



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre diseño organizacional con el desarrollo
del potencial humano en trabajadores del Centro Médico
EsSalud Celendín, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORES:

Br. Olivo Ulloa Aimeé

Br. Alcántara De la Rosa Gabriel

ASESORA:

Dra. Miryam Griselda Lora Loza

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2018

Jurado de Tesis

Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez
Presidenta

Mg. Jorge Luis Díaz Agreda
Secretario

Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Vocal

DEDICATORIA

A Dios

Por ser nuestro guía espiritual en todo momento.

A nuestros padres

Por ser los pilares fundamentales en nuestra vida y por su incondicional apoyo a través del tiempo.

A nuestros hijos

Por ser la fuente de inspiración para seguir adelante y ser un ejemplo de superación para ellos.

Para nuestros hermanos

Por ser la fuerza y apoyo en todos los proyectos emprendidos.

Aimeé Olivo Ulloa
Gabriel Alcántara De La Rosa

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Miryam Griselda Lora Loza

Por su apoyo y tutela para la realización y culminación del presente trabajo.

Al Director del Centro Médico Essalud Celendín

Por las facilidades prestadas para su realización.

A los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín

Por su apoyo prestado y las facilidades dadas para la realización del presente trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Br. Aimeé Olivo Ulloa**, identificada con DNI 18110059, y **Br. Gabriel Alcántara De La Rosa**, identificado con DNI 06291148, estudiantes del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Relación entre diseño organizacional con el desarrollo del potencial humano en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín, 2017”**, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 13 de Noviembre del 2017.



Aimeé Olivo Ulloa
18110059



Gabriel Alcántara De La Rosa
06291148

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, presentamos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Relación entre diseño organizacional con el desarrollo del potencial humano en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín, 2017”, con la finalidad de obtener el grado de Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de la investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación.

La investigación está conformada por una primera parte donde se describe la problemática y el diagnóstico del clima organizacional de una institución, el cual radica su importancia no sólo en la manera de como un trabajador se desempeña, independientemente de los elementos presentes en su organización, sino también de las percepciones que tenga el trabajador de estos elementos, en ella se precisan dos variables del clima organizacional: Potencial Humano y Diseño organizacional, con sus respectivas dimensiones. La utilización de estos indicadores en relación con el clima organizacional ha permitido establecer de una manera integral e integrada de la problemática sociolaborales en el Centro Médico Essalud Celendín. Hay que tener en cuenta que, para poder hacer mejoras en el clima organizacional de una institución, es conveniente practicar mediciones iniciales, para poder tener una idea clara y objetiva de la situación, para poder realizar una efectiva intervención. La tesis continúa con la presentación, descripción y discusión de los resultados con otros estudios. Por último, se finaliza con las conclusiones más relevantes extraídas del análisis empírico en forma de principales aportaciones, así como de las principales líneas de investigación que se recomiendan a futuro.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado recibimos vuestros aportes y sugerencias para seguir mejorando el presente trabajo de investigación, así como la comprensión ante errores involuntarios que sabremos enmendar.

Los Autores

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION	
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos Previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema de investigación	25
1.5 Justificación	25
1.6 Hipótesis.	27
1.7 Objetivos	27
II. METODOS	
2.1 Tipo de Estudio	29
2.2 Diseño de Estudio	29
2.3 Variables	29
2.4 Operacionalización de Variables	30
2.5 Población, Muestra y Muestreo	32
2.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	33
2.7 Validez y Confiabilidad	35
2.8 Procedimiento y Método de Análisis de Datos	36
2.9 Aspectos Éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49

ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumento de Medición	53
Anexo N° 02: Carta autorización para el estudio	58
Anexo N° 03: Solicitud de autorización	59
Anexo N° 04: Ficha Técnica	60
Anexo N° 05: Base de datos de la variable: Diseño Organizacional	61
Anexo N° 06: Base de datos de la variable: Potencial Humano	63
Anexo N° 07: Cronograma de Actividades	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable Diseño Organizacional	30
Tabla 2: Operacionalización de la variable Potencial Humano	31
Tabla 3: Correlación entre diseño organizacional y potencial Humano en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín, 2017	38
Tabla 4: Correlación entre estructura organizacional y confort en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín, 2017	39
Tabla 5: Correlación entre toma de decisiones y liderazgo en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín, 2017	40
Tabla 6: Correlación entre comunicación e innovación en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín, 2017	41
Tabla 7: Correlación entre remuneración y recompensa en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín, 2017	42

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el diseño organizacional con el desarrollo del potencial humano en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín, es decir la estructura de la organización relacionándolas con el sistema social interno de esta. La investigación realizada fue de tipo descriptiva, correlacional y transversal. Se tomó como muestra a los 26 trabajadores del establecimiento, escogidos a través de un muestreo no probabilístico intencionado. Se aplicó una encuesta estructurada mediante el uso de la escala tipo Likert y los datos fueron recolectados mediante un cuestionario aplicado en los meses de febrero y marzo 2017. Los resultados obtenidos se categorizan como adecuados, en un 76,9% y 84,6% para el diseño organizacional y el desarrollo del potencial humano respectivamente. Para diseño organizacional se encuentra estructura organizacional con un nivel adecuado de 88,5%, toma de decisiones con 80,8% y comunicación organizacional con 53,8%. Para potencial humano se encuentra liderazgo con un nivel adecuado de 84,6%, innovación con un 92,3% y Confort con 53,8%. El estudio concluye que existe un coeficiente de correlación de Spearman de 0.810, demostrando una correlación significativamente positiva entre las variables estudiadas, pudiéndose determinar qué piensan los trabajadores en relación a su centro de trabajo y cómo se dan estos procesos, para que el director y los responsables del equipo de gestión puedan realizar proyectos de mejora continua y resolver los factores negativos que se detectaron que puedan afectar la productividad del potencial humano y del desarrollo de la institución.

Palabras clave: Diseño Organizacional, Potencial Humano.

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between organizational design and the development of human potential in EsSalud Celendín Medical Center workers, that is, the structure of the organization, relating them to the internal social system of the organization. The research carried out was descriptive, correlational and transversal. The 26 workers of the establishment, chosen through an intentional non-probabilistic sampling, were taken as a sample. A structured survey was applied using the Likert-type scale and the data was collected through a questionnaire. The results obtained are categorized as adequate, by 76.9% for organizational design and the development of human potential. For structure and comfort they are categorized as adequate by 53.8%. For decision making and leadership are categorized as in accordance with 84.6%. Organizational communication and innovation with an adequate level in 0.855. Reward and reward as appropriate with 84.6%. The study concludes that there is a Spearman correlation coefficient of 0.810, demonstrating a significantly positive correlation between the variables studied, being able to determine what workers think in relation to their workplace and how these occur processes, so that the director and those in charge of the management team can carry out continuous improvement projects and resolve the negative factors that were detected that could affect the productivity of the human potential and the development of the institution.

Key words: Organizational Design, Human Potential.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La importancia del diagnóstico del clima organizacional de una institución radica no sólo en la manera de cómo un trabajador se desempeña, independientemente de los elementos presentes en su organización, sino también de las percepciones que tenga el trabajador de estos elementos.

A su vez, estas percepciones van a depender de las interacciones y las múltiples experiencias que cada trabajador tenga con la institución. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales de los trabajadores y las características de la organización.

Hay que tener en cuenta que, para poder hacer mejoras en el clima organizacional de una institución, es conveniente practicar mediciones iniciales, para tener una idea clara y objetiva de la situación, y así realizar intervenciones efectivas.

El incremento y crecimiento de las instituciones, las manifestaciones de las agrupaciones internas de la institución ante los nuevos requerimientos y los cambios acelerados de los diversos procesos, exigen a la dirección de la institución tomar medidas para comprender y asimilar las personalidades individuales y grupales del personal, introduciéndolos hacia las metas de la institución, implantando cambios en la búsqueda de la efectividad y eficacia institucional. Como todos sabemos, el medio ambiente perturba el proceder de los trabajadores e influye positiva o negativamente sobre ellos, con posibilidad de restringir o no la productividad, el bienestar laboral, la creatividad y el compromiso en el trabajo; así de esta manera el medio ambiente no debe suponerse como una variable externa, más bien debe ser considerada dentro de todos los procesos que influyen en la productividad de una organización. (Draft, 2011).

Los objetivos institucionales se ven reflejados en la competencia, nuevos espacios de desarrollo, la permanencia en el mercado, etc. Por el contrario, los propósitos personales sobrepasan a los materiales, así tenemos las necesidades de seguridad, beneficios sociales, bienestar físico, de autoestima, de poder, etc. El auge y renombre de una institución se basa en amalgamar los objetivos

institucionales con los individuales o personales; de esta manera todos los trabajadores están prestos a realizar cambios personales como: buen desempeño, creatividad, cumplimiento de normas, crear valores, haciendo que las instituciones los retribuyan con un buen sueldo, gratificaciones, capacitación, entrenamiento, reconocimientos y otros beneficios. Para que una institución sea más eficiente y eficaz, debemos comprometernos a acoger y crear nuevos valores, buscar salidas, implantar el liderazgo participativo y no la sumisión; plantear esquemas más horizontales, prestar más atención al trabajador de los niveles operativos, y tomarlo en cuenta como parte de los procesos de decisión, teniendo siempre presente que quien mejor está al tanto de la institución es su personal. (Saavedra ,2016).

A nivel institucional, en el sector privado nuestro país tiene experiencias exitosas y en el sector público se está intentando innovar procesos de mejora organizacional, especialmente en el Ministerio de Salud.

El Seguro Social (ESSALUD) tomó el liderazgo con su normatividad y diversas aplicaciones metodológicas y prácticas a partir de la década de los años 90 y también los establecimientos públicos de diferentes niveles de atención del Ministerio de Salud a través de los lineamientos de política del sector específicamente con un contexto técnico normativo desde el año 2002.

El proceso de implementación de la calidad presenta limitaciones, dificultades y retos para la obtención de buenos resultados, dada la presencia de múltiples variables tales como las limitaciones financieras, la burocracia de los procesos logísticos, el rol conductor gerencial, etc., estableciendo una inapropiada calidad de atención y niveles de insatisfacción de los usuarios. Una variable importante son los recursos humanos, éstos deben adecuarse a los cambios y a las exigencias del entorno, son ellos los que de alguna manera se oponen a la modernidad por el statu quo, por el tipo de estructura o diseño organizacional vigente a la fecha o la implementación lenta de los nuevos roles en los procesos de organización. (Cortés, 2009).

Desde la Gerencia de los Servicios de Salud del Ministerio de Salud del Perú, el Clima Organizacional es “un indicador de la gestión de la organización” y en consecuencia de la calidad y debería importar a los gerentes porque les permitirá conocer y entender el impacto de los cambios observados, las políticas y prácticas

existentes, la comunicación, el estilo de liderazgo y las situaciones de trabajo. Lo cierto es que actualmente se evidencia que para los gerentes o directores no es una ventaja. Actualmente Chiavenato define a la organización desde el punto de vista del desarrollo organizacional, como aquella que permanece únicamente cuando dos o más personas deciden unirse para ayudarse y lograr objetivos comunes, que no podrían darse mediante iniciativa individual. Además se define como la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente. (Alcántara ,2012).

En cuanto a nuestra realidad nacional y específicamente en relación al Ministerio de Salud se han confeccionado dos documentos técnicos: el Plan para el Estudio del Clima Organizacional y la Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, a través de un Comité Técnico, el Equipo de expertos y los delegados de los diferentes niveles de los establecimientos de salud: Direcciones de Salud, Institutos de Salud, Hospitales y Centros de Salud, considerando que el clima organizacional tiene características así como variables: Potencial Humano, Diseño Organizacional y Cultura de la Organización, cada una de las mismas con sus respectivas dimensiones. (Ministerio de Salud, 2009).

El Centro Médico Essalud Celendín según su diseño organizacional y nivel de complejidad es un establecimiento de salud del primer nivel de atención categorizado como I-3 que pertenece la Red Asistencial Essalud Cajamarca, que como tal depende del Ministerio de Trabajo del Estado Peruano, está ubicado en el jirón Salaverry cuadra 7 de la ciudad y Provincia de Celendín, conformado por un potencial humano de profesionales, técnicos y personal de mantenimiento y vigilancia, a quienes no se les ha aplicado encuestas del clima organizacional y por lo tanto no se le ha dado la atención e importancia del caso como indicador de gestión, así que no existen evidencias de la influencia del clima organizacional sobre los trabajadores y no se puede crear o modificar antecedentes desfavorables a favorables organizacionalmente y todo esto en favor del potencial humano que lo conforma, generándose al final insatisfacción laboral, limitada productividad y desempeño laboral, de allí que interesa para la actual gestión una medición real, comprometiéndolos a cumplir acciones oportunas para mejorar el clima organizacional y aumentar la satisfacción de los usuarios internos y externos. De

esta manera, sólo si contamos con trabajadores satisfechos podremos emprender un mejor trabajo de nuestra organización, por lo que se necesita de constituir un conjunto de valores que sean la base del trabajo en equipo. (Ministerio de salud: Norma Técnica, 2009)

Robbins y Judge (2009) manifiestan que corresponde analizar las implicancias que tienen en el desempeño del empleado los diversos diseños organizacionales, por lo tanto, se necesita para nuestro establecimiento de salud, establecer la relación existente entre las variables del Diseño Organizacional y el Potencial Humano diagnosticados a través de la Encuesta del Clima Organizacional.

En relación al Centro Médico Essalud Celendín, la estructura organizacional data desde antes del 2004 y según la Norma Técnica de Categorización de Establecimientos de Salud del Ministerio de Salud (Norma Técnica N° 021-MINSA/DGSP/V.01) "Categorización de Establecimientos de Salud" Resolución Ministerial N° 759-2004/MINSA, hallándose limitaciones para su implementación y así poder ajustarse a la modernidad; y actualmente se sigue con diseños organizacionales burocráticos no funcionales consecuentemente con una mayor carga asistencial de tipo recuperativa en la consulta externa, la cual está compuesta por especialidades tales como los consultorios de Medicina, Odontología, Enfermería, Obstetricia, Psicología, Imagenología, Farmacia, Laboratorio Clínico, Medicina Física y Rehabilitación, Nutrición y Emergencia, debiendo ser reorganizada funcionalmente siguiendo los lineamientos de Políticas del Sector Salud prevaleciendo las líneas de trabajo de promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y de la implementación de los componentes del Modelo de Atención Integral de Salud. (Goncalves, 2000) (Ministerio de Salud, 2009).

Referente al Potencial Humano, Chiavenato (2012) nos dice que las organizaciones no funcionan por sí mismas, sino que dependen directamente de las personas para dirigir las, controlarlas, hacerlas operar y funcionar. Toda organización está formada por ellas, en quienes basa su éxito y continuidad; por lo tanto, estudiarlas es un aspecto básico del área de recursos humanos. En esta última hay dos formas de ver a las personas: en cuanto tales (con particularidades conforme a su personalidad, anhelos, principios, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y como recursos (con destrezas, capacidades y nociones necesarias para el trabajo

organizacional). El área de recursos humanos debe valorar a las personas como tales y no solo cómo recursos organizacionales importantes, y romper así la tradición de tratarlas como simples medios de producción (recursos o insumos). El potencial humano conforma el sistema social interno de la institución, constituida por individuos y grupos grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que forman la organización, y ésta existe para obtener sus objetivos. (Chester, 2012).

La disposición actual es que todas las personas. En todos los niveles sean administradores, no solo ejecutantes de sus tareas, así como buscar ser un elemento de diagnóstico y solución de problemas, para que su trabajo en la organización mejore de manera continua. (Chiavenato, 2012).

El Centro Médico Essalud Celendín tiene su medio social interno conformado por servidores públicos en grupos ocupacionales de salud: profesionales y técnicos competentes, personas creativas e innovadoras y con características propias que conforman la organización; de esta manera tiene una específica, compleja y diversa distribución en su dinámica funcional, mostrando conflictos de adaptación o respuesta ante los nuevos enfoques estratégicos, así como para las diferentes estrategias en salud, las cuales principalmente son de tipo recuperativas, siendo limitado el proceso de implementación y consolidación de la Atención Integral creándose conflictos y dificultades de cooperación para el cumplimiento de los objetivos o metas trazadas en las estrategias sanitarias, situación que debe cambiaren el corto y mediano plazo elaborando proyectos de mejora al respecto.

El Centro Médico Essalud Celendín tiene un potencial humano de trabajadores a quienes no se les ha aplicado encuestas de clima organizacional y por lo tanto no se le ha dado la atención e importancia del caso como indicador de gestión, por lo que no existen evidencias de la influencia del clima organizacional sobre los trabajadores y no se puede crear o modificar antecedentes desfavorables a favorables organizacionalmente y todo esto en favor del potencial humano que lo conforma, generándose al final insatisfacción laboral, limitada productividad y desempeño laboral, de allí que interesa para la actual gestión una medición real, comprometiéndolos a cumplir acciones oportunas para mejorar el clima organizacional y aumentar la satisfacción de los usuarios internos y externos. De

esta manera sólo si contamos con trabajadores satisfechos podremos emprender un mejor trabajo de nuestra organización, por lo que se necesita de un conjunto de valores que sean la base esencial del trabajo en equipo.

1.2. Trabajos Previos al Tema.

Internacional

Pérez I., Maldonado M. y Bustamante S. (2006, Colombia) en su estudio: Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del Cambio Organizacional. Este artículo ha sido elaborado con el propósito de discutir el clima organizacional y la gerencia en el contexto de los cambios organizacionales. Se tomaron tres experiencias que incluyen un total de 527 evaluaciones, aportando información que reporta la percepción del clima organizacional como influenciada en un porcentaje que oscila entre un 50% y un 70%, por el liderazgo, la imagen gerencial o acción gerencial y que esta influencia es directa. Esto sugiere la conveniencia de obtener la información, midiendo en forma separada cada dimensión del clima. Concluyen que es sumamente importante para la administración de cualquier institución contener como parte de su plan de gestión, una medición del clima organizacional, que permita tener una apreciación global del medio en el que se da el trabajo. Así mismo permite a los líderes institucionales tener una idea más global de su entorno de trabajo y dejar de lado sus propias percepciones y creencias, incorporando los puntos de vista y creencias de toda la población o de una muestra representativa de la misma y evidentemente, esto nos brinda una información adecuada y precisa para establecer estrategias de acción.

Díaz M. (2004, Cuba). La Gestión del Potencial Humano en las Organizaciones, una propuesta metodológica desde la Psicología. Tuvo como objetivo crear y adscribirse a conceptos de naturaleza relacional más que atributos al puesto, a la persona o a la organización. Se utilizó como instrumento el Assessment Center como metodología para gestionar el potencial humano en la organización de empresas cubanas. En este estudio se analizó persona por persona, sin hacer comparaciones, indagando sobre cada una sus competencias a través de todas las técnicas, determinando fortalezas y debilidades, las cuales fueron posteriormente analizadas para determinar potencial de desarrollo en las personas y los resultados

específicos concluyeron que la propuesta metodológica de Assessment Center, para el diseño de programas de intervención que responden a las características del trabajo de la organización, permiten encontrar competencias y su potencial de desarrollo. Así mismo destaca que se elaboraron y aplicaron un conjunto de lineamientos teórico-metodológicos señalándose el beneficio del modelo por triangulación trabajado para garantizar el diseño a medida que los programas de intervención.

Nacional

Elgegren U. (2015, Perú) En su investigación: Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud. Fue un trabajo de medición e intervención del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud, investigación de tipo experimental, diseño pretest, posttest un solo grupo, la muestra quedó conformada por 502 trabajadores del Ministerio de Salud del Perú, cuyas edades iban entre los 22 y 69 años. Se aplicó como instrumento el cuestionario del Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Los resultados muestran que las dos dimensiones que se encuentran dentro de la categoría “Saludable” son identidad y estructura, aunque con los puntajes mínimos para el nivel. Esto significa que los trabajadores del hospital se sienten identificados con la institución y respetan y valoran su estructura orgánica y funcional. El puntaje más bajo se encuentra en la dimensión remuneración pues los haberes son bajos. Así, concluyen que las dimensiones del diseño organizacional son por mejorar y potencial humano igualmente por mejorar.

Picoy D. (2015, Perú) en su investigación titulada Clima Organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. Objetivo. Conocer el clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. Materiales y métodos. Estudio observacional, descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores asistenciales y administrativos en actividad laboral durante el año 2014 de los 13 establecimientos de salud de la Micro Red Villa. La muestra se calculó de acuerdo a lo propuesto a la R.M. N° 623-2008/MINSA al 50% más 1 del total de trabajadores de cada establecimiento, así mismo se consideró un 10% adicional para salvaguardar el tamaño mínimo de la muestra. Los resultados nos permiten identificar las fortalezas

y oportunidades de mejora dentro de la organización. El clima organizacional percibido por los trabajadores de los centros de salud que pertenecen a la Micro Red Villa alcanza un puntaje de 74.64; donde cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano tienen un puntaje de 74.62, 24.84 y 25.59 respectivamente. Conclusión. El clima organizacional en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa es “Por Mejorar”. La variable cultura organizacional es calificada como “Saludable” y las variables diseño organizacional y potencial humano son calificadas como “Por Mejorar”.

Saavedra M. (2012, Perú) En su estudio titulado El Diseño Organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del Distrito de La Victoria en noviembre-diciembre del 2012. El objetivo fue determinar la relación entre el diseño organizacional y el potencial humano de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del Distrito de La Victoria en noviembre-diciembre del 2012. La muestra estuvo conformada por los 69 trabajadores, seleccionados a través del muestreo no probabilístico intencionado. La información fue tomada a través de un cuestionario de encuesta autoadministrada a los trabajadores en los meses de noviembre y diciembre 2012. Los resultados mostraron una correlación positiva considerable entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud. Con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.840. Concluyéndose que el jefe debe efectuar proyectos de mejora continua con los responsables gerenciales del equipo de gestión y de las unidades operativas, elevando la relación del diseño organizacional y el potencial humano para así obtener ventajas competitivas tales como organización en salud y exigencia a los niveles directivos superiores en cuanto a la logística y el financiamiento de los mismos.

Tito P. (2005, Perú). En su investigación titulada El Potencial Humano y los Estímulos Organizacionales en el Instituto Materno Perinatal Lima-Perú. Se involucró a todos los miembros del IEMP que suman 1,460 trabajadores, teniendo como referencia el rol que cumplen actualmente, se realizó una encuesta ad hoc a las pacientes “clientes” (demanda), en forma aleatoria tanto en Consultorios Externos como en los servicios de Hospitalización. Los resultados dejan ver que la

capacitación constante al personal es la estrategia más eficaz que convendría usar en los centros asistenciales del Ministerio de Salud para estimular a sus trabajadores y no necesariamente lo relacionado al orden económico, siendo importante además el cambio de los estilos de gestión autoritaria de los directivos y que por ende rechazan este tipo de gerencia y más bien requieren tener autonomía para la toma de decisiones. Concluyeron que no hay mejores estrategias de gestión en los organismos asistenciales del sector salud que satisfacer las necesidades de capacitación, desarrollo, ascensos, y reconocimiento del trabajador, así como una mejora de sus entornos laborales, mediante el equipamiento permanente y el uso de materiales apropiados para su trabajo y finalmente los estímulos económicos.

Huamani T. (2005, Perú) en su estudio: El Potencial Humano y los estímulos organizacionales, la muestra estuvo comprendida por 1438 trabajadores del Instituto Especializado Materno Perinatal. Los resultados dejan ver las competencias más adecuadas para motivar al trabajador promedio, en instituciones asistenciales del Sector Salud; y se encuentra vinculación, con la satisfacción de necesidades de capacitación (69%), promoción y ascensos (33%), y reconocimiento institucional al trabajo desarrollado (28%). Así encontramos que los estímulos relacionados a aspectos económicos y pecuniarios de los trabajadores del IEMP son un 16%(10° puesto de sus preferencias), después de la mejora de condiciones laborales, vía implementación de equipamiento permanente (34%) y materiales adecuados para su trabajo (27%). Los resultados además revelan que los trabajadores del EMP- solicitan una dirección institucional democrática y participativa (86%), que les admita la toma de decisiones en actividades propias a su función y contribuir en el desarrollo institucional. Esto conllevara al cambio de modelos, de los directivos y jefes intermedios, los cuales deberán confiar y delegar las funciones en sus colaboradores.

Sánchez F. (1998, Perú) en su investigación: Percepción del Clima social organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, Lima, Perú. El estudio establece que el recurso humano que labora dentro de la institución su trabajo tiende a ser desfavorable, encontrándose mayormente afectado por el desconocimiento de las normas y metas de todo el personal, así como de lo que se

espera de cada uno de ellos. Así mismo se establece principalmente la necesidad de los trabajadores para que sus trabajos simbolice un desafío, que encuentren satisfacción en lo que hacen, trabajando con responsabilidad, sentirse inmerso dentro de la institución y que se les considere su valor como individuos y sentirse protegidos por la institución de todos sus problemas y necesidades. Cuando se consiga elevar el estilo de vida, se podrá evidenciar claramente el mejor desempeño.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Clima Organizacional

El clima organizacional conceptualizado como una interpretación del conjunto de miembros de una institución en relación al trabajo, el ambiente en que éste se da, las relaciones interpersonales que se dan y las diversas regulaciones formales e informales que perturban dicho trabajo. (Picoy, 2015).

El comportamiento humano es un asunto complejo y cambiante, por lo tanto requiere investigación, actualización y verificación, obligatorios para la preparación de un Estudio del Clima Organizacional, que tiene como objetivo primordial el establecer las percepciones de los trabajadores, concretando planes de acción encaminados a mejorar las actitudes que aquejan negativamente el buen desarrollo de la institución, y de esta forma potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria un desempeño agradable que estimula a todos. (MINSA: Documento Técnico, 2009).

El Clima Organizacional se conceptúa como las apreciaciones compartidas por los integrantes de una institución respecto al trabajo, el medio físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que se dan en torno a él y las diferentes regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

El estudio de forma científica y sistemática del clima organizacional, nos permite conocer las opiniones de las personas en cuanto a su entorno laboral y condiciones de trabajo, para así establecer planes capaces de superar de manera priorizada los factores negativos detectados y que alteran el compromiso y la productividad del potencial humano.

El estudio del clima organizacional su importancia radica en que es un procedimiento bastante complejo debido a la dinámica de la organización, del medio y de los factores humanos. Por ende, diversas instituciones aceptan que una de sus bases fundamentales es el factor humano y necesitan tener instrumentos de medición habitual de su Clima Organizacional.

La apreciación que el personal tiene sobre el clima organizacional se sabe al evaluar la situación actual de las relaciones en la organización, como también las posibilidades futuras, lo que admite establecer programas de intervención y realizar un sistema de seguimiento y evaluación. (Chester, 2002).

Con las intervenciones realizadas para la optimización organizacional, es prudente hacer mediciones iniciales del Clima Organizacional, para tener una referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, para no caer en sesgos o juicios anecdóticos. Esta medida contribuye a una mejor valoración del efecto de la intervención. Un Clima Organizacional sólido es una inversión a largo plazo.

Las propiedades del Clima Organizacional son características que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desenvuelven sus miembros. Presenta cierta constancia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Tiende a presentar una fuerte impresión en los comportamientos de sus miembros. De esta forma impresiona el grado de compromiso e identificación de sus miembros. Así encontramos que el compromiso e identificación se ve alterado por varias variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc. (MINSAL: Documento Técnico, 2009).

El psicólogo australiano y especialista en Desarrollo Organizacional, el doctor Cotton (2008) manifiesta que “todas las investigaciones realizadas coinciden en lo importante del estudio del clima organizacional pero que no existe un consenso definido en cuanto a sus dimensiones” por lo que existen diferentes modelos para estudiar el clima organizacional como los estudios de Likert, Liveatt y Liwin-Stringer y otros. (Parra, 2010).

En este trabajo, se consideró lo establecido por el Ministerio de Salud mediante sus dos Documentos Técnicos: El Plan y la Metodología para el Estudio del Clima Organizacional respectivamente aprobado mediante Resolución Ministerial Nro.

623-2008/MINSA de fecha 11 de Setiembre del 2008, siendo su contenido hecho por un Comité Técnico de Clima Organizacional, el Equipo de Expertos y participantes representantes de diferentes niveles de instituciones y establecimientos de salud (MINSA, 2008) donde el Clima Organizacional tiene tres variables y cada una de ellas con sus dimensiones: el Potencial Humano, el Diseño Organizacional y la Cultura de la Organización. (MINSA: Documento Técnico, 2009) (MINSA: Norma Técnica, 2004).

La variable Diseño Organizacional tiene cuatro dimensiones:

- Estructura,
- Toma de Decisiones
- Comunicación Organizacional
- Remuneraciones.

La variable Potencial Humano cuenta con cuatro dimensiones:

- Liderazgo
- Innovación
- Recompensa
- Confort.

La variable Cultura de la Organización tiene tres dimensiones:

- Identidad
- Conflicto
- Cooperación.

Las Variables seleccionadas para efectos del presente trabajo de investigación y relacionarlas entre sí, son el Diseño Organizacional y el Potencial Humano cuyas definiciones conceptuales se describen en adelante.

- a. **El Potencial humano**, que es el sistema social interno de la organización, y está formado por individuos y grupos los cuales pueden ser grandes o pequeños. Las personas son seres vivientes, con pensamientos y con sentimientos y sus vivencias que forman la organización y ésta existe para

lograr sus objetivos. La variable potencial humano tiene 4 dimensiones: Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort. (MINSAs: Documento técnico metodología para el estudio de clima organizacional 2009).

- **Liderazgo:** Autoridad ejercitada por algunas personas, principalmente los jefes, en la conducta de otros para lograr resultados (MINSAs, 2009). El liderazgo debe estar presente en todos los niveles de la organización.
- **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Recompensa:** En las organizaciones se maneja el premio en lugar del castigo, creando un clima adecuado, estimulando al trabajador a realizar un trabajo bueno y de no ser el caso impulsarlo a optimizarlo en un mediano plazo.
- **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para implantar un ambiente físico saludable y confortable.

b. El Diseño Organizacional según Chester (2009) ve a las organizaciones como 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. La variable diseño organizacional tiene 4 dimensiones: estructura, toma decisiones, comunicación organizacional, remuneración. (MINSAs: Documento técnico metodología para el estudio de clima organizacional 2009):

- **Estructura:** Personaliza la percepción de los miembros de la organización sobre el total de reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones o dificultades a los que se ven sometidos en el proceso de su trabajo. De acuerdo al énfasis que pone la organización ya sea en la burocracia versus el ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. Es un grupo formal de dos o más elementos y que

persiste intacto ya sea en el cambio o en la diversidad de contenidos, de esta manera la estructura se mantiene incluso con alteración de uno de sus elementos o relaciones.

- **Toma de Decisiones:** Evalúa la información disponible y usada en las decisiones que se ejecutan en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.
- **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que se presentan en la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. Es el mecanismo por el cual se traspa o traslada información y significados de una persona a otra. De esta manera se relacionan con otras personas mediante ideas, hechos, valores. La comunicación es el paso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos y que comprende transacciones entre ellas.
- **Remuneración:** Esta dimensión se sostiene de la manera cómo se paga a los trabajadores.

Para poder hacer un diagnóstico del clima organizacional de un centro hospitalario es trascendente puntualizarlo como organización. Así, Daft F (2009) instituye que las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas a las metas y diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno de las organizaciones.

Para Chiavenato (1994), las organizaciones vendrían a ser "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 normalmente designan estructura de la organización.

Cortés (2009) asevera que un hospital es una organización prestadora de servicios, buscando el logro de objetivos, estructurada por personas que ayudan y colaboran para el alcance de los objetivos de su institución, fundamentadas en una estructura orgánica cuidadosamente planificada, y como dice Calvo, su

organización y gestión demanda el conocimiento de la ciencia de la administración. En ese sentido, la OPS ha manifestado una teoría de desarrollo organizacional destinada a los establecimientos de salud que plantea que ésta es un conjunto de actividades dirigidas al logro de un cambio planificado.

Tamayo M (2010), nos habla sobre la problemática presentando los siguientes enunciados: “En el mundo moderno empresarial, hoy se exige la competitividad como indicador de supervivencia del mercado, eso significa que los procesos de las organizaciones deben brindar eficacia, eficiencia y calidad hacia sus usuarios”.

Con relación a esto último Sánchez (2010), establece que en toda organización intervienen muchos elementos que deben estar relacionados para el logro de los objetivos de la organización, una organización es lo que las personas hacen de ella.

1.4. Formulación del problema de Investigación

¿Cuál es la relación entre el Diseño Organizacional con el desarrollo del Potencial Humano en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, 2017?

1.5. Justificación

Lo señalado anteriormente pone de manifiesto la importancia del presente estudio por cuanto a través del mismo se pretende despertar la reflexión en la Administración de la organización, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal nombrado y contratado, considerando que el clima organizacional es un factor determinante en la eficacia administrativa tomando en cuenta además que el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que tenga éste de la organización.

El Clima Organizacional en las instituciones sanitarias se perfila como uno de los requisitos esenciales para evitar en lo posible la aparición de efectos adversos, y poder aprender de los errores de forma proactiva, para rediseñar los procesos de manera que los errores no se vuelvan a producir. Por otra parte la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación Teórica:

Se planteó para la variable Diseño organizacional lo afirmado por John Socan estableciendo el diseño organizacional como “un proceso para seleccionar estructuras de tareas, relaciones de autoridad y responsabilidades en las organizaciones”. Las organizaciones según Chester I. Bernard (2002) 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.

Así mismo para la variable potencial humano se utilizó la teoría que corresponde al documento Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico /Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional-Lima: Ministerio de Salud, 2009 refiriendo que el Potencial Humano “Constituye 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.

Justificación Social:

Los resultados obtenidos servirán de insumo informacional a las autoridades del Centro Médico Essalud Celendín, para que incorporen nuevos enfoques y estrategias de gestión sanitaria que puedan ser concordantes con los nuevos paradigmas existentes cuyo propósito principal es garantizar una adecuada atención del paciente ofreciendo un servicio de calidad.

A nivel social, el desarrollo de la presente investigación busca beneficiar en primer lugar a los pacientes, pero también a las instituciones de salud y a todos los usuarios en general.

Justificación Metodológica:

Nuestro trabajo de investigación pondrá a disposición de la comunidad académica un instrumento válido y confiable para evaluar conocimientos sobre sus variables y dimensiones que se incluirá a la Teoría de las Organizaciones de los Sistemas de

Salud en dos aspectos, a nivel del desarrollo organizacional institucional y al diagnóstico gerencial en lo que respecta a los recursos humanos en material de gestión de la calidad.

Justificación Práctica:

Los resultados que se obtengan de la investigación permitirá disminuir factores que incurran sobre el buen desempeño de las tareas asignadas a sus empleados, incrementando las relaciones interpersonales, la comunicación entre directivos-empleados, la motivación y trabajo en equipo enfocándose en la realización de los objetivos de la institución, permitiendo a la gerencia planificar, ejecutar y evaluar proyectos de mejora continua de la gestión de calidad en salud.

1.6. Hipótesis.

Ha: Existe relación significativa entre el diseño organizacional con el desarrollo del potencial humano en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, 2017.

Ho: No existe relación significativa entre el diseño organizacional con el desarrollo del potencial humano en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre el Diseño Organizacional con el desarrollo del Potencial Humano en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos:

- Determinar la relación entre la estructura organizacional inherente al diseño organizacional con el confort del desarrollo del potencial humano en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín.

- Determinar la relación entre la toma de decisiones inherente al diseño organizacional con el liderazgo del desarrollo del potencial humano de los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín.
- Determinar la relación entre la comunicación organizacional inherente al diseño organizacional con la innovación del desarrollo del potencial humano de los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín.
- Determinar la relación entre la remuneración inherente al diseño organizacional con la recompensa del desarrollo del potencial humano de los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín.

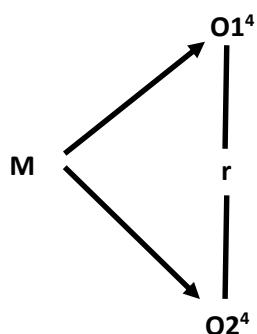
II. MÉTODOS

2.1. Tipo de Estudio.

La investigación es de tipo descriptiva porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; Cuantitativa como lo indica Hernández, Fernández Baptista (2010) “porque se usó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento”, Correlacional porque se ha medido el nivel, grado o relación entre las variables como aluden Hernández, Fernández y Baptista (2010) “estos diseños establecen relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender relaciones causales” .

2.2. Diseño de estudio

El diseño es correlacional de corte transversal (Hernández, 2010) puesto que se fundará la asociación entre dos variables tales como son: Diseño Organizacional y Potencial Humano en un mismo sujeto de estudio como son el personal del Centro Médico Essalud Celendín. Este diseño se puede visualizar en el siguiente diagrama:



M = Muestra constituido por los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín.

O₁⁴= Medición de Diseño Organizacional.

O₂⁴= Medición de Potencial humano.

r = Relación entre las dos Variables.

2.3. Variables.

Variable 1: Diseño Organizacional

Variable 2: Potencial Humano

2.4. Operacionalización de las variables.

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Diseño Organizacional.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Diseño Organizacional	"Creación o cambio de la estructura de una organización" Robbins y Judge, M. <i>Administración</i> (2010).	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 55 ítems para medir las siguientes dimensiones: estructura, toma de decisiones y comunicación organizacional	Estructura	Tramites usados son simples y facilitan atención	Ordinal y de Intervalo
				Normas y reglas son claras y facilitan trabajo	
				Existen formas de evaluar calidad de atención	
				Conozco las tareas o funciones específicas	
				Corresponden a mi función	
			Toma de decisiones	Decisiones se toman en el nivel que corresponden	
				Jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores	
				Se encuentran organizados para los problemas	
				Participo en la toma de decisiones	
				Mi Jefe trata de obtener información antes de tomar decisiones	
			Comunicación organizacional	Existe buena comunicación entre mis compañeros	
				El jefe inmediato comunica si estoy haciendo bien o mal mi trabajo	
				Información de interés llega oportunamente a mi persona	
				Las reuniones de coordinación con otras áreas son frecuentes	
				Presto atención a los comunicados que emiten los jefes	
			Remuneración	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados	
				Recibo mi pago a tiempo	
				Existe equidad en las remuneraciones	
				Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	
				El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas	

Tabla 2: Operacionalización de la variable 2: Potencial Humano

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Potencial Humano	<p>“Constituyen el sistema social interno de la organización, que está compuesta 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. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Ministerio de Salud del Perú (2009).</p>	<p>Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 55 ítems para medir las siguientes dimensiones: confort, liderazgo, innovación.</p>	Confort	Se han realizado actividades recreativas en los últimos 6 meses	Ordinal y de Intervalo
				La limpieza de los ambientes es adecuada	
				Existe un ambiente organizado	
				Me siento satisfecho en mi trabajo	
				La distribución física de mi área me permite trabajar cómodo y eficientemente	
			Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	
				El manejo de conflictos de mi jefe es el adecuado	
				Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos	
				El jefe del servicio supervisa constantemente al personal	
				Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	
			Innovación	Los compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	
				Se permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales	
				La innovación es característica de nuestra organización	
				Es fácil que para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas	
				Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	
			Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	
				Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	
				Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	
				El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato	
				Mi salario y beneficios son razonables	

2.5. Población, Muestra y Muestreo.

2.5.1. Población:

La población de estudio estuvo conformada por todos los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, siendo un total de 26 trabajadores.

2.5.2. Muestra:

Conformada por todos los trabajadores de planta del Centro Médico Essalud Celendín, siendo un total de 26 trabajadores. Se utilizó el muestreo no probabilístico intencionado. Debido a la limitada cantidad de trabajadores del Centro Médico, se tomó a la población de estudio como “muestra poblacional” en el 100 % que corresponde a los 26 trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín. Siendo el marco de la población de estudio el listado oficial y la planilla de remuneraciones de los trabajadores proporcionado por la Oficina de Personal del Centro Médico Essalud Celendín.

2.5.3. Criterios de selección:

Criterios inclusión:

- Todos los trabajadores del CM Essalud Celendín registrados en la oficina de personal con tiempo mayor de tres meses de permanencia en el centro de salud.
- Trabajador que labore en áreas asistenciales y administrativas.

Criterios de exclusión:

- Trabajador bajo régimen SERUMS
- Menos de tres meses de permanencia en el centro de salud.

2.5.4. Unidad de análisis:

Los 26 trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín

2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.6.1. Técnica:

La técnica utilizada fue La Encuesta

2.6.2. Instrumento:

El instrumento usado fue un cuestionario, el cual ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. (MINSA: Documento Técnico, 2009)

Se usó la escala de Rensis Likert con preguntas cerradas con alternativas de respuestas para cada pregunta con la finalidad de medir las actitudes que tienen los trabajadores del Centro Médico. La elaboración de las preguntas estuvo en concordancia con los indicadores y ésta a la vez con las dimensiones de cada una de las variables.

Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal del Centro Médico, respecto al clima organizacional en sus variables y dimensiones.

Para una mayor comprensión del cuestionario y facilitar y garantizar la recolección de la información se presenta a continuación un conjunto de orientaciones que permitirán obtener una información más clara y concisa.

En (MINSA, 2008, pp.35-37) se obtienen y se describen las Instrucciones.

- Llenar el cuestionario con bolígrafo. No se debe usar lápiz.
- El llenado del cuestionario es personal, anónimo y confidencial.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas.
- De manera obligatoria se debe de responder todas las preguntas.
- Es importante responder de manera franca y honesta ya que de esta manera se permitirá ayudar a mejorar la gestión de la organización de salud.
- Leer atentamente el contenido del mismo, no llevara más de 25 minutos aproximadamente, y atendiendo a como se siente respecto a los distintos aspectos encuestados, a partir de los últimos tres meses, responder

posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo el número de la escala que mejor describa su situación:

Ejemplo: “Mi jefe está disponible cuando se le necesita:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TED)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDA)

Se presentan 55 enunciados que miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio:

- Comunicación organizacional
- Confort
- Estructura
- Toma de decisiones
- Innovación
- Remuneración
- Identidad
- Liderazgo
- Recompensa
- Remuneración
- Conflicto
- Conflicto y cooperación
- Motivación

Escala de medición general y específica del clima organizacional:

Escala general del Clima Organizacional

El análisis e interpretación del Clima Organizacional de forma global se realiza haciendo uso del cálculo del promedio de los puntos obtenidos por respuestas de los 55 ítems, los valores oscilan entre 55 y 250.

ESCALA DE MEDICION	PUNTAJE
Adecuado	191-250
Inadecuado	55-190

2.7. Validez y Confiabilidad

El instrumento utilizado en el presente estudio correspondió a un cuestionario validado por el Comité Técnico del Clima Organizacional del Ministerio de Salud con la participación del equipo de expertos de diferentes instituciones, y validado estadísticamente utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

Confiabilidad:

Análisis de Fiabilidad:

Tabla de valores de Cronbach

Coeficiente	Relación
0.0 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Después de desarrollar los resultados de la prueba piloto con 10 trabajadores, los mismos que están almacenados en una base de datos. Se utilizó la validación estadística utilizando el Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a uno, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares. (MINSA, 2008)

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	10	100,0

a: la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	10

Interpretación:

El resultado conseguido del análisis de fiabilidad es de 0,895, lo cual establece que el instrumento de medición tiene una consistencia Muy Alta, según el rango de la tabla de valores de Cronbach.

2.8. Procedimiento y Método de Análisis de Datos

Se usó el paquete estadístico SPSS versión 24.0 y Excel para hacer el análisis descriptivo e inferencial.

Para la presentación de los resultados de la investigación, se elaboró tablas de frecuencia para resumir informaciones de ambas variables de estudio con la intención de conseguir un rápido análisis visual.

Asimismo, para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se realizó con el estadístico de Rho de Spearman por haber utilizado variables cualitativas con escalas de medición ordinales y este sustento es confirmado por Hernández (2010) quien menciona “es una prueba estadística que permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación de rangos.

El MINSA (2008) cuenta con una metodología para el estudio de clima organizacional, que consta de cinco fases (pp. 22, 23), de las cuales fueron aplicadas en el Centro Médico las siguientes:

Fase de Alineamiento: se efectuó el compromiso de la jefatura reunidos con el equipo de calidad y de gestión del Centro Médico para llevar a cabo el estudio del clima organizacional, cuyos resultados se socializarán a los trabajadores y se llevará a cabo un trabajo para la formulación de un proyecto de mejora continua.

Fase de Sensibilización: se efectuó la difusión de la programación y ejecución del estudio de clima organizacional a través de los paneles del Centro Medico, así como la comunicación interna a los diferentes servicios, oficinas como campaña de publicidad.

Fase de Medición: se hizo la convocatoria del potencial humano para fines de sensibilización, así como la capacitación previa a la aplicación del cuestionario del clima organizacional, la metodología de medición de acuerdo al Documento Técnico; Metodología para el estudio de clima organizacional, mediante el anonimato y confidencialidad de la información.

2.9. Aspectos Éticos.

La Asociación Médica Mundial (AMM) ha promulgado la Declaración de Helsinki como una propuesta de principios éticos para investigación médica en seres humanos, incluida la investigación del material humano y de información identificables.

En la investigación médica, es deber del médico proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación. La responsabilidad de la protección de las personas que toman parte en la investigación debe recaer siempre en un médico u otro profesional de la salud y nunca en los participantes en la investigación, aunque hayan otorgado su consentimiento.

La participación de personas capaces de dar su consentimiento informado en la investigación médica debe ser voluntaria. Aunque puede ser apropiado consultar a familiares o líderes de la comunidad, ninguna persona capaz de dar su consentimiento informado debe ser incluida en un estudio, a menos que ella acepte libremente.

IV. DISCUSIÓN

El estudio del clima organizacional es de vital importancia por ser considerado como indicador de gestión y poder establecer mejoras en el centro de trabajo, la cual se verá reflejada en el buen desempeño de los trabajadores.

Nuestro trabajo de investigación y por su naturaleza de relacionar algunas variables y dimensiones del clima organizacional, siendo éste el primero que se efectúa en el Centro Medico Essalud Celendín, lo cual nos llevó a hacernos la pregunta ¿Cuál es la relación entre el Diseño Organizacional y el desarrollo del Potencial Humano en los trabajadores del Centro Medico Essalud Celendín, 2017? Coincidiendo con Robbins y Judge en “que se debe analizar las implicancias que tienen en el comportamiento del empleado los distintos diseños organizacionales”

Los antecedentes encontrados están en concordancia con el objeto del estudio y a nivel internacional son: Díaz (2004) propuso una metodología para la gestión del potencial humano de la organización en empresas cubanas cuyo marco conceptual estableció la relación individual, de trabajo y organización para identificar y estimular posibilidades de desarrollo. Concluyéndose que el uso del Assessment Center como metodología para demostrar las ventajas del modelo por triangulación certificando los diseños de programas de intervención efectiva. Mientras que Sánchez demostró que el rendimiento de los empleados se correlacionó positivamente con ambientes en donde se percibía un valor al desempeño personal, así como el desarrollo de habilidades. Por ello exhortó a que el ambiente de trabajo sea el más adecuado estableciendo un correcto diseño, la cercanía de lugares clave en la cadena de trabajo y agregar tecnologías de punta de ser necesario. A esto se suma lo de United States General Accunty Office (1992) donde se estableció que una manera para que nuestros trabajadores afronten los cambios de su ambiente estaba ligado a elevar la calidad del clima organizacional en su centro de trabajo, haciendo que de esta manera las empresas adopten medidas que perpetúen o cambien actitudes de los trabajadores logrando su efectividad mediante reuniones de trabajo.

Teniendo en cuenta los estudios nacionales, Huamani P. (2005) en su investigación titulada El Potencial Humano y los Estímulos Organizacionales en el Instituto Materno Perinatal Lima-Perú, establece que la capacitación constante al personal es la estrategia más eficaz que convendría usar en su centro para estimular a sus trabajadores y no solo el factor económico; así como buscar el cambio de los estilos de gestión autoritaria de los directivos y más bien requieren tener autonomía para la toma de decisiones. Concluyendo que sus trabajadores necesitaban satisfacer las necesidades de capacitación, desarrollo y ascensos, y reconocimiento del trabajador, así como una mejora de sus entornos laborales, mediante el equipamiento permanente y el uso de materiales apropiados para su trabajo, y finalmente los estímulos económicos.

Una situación diferente se encuentra en el Centro Médico Essalud Celendín ya que se encuentra una relación significativamente positiva, con una correlación de Spearman de 0.625, la toma de decisiones y liderazgo de los trabajadores pudiéndose inferir que las autoridades del Centro Médico ejercen una influencia positiva en los trabajadores, así como el papel que cumplen los trabajadores en las decisiones que se toman para el establecimiento, pudiéndose establecer la cercanía que tiene el Director del centro con los trabajadores, lo que se plasma en que ellos tienen todos los miércoles por espacio de una hora, sus reuniones de coordinación para la resolución de problemas de las diversas áreas de la institución.

Sánchez F (1998) en su investigación: Percepción del Clima social organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera. Lima, Perú. Se establece que el recurso humano que labora dentro de la institución su trabajo tiende a ser desfavorable, encontrándose mayormente afectado por el desconocimiento de las normas y metas de todo el personal, así como de lo que se espera de cada uno de ellos. Así mismo se establece la necesidad de los trabajadores para que sus trabajos simbolicen un desafío, que encuentren satisfacción en lo que hacen, trabajando con responsabilidad, sentirse inmerso dentro de la institución y que se les considere su valor como individuos y sentirse protegidos por la institución. En el Centro Médico Essalud Celendín encontramos una relación significativa media según coeficiente de correlación de Spearman de 0,525 entre su estructura organizacional determinado por los procedimientos,

reglas, trámites y el confort en los trabajadores. A pesar de encontrar una relación positiva.

Los resultados de la presente investigación teniendo en cuenta las variables contrastadas en la hipótesis general demuestran que existe una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación de 0,810, lográndose una relación estadísticamente significativa muy buena entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín.

Así también encontramos que las variables: estructura y confort, al ser contrastadas en la prueba de hipótesis muestran una correlación media de 0,525 puntos, estableciéndose una significancia estadísticamente positiva.

Las variables toma de decisiones y liderazgo al ser contrastadas en la prueba de hipótesis, presentan un coeficiente de correlación de 0,625 puntos, encontrándose una significancia altamente positiva.

Las variables comunicación organizacional e innovación al ser contrastadas en la prueba de hipótesis, presentan un coeficiente de correlación de 0,555 puntos, encontrándose una significancia media positiva.

Las variables remuneración y recompensa al ser contrastadas en la prueba de hipótesis específica 4, presentan un coeficiente de correlación de 0,675 puntos, encontrándose una significancia media positiva.

Extrapolando este resultado al Centro Médico, se concluye que hay una muy buena relación por parte del comportamiento del potencial humano hacia el diseño organizacional, esto además involucra a las dimensiones del diseño organizacional expresadas como adecuadas en relación a la estructura, comunicación organizacional y la toma de decisiones. Hay que tener en cuenta que el investigador fue un observador externo para este estudio, el cual usó el método deductivo para llevar a cabo un análisis estadístico. Finalmente, la muestra seleccionada fue probabilística y representativa del universo de estudio.

Esto nos permite implicar a las correspondientes dimensiones del potencial humano referidas como adecuadas en relación al confort, el liderazgo y la innovación.

Se resalta, que estos resultados nos admiten establecer con criterio objetivo la efectiva y positiva relación entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, coincidiendo con lo estudiado por Robbins y Judge (19) donde establece “que se debe analizar las implicancias que tienen en el comportamiento del empleado los distintos diseños organizacionales”.

Es así que nuestro estudio nos permitió establecer de forma científica y sistemática, qué piensan los trabajadores en relación a su centro de trabajo y cómo se dan estos procesos, pudiendo de esta manera realizar planes que puedan resolver los factores negativos que se detectan y afectan la productividad del potencial humano.

Finalmente, se quiere que esta investigación contribuya y coopere para que futuras investigaciones sean dadas y se establezcan mejoras para el desarrollo del clima organizacional, así como sus variables y dimensiones en el centro médico.

V. CONCLUSIONES

1. El diseño organizacional y el potencial humano en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, 2017, son mayoritariamente adecuados con un 76.9% y están correlacionadas entre sí. Se establece que existe una correlación significativa igual a 0,810 ($p \leq 0,01$) entre el diseño organizacional y el potencial humano.
2. La estructura organizacional y el confort en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, 2017, se categorizan como adecuados con 53,8% e inadecuado con un 46.2%. Ambas variables están correlacionadas significativamente, siendo que el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.525 por lo que se establece que existe una correlación significativa confiable.
3. La toma de decisiones y liderazgo en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, 2017. se categorizan como adecuados con un 84.6% e inadecuado con un 15.4%. Ambas variables están correlacionadas significativamente, siendo que el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.625 por lo que se establece que existe una correlación media confiable. Su significancia estadística es alta $p < 0,05$.
4. La comunicación organizacional e innovación en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, 2017, se categorizan como adecuados con un 92.3%. Ambas variables están correlacionadas significativamente, siendo que el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.855 por lo que se establece que existe una correlación significativa confiable. Su significancia estadística es alta $p < 0,05$.
5. La remuneración y recompensa en los trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín, 2017, se categorizan como adecuados con un 84.6%. Ambas variables están correlacionadas significativamente, siendo que el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.825 por lo que se establece que existe una correlación significativa confiable. Su significancia estadística es alta $p < 0,05$.

VI. RECOMENDACIONES

1. El Director del Centro Médico Essalud Celendín y sus colaboradores deben estructurar planes de mejora continua para optimizar el clima organizacional teniendo en cuenta a sus variables: diseño organizacional y potencial humano para así obtener ventajas competitivas como organización de salud.
2. El Centro Medico Essalud Celendín mediante su director y colaboradores, debe implementar proyectos de mejora continua para mejorar su diseño organizacional en lo que respecta a su estructura para agilizar sus procesos y disminuir las limitaciones en cuanto a la cantidad de procedimientos, reglamentos y trámites burocráticos.
3. El Centro Medico Essalud Celendín a través de su director y colaboradores, debe implementar medidas para mejorar lo que respecta a confort, debido a las limitaciones y deficiencias de sus ambientes físicos.

VII. Referencias bibliográficas

- Daft Richard. Teoría y diseño organizacional. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., 2011.
- Saavedra, M. El diseño organizacional y el potencial humano. [Online]. Available from: [Accessed 2 December 2016]. In-text citation.
- Cortés, N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa. México, 2009.
- Alcántara Anaïs. El Talento Humano y su Influencia en el desarrollo Organizacional de las microempresas del distrito de Grocio Prado Chíncha (Tesis de Maestría). 2012
- Ministerio de Salud. Documento Técnico: metodología para el Estudio de Clima Organizacional. 2da Edición. Lima. 2009.
- Ministerio de Salud: Norma Técnica N° 021-MINSA/DGSP/V.01 “Categorías de Establecimientos de Salud” Resolución Ministerial N° 597-2004/MINSA.
- Robbins S. y Judge T. Comportamiento Organizacional. 13a. Ed. México. 2009.
- Goncalves A. Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad S (LC). 2000.
- Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración 8va.edic. México: Mc Graw Hill. 2012.
- Chester I Barnard. Las Funciones de los elementos dirigentes. Rev. de documentación administrativa n° 23 Disponible en: <http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=DA&page=issue&op=view&path%5B%5D=82k>.
- Pérez de Maldonado, I. Maldonado Pérez, M. Bustamante. Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. Investigación y Postgrado, Caracas, oct. 2006. 15 de junio 2012. Disponible en <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131600872006000200009&lng=s&nrm=iso>.
- Díaz, P. La Gestión del Potencial Humano en las Organizaciones. Una Propuesta Metodológica desde la Psicología. 2004.

- Elgegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Av. psicol. 23(1) 2015. Enero – Julio.
- Romero, D. Clima Organizacional en establecimientos de Salud.
- Huamani T. El potencial humano y los estímulos organizacionales: gestión en el tercer milenio, Rev. de investigación de la fac. de ciencias Administrativas, UNMSM vol. 8, nº 16, lima, diciembre 2005.
- Tito, P. El Potencial humano y los estímulos organizacionales (Tesis de Maestría). Recuperada de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n16-2005/a04.pdf>. 2005.
- Sánchez, Felipe. Percepción del Clima social organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera. Perú: Revista Peruana de Psicología. 1998.
- Picoy D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. Rev. Fac. Med. URP. Vol. 15 No. 3 2015. <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/720>
- Schermerhorn-Hunt. Comportamiento Organizacional. México: Mc. Graw Hill. 2004.
- Chester B. Abstract de conferencias de Eric Gaynor Butterfield en los Congresos de Desarrollo Organizacional: 1997-1999-2001-2002. The Organization Development Institute International, Latinamerica. www.theodinstitute.org
- Parra Luis. Modelo para el desarrollo del potencial humano basado en competencias para el desarrollo de la actividad empresarial, en la población vulnerable de Santiago de Cali. Entramado, vol. 6, núm. 1, enero-junio, 2010, pp. 22-39 universidad libre Cali, Colombia Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265419646003>
- Tamayo, M. El proceso de la investigación Científica. Ed. limub S.A. de C.V. México .2010.
- Chiavenato I. “Administración de Recursos Humanos” Ed. Mc Graw Hill Interamericana. Bogotá-Colombia. 1994.

- Sánchez K. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. Maestría En Salud Pública. Tarapoto – Perú: Universidad Nacional De San Martín. Octubre 2010.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la Investigación. 5ta.Edic. México: Mc Graw Hill. 2010.
- Molina, H. et al. Métodos Estadísticos. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2012.
- Declaración de Helsinki. Pautas Éticas Internacionales para la Investigación y Experimentación Biomédica en Seres Humanos. ISBN 92 9036 056 9. Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS), 1993, Ginebra, pp.53-56. <http://uchile.cl/u76030>

ANEXOS

ANEXO 1

Universidad César Vallejo

Relación entre diseño organizacional con el desarrollo del potencial humano en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín.

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar el estudio del Clima Organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

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 tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, dibujando (encerrando) un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

A continuación, presentamos un ejemplo de llenado:

“Mi jefe está disponible cuando se le necesita:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TED)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDA)

Agradecemos anticipadamente su colaboración”.

DATOS GENERALES

ORGANIZACIÓN: Centro Medico Essalud Celendín

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL								
TED: Totalmente en desacuerdo ED: En Desacuerdo NDANED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA: De acuerdo TDA: Totalmente de acuerdo								
Variab/ Dimen		NÚMERO DE CUESTIONARIO: _____	TED	ED	NDA NED	DA	TDA	
PH L	1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita						
DO EO	2	Los tramites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención						
DO TD	3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.						
PH L	4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno						
DO CO	5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo						
PH INN	6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.						
CDO MOTIV	7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable						
DO EO	8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo						
PH L	9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.						
CDO IDENT	10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.						
CDO IDENT	11	Estoy comprometido con mi organización de salud.						
DO CO	12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo						
CDO IDENT	13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.						

DO TD	14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
CDO CONFL	15	Existe sana competencia entre mis compañeros					
DO REMU	16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados					
PH CONF	17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
DO REMUN	18	Recibo mi pago a tiempo					
PH CONF	19	La limpieza de los ambientes es adecuada					
PH RECOM	20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
CDO CONFL	21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
PH INN	22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales					
CDO IDENT	23	Me siento a gusto de formar parte de la organización					
DO TD	24	Mi organización de salud se encuentra organizado para preveer los problemas que se presentan.					
PH L	25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal					
DO EO	26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
DO EO	27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
PH CONF	28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
PH L	29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
DO TD	30	En mi organización participó en la toma de decisiones					
DO TD	31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					

DO CO	32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
DO CO	33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
DO CO	34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
CDO CONFL	35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga al de los demás miembros.					
CDO MOTIV	36	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
DO RENUM	37	Existe equidad en la remuneraciones					
CDO IDENT	38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud					
PH RECOM	39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
CDO CONFLI	40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
PH RECOM	41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
PH CONFO	42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
CDO CONFLI	43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
PH INN	44	La innovación es característica de nuestra organización.					
DO TD	45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
CDO MOTI	46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
CDO MOTI	47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
DO EO	48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
PH RECOM	49	El Trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato					

PH INN	50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
PH CONF	51	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente y eficientemente					
PH INN	52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
PH RECOM	53	Mi salario y beneficios son razonables					
DO REMUN	54	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo					
DO REMUN	55	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas					



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
ESSALUD

AUTORIZACIÓN

El que suscribe, Director del Centro Médico de Essalud Celendín, en mérito a la documentación presentada por la Dra. Aimeé Olivo Ulloa, con DNI 18110059, alumna de Postgrado de la Universidad Privada César Vallejo, en el programa de Maestría de Gestión y Gerencia de los Servicios de Salud 2015, quien solicita autorización para realizar un trabajo de investigación (Proyecto de Tesis), dentro de las instalaciones de Essalud Celendín.

El proyecto lleva el nombre de DISEÑO ORGANIZACIONAL RELACIONADO CON EL POTENCIAL HUMANO DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MEDICO ESSALUD CELENDIN.

Para su desarrollo la autora aplicará una encuesta a todo el personal del Centro Médico Essalud Celendín.

La autora se compromete a respetar la confidencialidad de la información recogida, así como también a dejar un ejemplar al término del mismo.

Debido a que este proyecto es una herramienta fundamental para la gestión y que permitirá tener una fuente de información para la toma de decisiones en un momento dado, se AUTORIZA a la DRA. AIMEÉ OLIVO ULLOA el ingreso a este Establecimiento para actividades exclusivas a fines de ejecutar lo solicitado dándosele las facilidades correspondientes.

Celendín, 16 de Enero del 2017



 **Gabriel Alcántara De La Rosa**
CAMP 42736
DIRECTOR C.M. CELENDÍN
RED ASISTENCIAL CAJAMARCA

**SOLICITA AUTORIZACION PARA
REALIZAR PROYECTO DE TESIS.**

SEÑOR DIRECTOR DEL CENTRO MÉDICO ESSALUD DE CELENDÍN.

SD.

Aimeé Olivo Ulloa, con DNI 18110059, de profesión Odontóloga, alumna de Postgrado de la Universidad Privada César Vallejo, sede Trujillo, en el programa de Maestría de Gestión y Gerencia de los Servicios de Salud 2015, ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

Que dentro del desarrollo de la Maestría debo realizar un trabajo de investigación (Proyecto de Tesis), y siendo que he decidido realizar el siguiente: **DISEÑO ORGANIZACIONAL RELACIONADO CON EL POTENCIAL HUMANO DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MEDICO ESSALUD CELENDIN**, solicito a Ud. **AUTORIZAR** el ingreso de mi persona dentro de las instalaciones del CENTRO MEDICO DE ESSALUD DE CELENDIN.

Cabe señalar que estaré realizando una encuesta a todos los trabajadores, posteriormente, los resultados obtenidos serán tabulados y presentaré un ejemplar con las sugerencias y recomendaciones que puedan servir para la gestión dentro del establecimiento.

Adjunto:

- Fotocopia del DNI.
- Fotocopia de Proyecto de Tesis.

Trujillo, 10 de Enero del 2017.

**AIMEÉ OLIVO ULLOA
DNI 18110059**

*Recibido.
E. Chaves.
12.01.17.
11:30 am.*

ANEXO 4

Ficha Técnica

TITULO: Relación entre diseño organizacional con el desarrollo del potencial humano en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín, 2017.

Nombre	Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional
Autores	Dirección de Calidad en Salud, del Ministerio de Salud, con la participación del Comité Técnico de Clima Organizacional y equipo de expertos. Aplicado por: Br. Aimeé Olivo Ulloa, Br. Gabriel Alcántara De la Rosa.
Asesora	Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Fecha	2017
Contexto y población	Conformada por todos los trabajadores de planta del Centro Médico Essalud Celendín, siendo un total de 26 trabajadores. Debido a la limitada cantidad de trabajadores del Centro Médico, se tomó a la población de estudio como “muestra poblacional” en el 100 % que corresponde a los 26 trabajadores del Centro Médico Essalud Celendín.
Tipo de administración	Individual.
Duración.	1 hora.
Estructura	Medición general con 55 ítems para medir el clima organizacional. Cada ítems se estructura en la escala numérica del 1 al 5: 1 se considera como la menor calificación y 5 como la mayor calificación. En positivo y haciendo uso de la escala de Likert de 1 a 5: totalmente de acuerdo a totalmente de desacuerdo
Validez	Validez de contenido a través de la inclusión de ítems en función de todos los indicadores que conforman las variables de estudio para medie la relación entre <diseño organizacional y potencial humano.
Resultados de fiabilidad	El resultado conseguido del análisis de fiabilidad es de 0,895, lo cual establece que el instrumento de medición tiene una consistencia Muy Alta, según el rango de la tabla de valores de Cronbach.
Conclusiones	Se utilizó la validación estadística utilizando el Alfa de Conbrach cuyo valor es cercano a uno, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		liderazgo	Innovación	confort
N		26	26	26
Parámetros normales ^{a,b}	Media	20,12	20,50	18,50
	Desviación estándar	1,306	1,772	1,965
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,174	,188	,139
	Positivo	,112	,188	,102
	Negativo	-,174	-,158	-,139
Estadístico de prueba		,174	,188	,139
Sig. asintótica (bilateral)		,042 ^c	,019 ^c	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba no es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Estructura	Toma de decisiones	comunicación
N		26	26	26
Parámetros normales ^{a,b}	Media	19,85	19,92	18,27
	Desviación estándar	1,120	1,440	1,991
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,176	,291	,182
	Positivo	,176	,171	,085
	Negativo	-,170	-,291	-,182
Estadístico de prueba		,176	,291	,182
Sig. asintótica (bilateral)		,037 ^c	,000 ^c	,027 ^c

a. La distribución de prueba no es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

ANEXO 5: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: DISEÑO ORGANIZACIONAL.

DIMENSION	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						TOMA DE DECISIONES						COMUNICACION ORGANIZACIONAL						REMUNERACION					
PREGUNTA DE ENCUESTA	2	8	26	27	48		3	14	24	30	45		5	12	32	33	34		16	18	37	54	55	
ITEM	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	
1	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
2	3	4	4	4	5	20	3	4	3	3	5	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17
3	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	3	4	3	4	4	17
4	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19
5	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18
6	4	3	3	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	5	4	21
7	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17
8	3	4	4	4	5	20	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18
9	4	2	4	4	5	19	3	4	4	3	4	18	2	3	3	2	4	14	2	3	3	4	4	16
10	4	3	3	5	5	20	4	4	4	4	5	21	2	3	3	2	4	14	2	2	3	2	4	13
11	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	5	21	2	4	4	3	4	17	2	4	4	3	4	17
12	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	5	23	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19
13	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19
14	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19
15	5	4	4	4	4	21	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18
16	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19
17	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17
18	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21	4	3	4	4	5	20
19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
20	4	4	3	4	3	18	3	4	4	2	5	18	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	4	18
21	3	4	3	4	4	18	3	4	3	2	4	16	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	4	17
22	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
23	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
24	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
25	4	5	3	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21

ANEXO 6: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: POTENCIAL HUMANO.

DIMENSION	LIDERAZGO						INNOVACION						CONFORT						RECOMPENSA					
PREGUNTA DE ENCUESTA	1	4	9	25	29		6	22	44	50	52		17	19	28	42	51		20	39	41	49	53	
ITEM	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25		26	27	28	29	30		31	32	33	34	35	
1	4	5	4	3	4	20	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
2	4	3	4	4	5	20	3	4	3	5	5	20	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16
3	4	3	3	4	4	18	4	4	5	4	4	21	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	5	17
4	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19
5	4	4	4	4	4	20	3	5	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17
6	4	3	3	4	4	18	4	4	5	5	4	22	4	4	5	3	5	21	4	4	5	3	5	21
7	4	4	4	4	5	21	3	5	5	4	4	21	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17
8	3	4	5	4	5	21	3	4	4	4	4	19	3	3	5	4	4	19	3	3	4	4	4	18
9	4	2	4	4	5	19	3	4	5	5	4	21	2	3	3	2	4	14	2	3	3	2	4	14
10	4	3	3	5	4	19	3	4	4	5	5	21	2	3	3	2	5	15	2	3	3	2	5	15
11	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	5	24	2	3	4	3	4	16	2	3	4	3	4	16
12	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	5	23	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18
13	3	4	5	4	4	20	4	5	4	5	5	23	3	4	5	4	4	20	3	4	4	4	4	19
14	4	4	4	3	5	20	3	5	5	5	5	23	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18
15	5	4	4	4	4	21	5	4	4	3	4	20	4	3	5	3	4	19	4	3	4	3	4	18
16	3	5	4	4	5	21	4	5	5	5	4	23	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19
17	4	5	5	4	4	22	3	4	3	4	5	19	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17
18	4	5	5	4	4	22	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	5	20
19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
20	4	4	3	4	3	18	3	4	4	2	5	18	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17
21	3	4	3	4	4	18	3	4	3	2	4	16	3	3	5	3	4	18	3	3	5	3	4	18
22	3	5	4	4	5	21	4	5	3	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
23	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	5	20
24	4	4	4	4	5	21	4	4	3	3	5	19	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18
25	4	5	3	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21
26	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18

ANEXO 7: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	2017																				2											
		AGO				SET				OCT				NOV				DIC				ENE				FEB				MAR			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1			
1	Planteamiento del problema, objetivos y justificación	■	■																														
2	Elaboración del marco teórico.		■	■																													
3	Elaboración de hipótesis y marco metodológico.		■	■																													
4	Elaboración y validación del instrumento.			■	■																												
5	Presentación del primer avance.				■																												
6	Reuniones de asesoría personalizada.				■			■				■		■	■	■	■					■	■	■	■	■	■	■	■				
8	Designación del jurado.											■																					
9	Presentación del proyecto de investigación para su revisión y aprobación.								■																								
10	Presentación del proyecto de investigación con observaciones levantadas								■																								

