 % respecto a trabajo de grupo, planificación y comunicación. Concluyeron con la percepción sobresaliente de clima (15).

En Colombia, 2020. Valencia A, Velásquez J, Russi I, Martínez M, Victoria M, Calderón T. Los resultados señalan una percepción positiva del diseño organizacional, fundamentalmente en comunicación y remuneración, percepción negativa en el potencial humano, principalmente en la dimensión confort. Concluyeron que el clima es aceptable, la coherencia y recompensa deben

reforzarse, existe la vinculación de variables individuales con el clima de la entidad (16).

En el 2020 en Argentina, Díaz A, Zuleta A. Pesquisa transversal en 85 personas mediante el google doc. Los resultados mostraron que la mayoría es de sexo femenino, > 5 años de servicio, respecto a la vida laboral está influenciada por el liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, misión, el ambiente físico y la comunicación requieren mejora. Concluyeron estableciendo la existencia de buen clima laboral, propusieron la mejora en el ambiente físico, trabajo en equipo, valoración de cargos y capacitación (17).

Astaiza J, Orozco S, Segura A. en Colombia, 2020 Clima organizacional y humanización en personal asistencial de urgencias. Hospital Timbío. Establecieron la asociación entre clima y humanización, estudio descriptivo constituido por 26 sanitarios y 100 usuarios, mediante [EDCO] y encuesta. Encontraron la significancia directa entre clima y humanización. Por otro lado concluyeron que las variables alcanzaron una calificación media con tendencia a la baja especialmente los procesos internos y evidenciados en la percepción de la satisfacción de los usuarios del nosocomio (18).

Benavides E, Rosero M, Zambrano Y. En Colombia, 2020. Determinaron la relación de clima y calidad del servicio, diseño descriptivo transversal en 40 trabajadores de salud y 355 usuarios atendidos en la entidad. Los resultados señalan la influencia directa del clima interno en la calidad del servicio (19).

Manchay D, En Ecuador, 2020. Analizaron el ambiente laboral y satisfacción de entidad sanitaria. Estudio descriptivo, en personal administrativo, mediante cuestionario, los resultados señalan la presencia de un adecuado clima y satisfacción del personal, por ello se generaron alternativas conducentes a la

integración, cooperación, satisfacción y de pertenencia, utilizando los factores más influyentes (20).

En el ámbito Nacional:

En el 2020 en Trujillo, Rivera M. Determinaron los niveles de influencia del clima con la satisfacción, estudio correlacional en 38 servidores mediante cuestionarios estandarizados, los hallazgos mostraron percepción de ambiente; 73,68% bajo, 23,68% alto y 2,63% medio. La satisfacción laboral con 63.16% insatisfacción, 26.31% indiferente, 10.53% satisfacción. Existe asociación significativa entre ambas variables ($p < 0.05$), (21).

En el 2020, en la ciudad de Cajamarca, Sánchez J, Núñez L. Determinaron y analizaron el clima asociada a satisfacción en 155 servidores, con diseño correlacional, mediante escalas construidas por la autoridad sanitaria nacional. Los hallazgos fueron; personal en edades entre 20 y 50 años, 91.8% mujeres, 64.5% asistenciales 97.4%, nombrados 52.3%, > 5 años de trabajo 71%. El clima percibido fue 61,3% poco adecuado, 36,8% adecuado y 1,9% no adecuado. Respecto a la satisfacción 65,2% satisfecho, 30,3% indiferentes, 4,5% insatisfecho. Concluyeron mostrando la significancia estadística entre clima y satisfacción ($p \leq 0.001$) (22).

En el 2020 en el Callao, Espíritu A, Castro L. Relacionaron el clima organizacional y gestión clínica en 40 enfermeros, mediante cuestionarios validados por expertos, alta confiabilidad con Alpha de cronbach 0,80 y 0,78. Los resultados mencionan un clima organizacional poco favorable 53% y regular gestión de salud en 38%, asimismo comprobaron la significancia del clima interno y gestión sanitaria ($p = 0,037$) (23).

En 2020 en Moyobamba, Carrasco K. Establecieron el clima asociado a satisfacción en 50 servidores asistenciales. El diseño fue correlacional, mediante encuestas con cuestionarios validados y fiables. Los resultados respecto al clima percibido; 56% saludable, 38% por mejorar. Concluyeron que el clima es saludable mayoritariamente (24).

En el 2019 en Tacna, Jlanoca S. Establecieron la asociación entre ambiente y desempeño laboral. Estudio descriptivo transversal, en 73 personas, mediante cuestionario estructurado, los hallazgos señalan la significancia positiva moderada del clima y desempeño laboral. Concluyó señalando la significancia en la relación de ambas variables ($p < 0,005$) (25).

En el ámbito local:

En el 2020, Rodríguez M. Estableció la asociación entre clima y desempeño en un hospital público. Con diseño relacional, en 38 médicos especialistas, mediante cuestionarios validados del MINSA, Los resultados de factores internos del clima, como; comunicación 75% regular, identificación 85% buena, liderazgo 73% regular. En los factores externos: remuneración 60% regular, estructura 81% buena. Asimismo el desempeño laboral fue alto en el 68%. Concluyó mostrando la significancia de clima y desempeño del profesional médico (26).

En el 2018, Arenas O. Establecieron la relación entre clima y desempeño laboral. Pesquisa descriptiva correlacional, mediante cuestionarios de encuesta validados, en personal administrativo de entidad sanitaria para asegurados obligatorios. Los resultados muestran la existencia altamente significativa entre ambas variables $p < 0,01$ (27).

En el 2017, Arocutipa, N. Describió la gestión de mejora del clima organizacional. Estudio descriptivo mediante censo e intervención con plan de mejora después del diagnóstico del ambiente en la organización de salud. Los resultados señalan; deficiente liderazgo 57,9%, regular motivación 42.1%, regular comunicación e identidad 100%. Concluyó evidenciando mejoras sustanciales en la gestión del clima organizacional posterior a la intervención (28).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima en las organizaciones

El término utilizado para referirse al ambiente interno en las organizaciones, aparece en la administración conjuntamente con la teoría estructuralista (1950), conductista (1960) en las que se estudia la influencia de la estructura organizacional en la conducta del trabajador poniendo énfasis en las emociones, actitudes y valores señalando los aspectos físicos y psicológicos de la interacción del hombre con la organización y los resultados en la producción, exponentes de dicha corriente son Abraham Maslow, con la teoría necesidades humanas y Heiberzg teoría dos factores, la teoría X Y , así como la teoría de Likert, sistemas de administración (29)(30)(31).

Por otro lado en la gestión de personas de las organizaciones, se generan diversas circunstancias y situaciones con la finalidad de generar bienestar al colaborador y lograr un adecuado nivel emocional, dichas acciones requieren la adaptación y disfrute del servidor en un ambiente laboral adecuado que generaría confort o disconfort. Entonces la influencia del ambiente interno de la estructura organizacional tendrá una respuesta positiva o negativa en el trabajador (5).

El ambiente interno de las organizaciones, está influenciado por la implicancia de los integrantes en la estructura organizativa y básicamente por la motivación intrínseca y extrínseca de cada uno de sus miembros que desplegarán todos sus esfuerzos para lograr los mejores desempeños en materia individual, grupal e institucional (7).

Asimismo las características organizativas de la entidad ejercerán influencia mediante la motivación de los miembros generando máximo despliegue de sus competencias y lograr óptima gestión institucional, entonces equipos adecuadamente motivados lograrán satisfacer plenamente a los servidores, especialmente cuando el clima laboral es favorable en caso contrario se generan frustraciones (32).

Respecto al concepto de clima organizacional, diversos autores han señalado diferentes concepciones, que detallaremos a continuación:

Schneider y Hall, (1982). *“Reflejando la interacción entre características organizacionales y personales, el clima ejerce influencia en los colaboradores.”* (33).

Menciona la interacción entre los colaboradores y la entidad, señalando al ambiente como elemento predisponente en el ámbito subjetivo del servidor, con énfasis en la motivación, satisfacción y el resultado final en el desempeño, así instituciones con inadecuadas políticas de gestión de los recursos humanos tendrán entidades agónicas, desestructuradas, con alta insatisfacción laboral y resultados negativos en el largo plazo cuyo afectado principal es el ciudadano y el estado por las crecientes demandas laborales de los colaboradores,

Dessler A. (1996) *“El Clima Organizacional está relacionado mayoritariamente al desempeño en el trabajo”*. Desliza los factores permanentes como son; la estructura y la organización, influyen en el ambiente percibido por los colaboradores, generando positividad o negatividad en la satisfacción y un adecuado o inadecuado desempeño laboral (34).

Cabrera G. (1998) *“conformada por el ambiente interno, la normativa establecida y las interacciones interpersonales entre los miembros por acciones de trabajo, compartida por los integrantes”* (35).

Enuncia implicancia de la estructura organizativa, procesos organizativos en las interacciones individuales y grupales generando percepciones acerca del clima en el trabajo afectándola de manera positiva o negativa.

Rodríguez A. (1999) *“Características individuales, descriptivas y significativas de la organización que imprimen el sello distintivo a la entidad, cuya influencia es percibida por sus integrantes”* (36).

Entonces la motivación y satisfacción de los colaboradores respecto a la tarea, función o actividad desarrollada en la organización estará influenciada por el clima percibido por los mismos, generando consecuentemente un buen o mal desempeño laboral, por otro lado hace hincapié en las características subyacentes que definen a la organización con el sello distintivo distinguiéndola de otras, lo cual genera una implicancia sólida de los colaboradores y mayor identificación con el logro institucional.

Gonçalves A. (2013) *“Situación que ejerce influencia en la organización y la motivación del talento humano expresado en sus comportamientos, cuyos efectos repercuten en el logro institucional”* (2).

Señala el impacto del clima en la organización, sin embargo resalta la asociación entre la motivación en el comportamiento de los colaboradores generando respuestas positivas o negativas en el desempeño de la entidad, la influencia del ambiente en las personas, permitiría tomar decisiones para mejorar el clima adverso y con ello establecer el fortalecimiento de las estructuras organizativas, generar planes motivacionales acordes a los individuos y equipos de trabajo en áreas particulares o instaurarlos en la institución como políticas para gestionar el talento humano.

Chiavenato I. (11) afirma; *“Percepción de los integrantes acerca de la calidad del ambiente interno, con gran influencia en la motivación y el comportamiento de los miembros”*. (p. 345)

Entonces la percepción de los colaboradores respecto del ambiente ejercerá influencia en el comportamiento de los mismos, generando impactos positivos o negativos en el desempeño institucional, ambos resultados serán mediados por la motivación intrínseca o extrínseca en los colaboradores generando satisfacción o insatisfacción en sus integrantes.

Consecuentemente un clima organizacional favorable o positivo, genera bienestar físico, mental social con satisfacción plena de las necesidades de los colaboradores de la entidad, generando identificación institucional, implicancia, mayor proclividad al logro y mayor eficacia y eficiencia en el desempeño organizacional cuyo resultado es visible en el usuario de dichas organizaciones (35) (37).

Asimismo el ambiente adverso, se revela en desempeños individuales de los colaboradores cuya característica primordial es la desmotivación con el consiguiente resultado en el incumplimiento de actividades, funciones, metas e indicadores y el consiguiente impacto en el servicio al ciudadano.

Caracterización del clima de las organizaciones

Rodríguez D.(7) (2005), identificó primordialmente aquellas que ejercen gran influencia:

- *Consolidación luego de la experimentación en los cambios.*
- *Afectación de la identificación y compromiso de los colaboradores.*
- *Influenciado y modificado por actitudes y comportamientos del personal*
- *Influenciado por los aspectos estructurales*

Consecuentemente el clima en las organizaciones puede tener estabilidad con cambios relativos y graduales y sufrir perturbaciones por decisiones que afecten la estructura organizacional o los procesos organizacionales, hecho bastante frecuente en entidades por cambio en las políticas gubernamentales o debido al impacto de factores externos en las funciones asignadas a la institución, modificando su actuar aceleradamente y hacer frente a los desafíos del ambiente (32).

En concordancia a lo manifestado podemos señalar el influjo del clima en el comportamiento de los colaboradores, un clima adverso generará frustración y rechazo de las tareas encomendadas, un clima favorable permitirá la participación activa, decidida, voluntaria y motivada de los trabajadores, consecuentemente un desempeño eficiente y eficaz de la entidad.

Ciertamente los aspectos estructurales de la organización como el referido a la gestión del sistema de recursos humanos, definidos por las políticas, planificación, el reclutamiento, la contratación, la progresión en la carrera, el rendimiento y la desvinculación generan resultados negativos en las organizaciones con el incremento de ausentismo, mayor rotación y menor productividad, generada por la insatisfacción y desmotivación de un clima inadecuado y adverso.

Las teorías del modelo de clima en las organizaciones

Likert,(12) es uno de los precursores del modelo teórico que asocia la conducta individual del personal con el comportamiento administrativo de la entidad.

“Establece que las condiciones organizacionales y el comportamiento administrativo influenciará directamente la motivación y se expresará en el comportamiento asumido por los miembros”

Likert,(12) menciona factores; *“ los causales están conformados por elementos estructurales, sistemas administrativos, líneas de responsabilidad, funciones, etc. Los intermedios, establecen los elementos subjetivos relacionados a la interrelación entre los miembros con la entidad y los finales por el desempeño, logro positivo o deficitario. Estos describen y caracterizan la organización y su influencia en el ambiente laboral.*

Entonces el clima está cimentado en la estructura organizativa, administrativa que definirá las políticas institucionales, funciones asignadas acordes a las competencias y cuyas decisiones obedecen a la finalidad o principios invocados en la norma jerárquica, entonces las organizaciones evolucionarán y generarán resultados eficientes y eficaces con un alto grado de desempeño institucional cuyo beneficiario final será el ciudadano, el cliente o usuario final trátese de organizaciones de producción o servicios.

Por otro lado, manifiesta las diversas características de la administración en las organizaciones, fundamentalmente se refiere a la gestión de las personas mencionando a la motivación intrínseca o extrínseca de los colaboradores, el rendimiento en el puesto de trabajo así como la influencia de competencias blandas como; asertividad, comunicación eficaz y decisiones compartidas, características subjetivas que determinan la interacción de los colaboradores con la organización

y en gran medida definen los procesos organizacionales óptimos o caducos, desfasados de la entidad.

Finalmente establece que la productividad, rentabilidad, desempeño de la entidad actúan como variables de resultado o finales, producto de la interacción de las mismas, objetivamente el desempeño óptimo de las organizaciones es alcanzado en entidades con adecuada estructura organizacional con colaboradores altamente implicados en el nivel de logro individual, grupal e institucional imbuidos de valores y principios sólidos, fortalecidos por el reconocimiento social.

El clima de organizaciones sanitarias en el Perú.

MINSA (13) (2011) señala: *“Percepciones de los miembros de la entidad respecto al ambiente de trabajo, las interrelaciones entre el personal y las disposiciones de la administración que influyen sus labores”*.

El constructo, utiliza indicadores del talento humano, el diseño establecido por la finalidad institucional y cultura de sus miembros respecto a la institución, agrupa los elementos constitutivos de la entidad y la interrelación entre sus miembros.

La característica primordial de las organizaciones sanitarias está constituido por el personal de salud bajo el amparo del D.L. 1153, profesionales, técnicos y auxiliares asistenciales, en grupos mayoritarios médicos y personal de enfermería y grupos minoritarios como personal de Psicología, Nutrición u odontología. Por otro lado deben interactuar interdisciplinariamente para brindar un servicio de calidad, mejorando el desempeño institucional. Asimismo la organización deberá garantizar el desarrollo pleno de los colaboradores a lo largo de su vida laboral.

Las organizaciones sanitarias están diseñadas con estructuras rígidas; Dirección, departamentos, servicios, unidades, que corresponden a la función primordial de la institución, cuyas funciones y responsabilidades están divididas y señaladas en los

instrumentos de gestión, por otro lado dicha estructura está alineada a los objetivos estratégicos y políticas sanitarias nacionales y regionales, por ello las oficinas, unidades del sistema administrativo se constituyen en órganos de apoyo, deben conjugar esfuerzos para el cumplimiento de las metas institucionales.

El compromiso del personal asistencial con los objetivos institucionales está evidenciado en el servicio sanitario al ciudadano, en las acciones de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación de la salud individual o colectiva,

Por otro lado el trabajo interdisciplinario conlleva a establecer relaciones de trabajo armoniosas, apoyo, respeto mutuo, solidarios, con gran despliegue de actitudes positivas hacia el compañero de trabajo, empatía, liderazgo ético, con un factor común; el servicio al ciudadano, la conjunción de dichas pautas de comportamiento, conducta asertiva, generan una organización cuya cultura es positiva, proactiva hacia el cumplimiento de metas institucionales por la interacción de cada uno de sus miembros, la implicancia con el nivel de logro sanitario.

Indicadores del clima en las organizaciones sanitarias

Un clima adecuado debe generarse desde las personas, la organización y la cultura de la misma, entonces el componente más importante, lo constituye el potencial de sus integrantes, las teorías modernas de la administración han confluído en aceptar que el individuo en su concepción integral como unidad biopsicosocial desarrolla sus capacidades y despliega competencias para alcanzar su máximo potencial y lograr el desempeño óptimo de la organización.

Liderazgo:

El liderazgo ético ejercido por quienes dirigen la organización tendrán un efecto positivo en la productividad institucional, al ser positivo entonces estaremos ante el despliegue de las potencialidades del trabajador, en contrario los colaboradores no tardarán en abandonar la entidad, manifestar un comportamiento negativo con efectos en el desempeño institucional.(15)

Innovación:

Las organizaciones inteligentes que permiten la innovación y creatividad de sus colaboradores alcanzarán rápidamente condiciones satisfactorias en el servicio a los usuarios internos fomentando un clima benéfico positivo dirigido a la mejora de las relaciones de trabajo entre sus pares con resultados superiores en el desempeño institucional, mejorando continuamente la forma de hacer frente a las situaciones nuevas, resolver las cuestiones cotidianas con integridad, precisión y oportunidad y encontrando en el espacio de trabajo la oportunidad para trascender como personas (3).

Recompensa:

Indudablemente las entidades que gestionan su potencial humano, deben establecer políticas para premiar, recompensar, agradecer los servicios destacados de los colaboradores como parte del refuerzo positivo de las necesidades de reconocimiento de las personas y desarrollar el sentido de identidad y pertenencia a la organización, que le permita alcanzar sus metas y logros en el servicio a otros (33).

Confort:

Las tendencias del mercado laboral señalan el imperativo de generar ambientes laborales confortables con adecuada disposición ambiental de luz, calor, ruido,

equipamiento y otros, con la finalidad de apoyar el despliegue de los talentos en condiciones laborales de calidad (7).

Respecto al segundo componente del clima, el diseño organizacional puede ser explicado desde diferentes indicadores centrados en la organización y constituyen el aspecto medular que definirá la función institucional.

Estructura:

La razón de ser de la organización está constituida por la finalidad, principios, normas, establecidas en los documentos de gestión, son el basamento legal otorgado por el estado y definidos en su política institucional, en las que el colaborador basará su accionar cotidiano, sin embargo muchas veces se constituye en un factor negativo debido a que impiden mejorar el servicio por barreras burocráticas (4).

Toma de decisiones:

Constituye la prueba de fuego para las organizaciones inteligentes, debido a la irrupción de colaboradores con diferentes competencias técnicas, interpersonales, por ello se debe establecer un escalamiento de las decisiones consensuadas, de manera ágil, cotidiana en diversos niveles de la organización así tendremos colaboradores genuinamente implicados y comprometidos con el servicio (5).

Comunicación:

Una adecuada y acertada comunicación en los diferentes niveles de la organización y la capacidad de escuchar a los colaboradores mejorará el clima institucional debido a que se disminuirán conductas no asertivas como el chisme o el rumorero entre los trabajadores, el que dirige debe establecer canales de comunicación adecuados, certeros, mensajes claros y resultados precisos. Por otro lado los

colaboradores deben tener la certeza que serán escuchados por diferentes canales en la organización y los directivos (38).

Remuneración:

La política remunerativa constituye el aspecto más sensible en la gestión de las personas y ejerce influencia directa en el clima de la entidad, debido básicamente a el cumplimiento mensual de las remuneraciones como al reconocimiento de los beneficios otorgados por el estado que, por desidia en las acciones administrativas, falta de experticia de los subordinados generan conflictos y mayor demanda de recursos gubernamentales con gastos innecesarios y conflictos laborales por incumplimiento del pago y reconocimiento de retenes, horas extras, bonos, así como los pagos diferenciados por función administrativa del personal asistencial y la asignación del CAFAE al personal administrativo (7).

La cultura de la organización, se constituye en el alma de la entidad y básicamente está caracterizada por aspectos subjetivos del accionar de los colaboradores con gran implicancia en los logros institucionales.

Identidad:

La implicación de los colaboradores con la organización está asociada al sentido de pertenencia con la misma, generada a partir del reconocimiento individual del potencial, competencias y valores que diferencian el trabajo desplegado en la entidad y permiten al colaborador desarrollar su proyecto de vida respecto a sus metas profesionales y personales así como el influjo del mismo en el grupo ocupacional generando valor para la organización (6).

Conflicto y cooperación:

Las políticas de gestión de personas deben establecer los mecanismos preventivos, manejo oportuno y resolución, debido a que las demandas que las generan se sitúan

en el ámbito de las condiciones de trabajo del entorno físico como las ambientales, equipamiento, las conductas asertivas de los miembros en la organización. Entonces deben desarrollarse acciones de cooperación entre los equipos de trabajo respaldado por los directivos de la institución y monitorizar los procesos gerenciales especialmente la gestión del recurso humano, de apoyo fundamentalmente infraestructura, logística y prestacionales en las organizaciones de salud (34).

Motivación:

El mayor reto para generar cambios en las organizaciones es la motivación de los colaboradores, por la influencia en el clima de la entidad, habida cuenta que la motivación intrínseca parte del individuo y genera una fuerte implicancia en el servicio al ciudadano sin embargo la motivación externa debe provenir de la entidad y generada a partir de lineamientos para el talento humano implementados de forma horizontal en cada área, unidad, servicio, departamento u oficina, con ello mejorar la satisfacción (37).

La medición del clima en organizaciones sanitarias públicas (13).

El ambiente interno de la entidad, está siendo medida como un constructo o variable cualitativa, constituida por dimensiones para medir el ambiente o clima de una entidad sanitaria a partir de dimensiones e indicadores del escenario organizacional.

El documento técnico establece; la conjunción de características de la entidad y el ambiente, que ejercen influencia en las conductas de los colaboradores generando motivación o desmotivación, implicancia o resistencia.

El clima puede ser medido con instrumentos documentales a partir de las percepciones individuales respecto al ambiente laboral, dichas percepciones son recogidas en los ítems de cada una de las dimensiones y permiten cuantificar en una escala ordinal la interacción del colaborador con la estructura de la organización, el potencial de los colaboradores así como la cultura predominante.

La medición del clima en las organizaciones utilizando las herramientas metodológicas de la ciencia mediante el proceso investigativo, permite establecer las percepciones de los individuos respecto al entorno, condiciones ambientales, la interacción del individuo con la organización y con sus pares así como el despliegue de su potencial y el efecto en la cultura de la entidad, los resultados permiten establecer políticas de gestión de personas en organizaciones prestadores de servicios de salud para desarrollar planes de mejora continua de aspectos negativos que afectan el logro personal y el desempeño institucional.

Los macro procesos gerenciales tienen como indicadores de gestión de la calidad, la medición del clima de la organización, habida cuenta de la importancia capital del recurso humano, manejándose como instrumento gerencial en decisiones consensuadas, por otro lado los resultados periódicos del clima permiten diseñar estrategias gerenciales de gestión de calidad y mejorar el desempeño individual e institucional con eficacia, eficiencia.

El Ministerio de salud conformó un comité técnico intersectorial de expertos en la construcción del instrumento, validación mediante juicio de expertos y a través de grupos focales, establecieron la claridad de los enunciados.

El instrumento recoge información acerca de los servidores y consigna:

- i) Datos generales: edad, sexo, grupo ocupacional y condición de trabajo.

ii) Percepción del clima organizacional en 34 enunciados cuya finalidad es medir el clima a partir de las respuestas de 28 reactivos en tres sub variables y once dimensiones, asimismo se utilizan los enunciados de sinceridad en número de seis.

2.3. Marco Conceptual

Clima organizacional:

Percepción del personal sanitario y administrativo acerca del medio interno de la entidad expresado por el nivel de logro individual e institucional (13).

Grupo ocupacional:

Constituida por el profesionales de la salud con función administrativa y Profesionales de los sistemas administrativos de la GERESA Moquegua.

Potencial humano:

Capital humano de las organizaciones sanitarias, conformada por personal asistencial y servidores con funciones administrativas que interactúan e interrelacionan para el cumplimiento de metas sanitarias (13).

Diseño organizacional:

Denominada estructura de la organización, constituida por direcciones, departamentos, servicios, unidades, áreas, oficinas, subgerencias, oficinas, enmarcados en objetivos comunes de respuesta sanitaria mediante la conjunción de esfuerzos (13).

Cultura organizacional:

Establecida por la implicancia del colaborador con los objetivos institucionales en un ambiente de trabajo, para desarrollar relaciones positivas asertivas y alcanzar un desempeño institucional óptimo o negativo como resultado de la interacción de los miembros en una organización eficiente o desestructurada (13).

Comunicación:

Canales de escucha a los colaboradores por la dirección, con métodos simples y ágiles, utilización horizontal y vertical de medios internos de comunicación (13).

Conflicto y cooperación:

Manejo preventivo y resolutivo del conflicto entre los colaboradores y la instancia administrativa, asimismo la cohesión de los miembros en labores conjuntas para el cumplimiento de funciones asignadas (13).

Confort:

Condición del ambiente de trabajo con ventilación, luminosidad, espacio adecuado, mobiliario ergonómico, medidas de bioseguridad acorde a la función asignada (13).

Estructura:

Organización propia de la entidad basada en las funciones institucionales señaladas en instrumentos de gestión administrativa (13).

Identidad:

Implicancia individual de los colaboradores, reconocimiento de la valía personal en la entidad sanitaria (13).

Innovación:

Mecanismo de cambio proactivo en la mejora de procesos operaciones, técnicos y administrativos de organización sanitaria (13).

Liderazgo:

Competencia desarrollada por directivos con los colaboradores y conjugar trabajo en equipo alineado a los objetivos institucionales (13).

Motivación:

Estímulos de la entidad a los colaboradores que reflejan el incremento de la productividad y mayor implicancia con las labores (13).

Recompensa:

Otorgar con equidad estímulos positivos que refuerzan la identidad del colaborador con la entidad (13).

Remuneración:

Sistema de pago correspondiente al servidor público, adecuado, oportuno, acorde a normatividad (13).

Toma de decisiones:

Basada en información fiable, oportuna, consensuada con los diferentes decisores acorde a la estructura organizativa, asimismo la centralización en los gestores y la delegación en diversas instancias (13).

GERESA: Órgano desconcentrado del Gobierno Regional, cuya función es gerenciar los aspectos técnicos - administrativos en materia de salud, da el soporte táctico – estratégico a las redes y micro redes de servicios, ente rector de la salud en la Región Moquegua, responsable de la gestión administrativa, prestacional y de apoyo para el adecuado desempeño de los establecimientos de salud con atenciones de calidad a los usuarios orientado a mejorar su calidad de vida.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo de Investigación

La investigación es tipo descriptivo, observacional no experimental y transversal. Con enfoque cuantitativo, el estudio describe las características de las unidades de estudio, Por la intervención del investigador es observacional no experimental, debido a la observación del fenómeno en las unidades de análisis, sin manipulación de las variables, transversal por la medición en un solo lapso de tiempo (39)(40).

3.2. Diseño de investigación

Estudio descriptivo relacional, comprende la descripción de las características de las unidades de estudio y la asociación entre las variables (39).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Constituido por 110 personas que labora en condición de nombrado o contratado en la sede administrativa en la GERESA Moquegua.

3.3.2. Muestra

Constituida por la totalidad de trabajadores de la GERESA Moquegua, en número de 110 personas.

Cuadro 2

Personal administrativo según grupo ocupacional

Grupo Ocupacional	Nº	%
Profesionales de la Salud	39	35,5
Profesionales administrativos	71	64,5
Total	110	100,00

Fuente: Sistema informático de Recursos humanos -MINSA

Criterios de inclusión:

- Personal profesional y técnico de la salud, contratado o nombrado cumpliendo funciones administrativas en los últimos 6 meses,
- Personal profesional o técnico administrativo que labora en condición de contratado o nombrado en el sistema administrativo en los últimos 6 meses.

Criterios de exclusión:

- Personal con suspensión de funciones debido a riesgo laboral.
- Personal que no se encuentra en su lugar de trabajo en el momento de recolección de la información, por el lapso mínimo de un mes.
- Personal que se encuentra destacado en otra jurisdicción.
- Personal que se niega a participar.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El clima organizacional fue medido mediante la técnica de Encuesta y cuestionario EDCO del MINSA(13) (Anexo 2)

El instrumento de medición construido por el MINSA abarca tres dimensiones a detallar:

- a) Potencial humano con los indicadores: liderazgo, innovación, recompensa, confort.
- b) Diseño organizacional cuyos indicadores son: estructura, toma de decisiones, comunicación y remuneración.
- c) Cultura de la organización que abarca la identidad, conflicto y cooperación, motivación.

La valoración de las puntuaciones permiten establecer las categorías; clima saludable, clima por mejorar y clima no saludable para la variable principal así como las dimensiones establecidas para EDCO (Anexo 2)

Un comité intersectorial conformado por expertos mediante grupos focales, construyó y validó por métodos cuantitativos, los ítems del instrumento en escala de Likert, mediante análisis de viabilidad, alcanzaron un valor de 0,89 por tanto todos los reactivos discriminan adecuadamente, la consistencia interna con alfa de crombach de 0,98 alcanzando una fiabilidad muy alta, por tanto las mediciones son consistentes y fiables (41).

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Coordinación con la administración de la entidad a fin de obtener la autorización para la toma del cuestionario.

Capacitación a estudiantes para estandarizar criterios de aplicación del instrumento.

Asignación de los estudiantes de acuerdo al siguiente detalle:

- Alumno 1: Gerencia de salud
- Alumno 2: Subgerencia de administración.
- Alumno 3: Subgerencia de intervenciones estratégicas de salud.
- Alumno 4 :Subgerencia de planeamiento estratégico.
- Alumno 5: Subgerencia de prestaciones de salud.
- Alumno 6: Subgerencia salud ambiental.
- Alumno7: Subgerencia gestión y desarrollo de recursos humanos y subgerencia medicamentos, insumos, drogas.

Aplicación del cuestionario en horario sugerido por la entidad y recolectado por las estudiantes, obtenidas las encuestas fueron vaciadas en un archivo Excel y se construyó una matriz de datos en SPSS 23.

Los datos recopilados fueron sometidos al análisis exploratorio para establecer la distribución de las frecuencias y presentados en tablas de frecuencias.

Asimismo se construyeron tablas de contingencia y se utilizaron estadísticos no paramétricos para las pruebas de hipótesis con significancia del 0,05%

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

Tabla 1

Características generales del personal administrativo, GERESA Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
Personal		
Profesionales administrativos	71	64,5
Profesionales Salud	39	35,5
Total	110	100,0
Grupo de edad		
23 a 32 años	19	17,3
33 a 42 años	31	28,2
43 a 52 años	32	29,1
53 a 62 años	28	25,5
Total	110	100,0
Sexo		
Femenino	72	65,5
Masculino	38	34,5
Total	110	100,0
Condición		
Nombrado	71	64,5
Contratado	39	35,5
Total	110	100,0

Tiempo servicios		
1 a 10 años	43	39,1
11 a 20 años	32	29,1
21 a 30 años	27	24,5
31 a 40 años	8	7,3
Total	110	100,0

Tiempo en Puesto		
1 a 10 años	79	71,8
11 a 20 años	22	20,0
21 a 30 años	9	8,2
Total	110	100,0

Fuente: cuestionario clima organizacional

En la tabla 1, se observan las frecuencias de los datos correspondientes a las características de la población, respecto al grupo ocupacional, el 64,5% corresponde a profesionales administrativos que comprenden a servidores con formación en los sistemas administrativos del estado y el 35,5% profesionales de la salud constituidos por personal de salud con funciones administrativas, en edades comprendidas entre 43 a 52 años (29,1%), 33 a 42 años(28,2%), 53 a 62 años (25,5%) y 23 a 32 años(17,3%). El sexo está distribuido entre femenino el 65,5% y masculino 34,5%. La condición de trabajo es nombrado 64,5% y contratado 35,5%, el tiempo de servicios en la institución se distribuye en 1 a 10 años (39,1%), 11 a 20 años (29,1%), 21 a 30 años (24,5%), 31 a 40 años (7,3%).

Por otro lado la distribución del tiempo en el puesto actual se observa, 1 a 10 años (71,8%), 11 a 20 años (20,0%) y 21 a 30 años (8,2%)

Tabla 2*Clima organizacional por grupo ocupacional. GERESA Moquegua, 2021*

		Clima organizacional					
		No saludable		Por mejorar		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
Grupo profesional	Personal de Salud	30	27,3%	9	8,2%	39	35,5%
	Personal Administrativo	60	54,5%	11	10,0%	71	64,5%
Total		90	81,8%	20	18,2%	110	100,0%

Chi cuadrado= 0,973 **p valor= 0,324**

En la tabla 2, se observa la distribución de frecuencias del clima organizacional por grupo ocupacional, así encontramos que el personal de salud está constituido por el 35,5%, la percepción del clima no saludable es del 27,3% y por mejorar el 8,2%.

El personal administrativo que es mayoritario en la sede con un 64,5% manifiesta un clima organizacional del 54,5% No saludable, el 10,0% por mejorar.

Con una prueba de normalidad de Kolmogorof Smirnof, los datos no tienen distribución normal, por tanto se utilizó una prueba no paramétrica para variable cualitativa ordinal,

Con la prueba de chi cuadrado = 0,973 y un p valor = 0,324 mayor que 0,05 entonces No existe diferencias en el clima organizacional por grupo ocupacional.

Tabla 3*Clima organizacional y potencial humano GERESA Moquegua, 2021*

		Clima organizacional					
		No saludable		Por mejorar		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
Potencial humano	No saludable	27	24,5%	0	0,0%	27	24,5%
	Por mejorar	63	57,3%	10	9,1%	73	66,4%
	Saludable	0	0,0%	10	9,1%	10	9,1%
Total		90	81,8%	20	18,2%	110	100,0%

Chi cuadrado= 51,986**p valor= 0,000**

En la tabla 3, se observa el clima organizacional asociado al potencial humano en la GERESA Moquegua, así encontramos que el 66,4% del potencial humano por mejorar esta distribuido entre el clima no saludable 57,3% y por mejorar 9,1%, sin embargo el potencial humano no saludable comprende el 24,5% clima no saludable. Por otro lado el potencial humano saludable corresponde al 9,1% del clima por mejorar.

Con la prueba de normalidad Kolmogorof smirnof, los datos no tienen distribución normal, por tanto se utilizó una prueba no paramétrica para variable cualitativa ordinal.

Con la prueba estadística Chi cuadrado = 51,986 y un p valor de 0,000 < 0,05 entonces el clima organizacional está asociado al potencial humano.

Tabla 4*Clima organizacional y diseño GERESA Moquegua, 2021*

		Clima organizacional					
		No saludable		Por mejorar		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
Diseño organizacional	No saludable	10	9,1%	0	0,0%	10	9,1%
	Por mejorar	75	68,2%	8	7,3%	83	75,5%
	Saludable	5	4,5%	12	10,9%	17	15,5%
Total		90	81,8%	20	18,2%	110	100,0%

Chi cuadrado= 37,680**p valor= 0,000**

En la tabla 4, se muestra la asociación entre el clima respecto al diseño organizacional en la GERESA Moquegua, el 75% de la categoría diseño organizacional, por mejorar representa el 75,5% distribuido en clima no saludable (68,2%), y clima por mejorar (7,3%).

Asimismo el diseño organizacional saludable con 15,5% está representado por el clima por mejorar en 10,9% y no saludable en 4,5%. El diseño organizacional no saludable con 9,1% corresponde al clima no saludable.

Con la prueba de normalidad de Kolmogorof Smirnof, los datos no tienen distribución normal, entonces se utilizó un estadístico de prueba no paramétrico.

El chi cuadrado = 37,680 y un valor de $P= 0,000 < 0,05$ existe asociación entre el clima y el diseño organizacional en la GERESA Moquegua.

Tabla 5*Clima y Cultura de la organización GERESA Moquegua, 2021*

		Clima organizacional					
		No saludable		Por mejorar		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
Cultura Organizacional	No saludable	3	2,7%	0	0,0%	3	2,7%
	Por mejorar	74	67,3%	0	0,0%	74	67,3%
	Saludable	13	11,8%	20	18,2%	33	30,0%
	Total	90	81,8%	20	18,2%	110	100,0%

Chi cuadrado= 57,037 **p valor= 0,000**

En la tabla 5, se observa la asociación entre el clima y la cultura organizacional en la GERESA Moquegua, la categoría por mejorar de la cultura organizacional representa el 67,3% y corresponde al clima organizacional no saludable.

La categoría saludable de la cultura organizacional muestra un 30,0% y corresponde a clima no saludable con 11,8% y el clima por mejorar con 18,2

La categoría no saludable con 2,7% se corresponde con el clima no saludable.

Con la prueba de normalidad de Kolmogorof Smirnof, los datos no tienen distribución normal, por tanto se utilizó un estadístico de prueba para variable cualitativa ordinal.

Con el Chi cuadrado de 57,037 y un p valor = 0,000 < 0,05 existe asociación entre el clima y la cultura organizacional en la GERESA Moquegua.

Tabla 6*Análisis de independencia de los indicadores del clima organizacional*

Variable	Prueba estadística X ²	gl	P valor	Decisión Ho No existe asociación 95%
Liderazgo	26,63	2	0,000	Acepta
Innovación	33,194	2	0,000	Acepta
Recompensa	28,864	2	0,000	Acepta
Confort	32,341	2	0,000	Acepta
Estructura	11,185	2	0,004	Acepta
Toma de decisiones	18,106	2	0,000	Acepta
Comunicación	36,370	2	0,000	Acepta
Remuneraciones	4,153	2	0,042	Acepta
Identidad	17,533	2	0,000	Acepta
Conflicto	34,252	2	0,000	Acepta
Motivación	52,162	2	0,000	Acepta

Fuente: Matriz de datos.

En la tabla 6, se muestra el análisis de independencia entre los indicadores del clima organizacional en la GERESA Moquegua, así el potencial humano está representado por el liderazgo, innovación, recompensa y confort, con la prueba de Chi cuadrado encontramos que existe asociación entre clima organizacional y liderazgo ($p=0,000$) innovación ($p= 0,000$), recompensa ($p= 0,000$), confort ($p= 0,000$).

Los indicadores del diseño organizacional está asociado al clima de la entidad, así encontramos con el estadístico Chi cuadrado, el clima se asocia a la estructura ($p= 0,004$), toma de decisiones ($p= 0,000$), comunicación ($p= 0,000$), remuneraciones ($p=0,042$).

Por otro lado, los indicadores de la cultura de la organización se asocian significativamente con el clima, con el estadístico Chi cuadrado encontramos que el clima organizacional se asocia a la identidad ($p= 0,000$), conflicto ($p=0,000$), motivación ($p=0,000$).

4.2. Contrastación de Hipótesis

Con el propósito de contrastar la hipótesis de la tabla 2, se compararon las categorías del clima organizacional y el grupo ocupacional del personal administrativo de la GERESA Moquegua.

Hipótesis estadísticas:

H₀: No existen diferencias en el clima organizacional por grupo ocupacional.

H₁: Existen diferencias en el clima organizacional por grupo ocupacional.

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística: utilizada para comparar el clima organizacional por grupo ocupacional fue el Chi cuadrado= 0,973

Resultados: Valor de p : 0,324 que es mayor que 0,05 por tanto no es significativo, entonces podemos afirmar que no existen diferencias significativas al comparar ambas variables.

Interpretación: El clima organizacional por grupo ocupacional en personal administrativo de la GERESA Moquegua, no son diferentes.

Con el propósito de contrastar la hipótesis de la tabla 3, se compararon las categorías del clima organizacional y el potencial humano.

Hipótesis estadísticas:

H₀: No existe asociación entre el clima organizacional y el potencial humano

H₁: Existe asociación entre el clima organizacional y el potencial humano

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística: utilizada para asociar el clima organizacional con el potencial humano fue el Chi cuadrado= 51,986

Resultados: Valor de $p=0.000$ que es menor que 0,05 por tanto, es significativo, entonces podemos afirmar que existen diferencias significativas al asociar ambas variables.

Interpretación: El clima organizacional está asociado al potencial humano, en personal administrativo de la GERESA Moquegua.

Con el propósito de contrastar la hipótesis de la tabla 4, se compararon las categorías del clima y el diseño organizacional en la GERESA Moquegua.

Hipótesis estadísticas:

H₀: No existe asociación entre el clima y el diseño organizacional

H₁: Existe asociación entre el clima y el diseño organizacional

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística: utilizada para asociar el clima al diseño organizacional, fue el Chi cuadrado= 37,680

Resultados: Valor de $p: 0,000$ que es menor que 0,05 por tanto, es significativo, entonces podemos afirmar que existen diferencias significativas al asociar ambas variables.

Interpretación: El clima está asociado al diseño organizacional en personal administrativo de la GERESA Moquegua.

Con el propósito de contrastar la hipótesis de la tabla 5, se asociaron las categorías del clima y la cultura de la organización en personal administrativo de la GERESA Moquegua.

Hipótesis estadísticas:

H₀: No existe asociación entre el clima y la cultura de la organización.

H₁: Existe asociación entre el clima y la cultura de la organización

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística: utilizada para asociar el clima a la cultura de la organización, fue el Chi cuadrado= 57,037

Resultados: Valor de $p= 0,000$ que es menor que 0,05 por tanto es significativo, entonces podemos afirmar que existen diferencias significativas al asociar ambas variables.

Interpretación: El clima está asociada a la cultura de la organización, en personal administrativo de la GERESA Moquegua.

4.3. Discusión de resultados

En la tabla 1, se observa las características generales de los 110 conformantes del personal administrativo en la GERESA Moquegua, el 64,5% profesionales administrativos y el 35,5% profesionales de la salud. La distribución de la edad está en porcentajes similares entre los grupos > 32 a 62 años, el grupo minoritario lo constituyen los menores de 32 años con 17,3%. El 65,5% de integrantes son de sexo femenino, mientras el 34,5% corresponde al sexo masculino. La condición laboral se distribuye entre nombrados 64,5% y contratados 35,5%. Por otro lado el tiempo de servicios del personal administrativo, se distribuye mayoritariamente en el grupo de 1 a 10 años con 39,1% los grupos de 10, 20 y 30 años tienen porcentajes

similares, el grupo minoritario está constituido por los servidores con 30 a 40 años de servicio.

El tiempo en el puesto del personal administrativo, se distribuye en el grupo con 1 a 10 años en el puesto 71,8% el grupo de 11 a 20 años con 20,0% y con 21 a 30 años con el 8,2%.

Estos resultados son similares a los hallazgos de Espíritu & Castro L,(23) respecto a la distribución de la edad, tiempo en el cargo del personal administrativo. Por otro lado Sánchez Y,(22) muestra distribuciones similares en la edad, sexo, personal por área ocupacional, condicional laboral y tiempo de servicios.

Estos resultados son similares, debido a la composición de la muestra en estudio, representada por personal administrativo de las entidades constituida por profesionales con funciones en los sistemas administrativos y profesionales sanitarios de salud pública, con funciones administrativas asignadas por el decreto legislativo 1153.

En la tabla 2, se compara el clima organizacional por grupos profesionales, con la prueba de Chi cuadrado =0, 973 y un p valor = 0,324 No fue posible establecer las diferencias en el clima organizacional por grupos ocupacionales, entonces no existen diferencias entre ambos grupos, debido a que el clima organizacional es la expresión del ambiente percibido por los integrantes de la entidad en su interacción cotidiana entre los integrantes, estructura establecida y los valores, el personal de la entidad en conjunto señala que el clima organizacional, es mayoritariamente no saludable, un porcentaje minoritario manifiesta que el mismo está por mejorar. Estos hallazgos son diferentes a los encontrados por Valencia,(16) Carrasco,(24) Rivera M,(21) Rodríguez E,(26)

En la tabla 3, se asocia el clima organizacional al potencial humano de la entidad sanitaria, habida cuenta que el personal es el elemento más importante en la organización y la interacción física, emocional de sus integrantes, desplegando competencias técnicas, habilidades de liderazgo, innovando las labores cotidianas, sintiéndose reconocido por los pares, desplegando su mejor esfuerzo en un ambiente positivo, redundará en una necesaria expresión de clima organizacional adecuado. Por ello con el estadístico Chi cuadrado= 51,986 y un p valor = 0,000 < 0,05 entonces el clima organizacional está asociado al potencial humano en la GERESA Moquegua. Los hallazgos de Rivera M,(21) Sánchez Y,(22) son similares a nuestra pesquisa.

En la tabla 4, se asocia el clima al diseño organizacional, con la finalidad de establecer el grado de significancia entre ambas variables, debido a que el diseño de las entidades está determinado por las funciones asignadas como sector, correspondientes a las finalidades establecidas en los documentos normativos, constituyendo la estructura organizativa en gerencias, subgerencias, oficinas, unidades y áreas administrativas que interactúan mediante mecanismos de comunicación establecidas de manera horizontal y vertical, asimismo la toma de decisiones está definida por las funciones del puesto asignado generando mayor o menor responsabilidad, por otro lado existen factores sensibles como el aspecto remunerativo establecido para el personal de salud del decreto legislativo 1153 y los profesionales administrativos del régimen 276, CAS 1057. Con el estadístico Chi cuadrado = 37,680 y un p valor = 0,000 menor a 0,05 entonces el clima se asocia al diseño organizacional en la GERESA Moquegua. Estos hallazgos son similares a los de Espíritu & Castro L, (23) Rivera M,(21) Carrasco J,(24).

En la tabla 5, se asocia el clima a la cultura de la organización, en atención a los indicadores como identidad de los servidores con la institución, el manejo de los conflictos internos estableciendo condiciones saludables en el entorno laboral y la motivación para lograr el mayor rendimiento en los colaboradores, por ello con un estadístico de prueba Chi cuadrado = 57,037 y un p valor = 0,000 < 0,05 entonces el clima se asocia a la cultura de la organización en la GERESA Moquegua. Dichos hallazgos son compartidos por Valencia C, et.al.(16) y Sánchez Y, (22) en los estudios de Clima laboral.

En la tabla 6, se asociaron los indicadores de las variables, potencial humano, diseño y cultura con el clima organizacional, para establecer la influencia de las mismas en el clima de la entidad, mostrándose que el clima organizacional se asocia a liderazgo (p= 0,000), innovación(p=0,000), recompensa (P= 0,000), confort (p=0,000), estructura (p=0,004), toma de decisiones(p=0,000), comunicación (p= 0,000), remuneración (p=0,042), identidad (p= 0,000), conflicto (p= 0,000), motivación (p= 0,000).

El estudio de Rodríguez E,(26) en el Hospital Regional Moquegua, mostró resultados similares para los indicadores; comunicación (p= 0,002), identidad (p= 0,001), motivación (p=0,000), liderazgo (p=0,005), estructura (p=0,000) y remuneración (p= 0,028). Por otro lado indicadores como; conflicto y cooperación (p= 0,160), confort (p= 0,450), toma de decisiones (p=0,142), recompensa (p=0,347) e innovación (p= 0,093) fueron diferentes a nuestra pesquisa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El clima organizacional no muestra diferencias estadísticas significativas por grupo profesional en el personal administrativo de la GERESA Moquegua, con un Chi cuadrado = 0,973 y $P= 0,324 > 0,05$
- El clima organizacional está asociado al potencial humano en el personal administrativo de la GERESA Moquegua, Con un Chi cuadrado = 51,986 y un P valor= 0,000 < 0,05
- El clima de la entidad está asociado al diseño organizacional en el Personal administrativo de la GERESA Moquegua, con un Chi Cuadrado = 37,680 y $p=0,000 < 0,05$
- El clima de la entidad está asociado a la cultura de la organización en el personal administrativo de la GERESA Moquegua, con un Chi cuadrado = 57,037 y $P= 0,000 < 0,05$
- El clima organizacional se asocia a los indicadores; Liderazgo ($p=0,000$), Innovación ($p=0,000$), recompensa ($P= 0,000$), confort

(p=0,000), estructura (p=0,004), toma de decisiones (p=0,000), comunicación (p= 0,000), remuneración (p=0,042), identidad (p= 0,000), conflicto (p= 0,000), motivación (p= 0,000).

5.2 Recomendaciones

- A la Gerencia Regional Salud Moquegua, a fin de establecer políticas de gestión de personas con énfasis en el fortalecimiento de competencias blandas.
- A la Gerencia Regional Salud Moquegua, con la finalidad de implementar planes de motivación dirigido al personal administrativo de la entidad.
- A las subgerencias administrativas de la GERESA Moquegua, a fin de mejorar el Plan de desarrollo de personas (PDP) dirigido a potenciar la capacitación para el desarrollo de capacidades y competencias.
- A la Oficina de Personal a fin de revisar las funciones y actividades señaladas para el desempeño del personal administrativo con la finalidad de lograr mayor equidad en la distribución de la carga administrativa y disminución del mobbing laboral.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Franklin E, Krieger M. *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. Editorial Pearson. México. 2011. 568 p.
2. Hampton DR. *Administración*. Editorial Mac Graw Hill. 2015. In p. 1–2.
3. Plancarte F. *Comportamiento Organizacional*. Vol. 2012, Primera edición. 2009. 1–49 p.
4. Harold Koontz, Heinz Weihrich M cannice. *Administracion una perspectiva Global y empresarial*. Vol. 14º edicio. 2012. 304 p.
5. Hellriegel D, University TA& M, John W. Slocum J, University SM. *Comportamiento Organizacional*. 2009.
6. Robbins SP, Judge TA, H JMJ, Estrada RG. *Comportamiento organizacional*.
7. Richard D I. *Teoría y diseño organizacional*. 2007. 676 p.
8. Chiavenato Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. 2001. 362 p.
9. Chiavenato I, Villamizar G, Aparicio J. *Administración de recursos humanos*. 1983;1–75.
<http://www.itescam.edu.mx/principal/recursos/r91760.PDF>
10. Chiavenato I, Villamizar G, Aparicio J. *Administración de recursos humanos* [Internet]. 1983.
<http://www.itescam.edu.mx/principal/recursos/r91760.PDF>
11. Chiavenato I. *Gestión de Talento Humano* [Internet]. 2009;2:141.
http://librosgratis.net/book/gestion-del-talento-humano_39221.html#
12. Garcia Solarte M. *Clima Organizacional y su Diagnóstico - Una aproximación Conceptual* The Organizational Climate and its Diagnosis a Conceptual Approximation. *Cuad Adm*. 2009;unknown(42):43–65.
13. MINSAs. *Documento tecnico: Metodología para el estudio del clima organizacional*. RM 623-2008/MINSAs. 2008 p. 36.
14. Darimel Amaya. *Clima organizacional y sus tipos en instituciones de salud pública de Colombia*. Recibido : 15 / 11 / 2019 Aceptado : 28 / 12 / 2019. *Conseunsus*. 2019;(2011):78–99.
15. Petro A. *Evaluación del clima laboral de una institución prestadora de servicio de salud oral, Montería 2020* [Internet]. Vol. 21, Universidad de Córdoba. 2020.

16. Valencia A. *Clima Organizacional de una Empresa Promotora de Salud del Municipio de Tuluá-Valle Del Cauca*, 2019. Vol. 53, Universidad católica de Manizales. 2013.
17. Diaz Paez AP. *Clima organizacional en una institución prestadora de servicio de salud visual, Monteria*, 2020 [Internet]. Vol. 21, Universidad de Corboba.
18. Astaiza J, *Importancia del clima organizacional para la humanizacion del servicio en el personal asistencial del área de urgencias del hospital Timbio* [Internet]. Vol. 21, Universidad de Popayán. 2020.
19. Benavides E, A. *Clima organizacional y percepcion externa de la calidad de los servicios prestados en la IPS San jose de Villagarzon Putumayo* [Internet]. Vol. 21, Universidad Católica de Manizales. 2020.
20. Manchay Amadeo. *El clima laboral del personal administrativo de la coordinación zonal 2 salud*. [Internet]. Vol. 21,
21. Rivera Maria. *Clima organizacional y satisfaccion laboral, gerencia regional de salud.oficina de administración Trujillo*. Vol. 4, Universidad Nacional de Trujillo. 2007.
22. Sanchez, J . Nuñez L. *Clima organizacional y satisfacción laboral en los* 2020;9.
23. Espiritu, A. y Castro L. *Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermeria del Hospital Daniel alcides Carrión*. Rev Pedagog la Univ Cienfuegos [Internet]. 2020;21(1):1–9.
24. Carrasco Zeña K. *Clima organizacional y satisfaccion laboral en profesionales de la salud. Hospital de Moyobamba* [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo. 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38783>
25. Jlanoca S. *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva*, 2019 [Tesis]. Vol. 11, Universidad Privada de Tacna. 2019.
26. Rodriguez, E. *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico Hospital Regional Moquegua-2018*. [Tesis] Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Medicina. 2020.
27. Arenas Rivera O. *Clima organizacional y desempeño laboral de los*

- colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua*, 2018 . [Tesis] Univ César Vallejo. 2018;
28. Arocutipa Ramos N. *Gestión del clima organizacional de la IPRES CLAS Miramar de la provincia de Ilo, Región Moquegua, Año 2017*. [Tesis]
 29. Arano Chavez R. EMJ. *El Origen del Clima Organizacional, Desde Una perspectiva de las Escuelas de la Administración: Una Aproximación*. Cienc Adm. 2016;0(1):9–14.
 30. Bruner L. Concepciones del clima. *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. 1997. 30 p. [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos Trabajo Filippi \(1\)/Brunet - El clima de trabajo en las organizaciones. Caps 1, 2 y 4..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos Trabajo Filippi (1)/Brunet - El clima de trabajo en las organizaciones. Caps 1, 2 y 4..pdf)
 31. Cardona DA, Hernández Cobos JS. *Desarrollo organizacional*. Saber, Cienc y Lib. 2010;5(1):83–94.
 32. Stephen P. Robbins. *Fundamentos de administración*. 2009. 480 p.
 33. Poole MS. *El clima laboral*. Factor Hum [Internet]. 2006;1–8. https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral
 34. Sánchez A, Azuara V, Flores V. *La Ciencia Administrativa para la Gestión Organizacional Sustentable*. 2020.
 35. Whitehead C, Pankhurst M. *Gestión de Personal para el jefe/a inmediato* 2009; Available from: www.peopleinaid.org
 36. Uribe Prado JF. *Clima y ambiente organizacional*. www.calidad en organizaciones sanitarias.org.
 37. Wrigley W. *Comportamiento Organizacional*. Prim edición . 2015;167–89.
 38. Koontzf H, Armando G, Soto S, Alberto C, Gálvez H. *Elementos de Administración*.
 39. Supo J. *Portafolio de aprendizaje en investigación científica*. Vol. 53, Sociedad Hispana de investigadores Científicos. 2019.1689–1699 p.
 40. Santa palella Stracuzi. *Metodología de la investigación cuantitativa*. 2015. 128 p.
 41. Becerra, B. Solari, C. Becerra D. *Análisis psicométrico del instrumento de clima organizacional para el personal del Ministerio de Salud del Perú*. Revista Médica Panacea. 2020;74–81.