

Clima institucional y desempeño laboral de los servidores del SIS- UDR en Amazonas

Institutional climate and job performance of SIS-UDR servers in Amazonas

Clima y desempeño institucional laboral de los servidores del SIS-UDR en Amazonas

P: 2 - 11

 Casimiro Eulogio Carlos Ramos
casimirocomunicaciones@gmail.com
UDR Bagua- Seguro Integral De Salud, Perú

 Freddy Manuel Camacho Delgado
fmcamacho1900@gmail.com
Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar
Leguía de Bagua, Perú

 Roxana Mabel Sempértegui Rafael
roximabel83@gmail.com
Universidad Nacional Autónoma de Chota, Perú

 Luz Angélica Ríos Pérez
luzangelicariosperez03@gmail.com
Universidad Nacional Autónoma de Chota, Perú

Resumen

El estudio presentó como objetivo primordial determinar la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral de los servidores del Seguro Integral de Salud- UDR Bagua y Amazonas, se usó el método hipotético-deductivo, con enfoque cuantitativo.

En cuanto al diseño de la investigación se usó el no experimental, de tipo descriptivo-relacional. Asimismo, como población contó con la participación de los trabajadores del Seguro Integral de Salud- UDR Bagua y Amazonas consistente en 30 servidores.

Para el recojo de información se empleó como técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario en escala Likert. Se concluyó que el clima institucional tiene correlación significativa alta y directa con el desempeño laboral de los servidores del Seguro Integral de la UDR Bagua y Amazonas, con la lectura: $Rho=0.784$ ($p<0.000$). Encontrándose que el clima institucional se encuentra en un nivel saludable con un promedio del 80%. No obstante, la variable desempeño laboral se ubica en un nivel alto según el 87.7%, mientras que el 13.3% en un nivel medio.

Palabras claves: desempeño laboral, clima institucional.

Abstract

The primary objective of the study was to determine the relationship between the institutional climate and the job performance of the employees of the Comprehensive Health Insurance-UDR Bagua y Amazonas, using the hypothetical-deductive method, with a quantitative approach.

Regarding the research design, the non-experimental, descriptive-relational type was used. Likewise, as a population it had the participation of the workers of the Comprehensive Health Insurance- UDR Bagua and Amazonas consisting of 30 servers.

For the collection of information, the Likert scale questionnaire was used as the survey technique and as the instrument. It was concluded that the institutional climate has a high and direct significant correlation with the work performance of the employees of the Comprehensive Insurance of the UDR Bagua and Amazonas, with the reading: $Rho=0.784$ ($p<0.000$). Finding that the institutional climate is at a healthy level with an average of 80%. However, the labor performance variable is located at a high level according to 87.7%, while 13.3% at a medium level.

Keywords: desempeño laboral, clima institucional.

Abstrato

O estudo apresentado como objetivo primordial determinar a relação entre o clima institucional e o desempenho laboral dos servidores do Seguro Integral de Saúde- UDR Bagua y Amazonas, se utilizou o método hipotético-dedutivo, com abordagem quantitativa.

No projeto de investigação foi usado o não experimental, do tipo descritivo-relacional. Asimismo, como população contou com a participação dos trabalhadores do Seguro Integral de Saúde- UDR Bagua y Amazonas consistente em 30 servidores.

Para o recojo de informação é utilizado como técnica da encuesta e como instrumento o questionario em escala Likert. Concluiu-se que o clima institucional tem correlação significativa alta e direta com o design laboral dos servidores do Seguro Integral da UDR Bagua e Amazonas, com a palestra: $Rho=0,784$ ($p<0,000$). Descobrimo que o clima institucional se encontra em um nível saudável com uma média de 80%. No entanto, a variável desempenho laboral se ubica em um nível alto segundo o 87,7%, enquanto o 13,3% em um nível médio.

Palavras-chave: desempenho, clima institucional.

Publicado: 28/02/2023
Aceptado: 20/02/2023
Recibido: 19/12/2022

Open Access
Review article

 <https://doi.org/10.47422/ac.v4i1.137>

Este artículo es publicado por la Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri, Professionals On Line SAC. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>) que permite compartir (copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato) y adaptar (remezclar, transformar y construir a partir del material) para cualquier propósito, incluso comercialmente.

INTRODUCCIÓN

Los procesos de globalización han conllevado a la actualización y mejora de la diversidad de condiciones laborales en las empresas, organizaciones e instituciones, tanto públicas como privadas. Además, esto ha implicado el desarrollo de estrategias basadas en trabajadores participes en diseño, planificación y ejecución de programas destinados a la mejoría de todos los procesos internos y externos.

De esa manera, se toma en cuenta la formación del personal y el nivel de producción de los bienes o servicios, el cual ha determinado cuán importante es mantener un clima organizacional positivo para el aumento de la calidad de estos, así como también mayor compromiso de los trabajadores hacia la institucionalidad (Umasi, 2017).

En cuanto al clima institucional y desempeño laboral en las empresas en Europa, específicamente en España, el estrés de los trabajadores por temor a quedarse sin trabajo afecta significativamente el compromiso y la permanencia de los especialistas en las instituciones, denotando la importancia del desarrollo de un clima institucional favorable que permita conectar con los intereses del personal, para así obtener mayores beneficios, tanto para la institución como para los trabajadores (Caycho y Miñan, 2017).

En América Latina, en las instituciones y organizaciones públicas se resaltan los factores que afectan directamente a un clima laboral favorable y está relacionado directamente con la interrupción del desarrollo de los planes o proyectos destinados a las mejoras de la institucionalidad y esto es producto de la abrupta rotación de los directivos.

Al aplicar estos cambios, esto también involucra el desarrollo de otras visiones sobre el tipo de clima que se desarrollará en la institución u organización. Otros de los factores resaltantes es la comunicación, depende el dialogo que se mantenga dentro de la institución determina en gran medida el tipo de clima institucional, ya que al no desarrollar una planeación de la comunicación se vería reflejado en el deterioro de un clima favorable, ya que la información no sería correctamente difundida entre los trabajadores de la organización, resaltando un valor importante en la comunicación horizontal como parte de una estrategia que coadyuve a conservar o mantener un clima institucional favorable (González et al., 2021).

Según la Organización Internacional del Trabajo y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal-OIT, 2020) el empleo informal disminuyó un 10 % durante la pandemia por la COVID-19. En este escenario, la carga laboral de las personas que mantuvieron sus puestos de trabajos pese a la pandemia fue mucho mayor en cuanto a cantidad de horas y días de trabajo. Un 38% de las personas que laboraron en pandemia afirmó haber trabajado más horas de lo establecido en su régimen de trabajo normal, es decir, fuera de confinamiento. El clima institucional se vio mediado por estas prácticas a distancia con mayores exigencias, pese a estar desde sus hogares, en los que resultó fundamental desarrollar procesos de comunicación más efectivos y así garantizar un mejor desempeño en los trabajadores (Canales y López, 2021).

De modo que, al tratar del clima organizacional, se evoca al ambiente institucional, en el que diversas actividades se ejecutan en interacción constante con todos los miembros; y esta influye al tipo de comportamiento que tengan los participantes dentro de la institución, es decir, a su desempeño laboral mediado por su percepción sobre el clima de trabajo (More y Morey, 2021).

El estudio del clima institucional sirve de herramienta para conocer cuáles son las percepciones u opiniones sobre los aspectos más relevantes desarrollados en una institución en relación a la determinación del nivel de satisfacción que tiene el personal, siendo esto información valiosa para manejar la información real sobre lo que acontece dentro de la institución y tomar acciones en función de ellas (Pacheco et al., 2018).

Y, sobre el desempeño laboral se entiende como las diferentes labores, actitudes y conductas que desarrollan los trabajadores o colaboradores en pro de alcanzar los objetivos institucionales inherentes a sus responsabilidades dentro de la organización, de manera que, la evaluación de estos procesos resulta representativo para el crecimiento de las instituciones (Aguilar et al., 2020).

En el escenario nacional, existen evidencias de que la mejoría del desempeño laboral es demostrada cuando la percepción del clima organizacional es más positiva (Urbano, 2018). Asimismo, en Perú hay una creciente orientación a desarrollar mejoras en el clima organizacional de entidades privadas y públicas. Esto implica cambiar el paradigma de una gerencia

autoritaria con un manejo equívoco del personal que perjudica profundamente al clima institucional, y por ende, el desempeño de los empleados (Caycho y Miñan, 2017).

En este orden de ideas, Pinedo y Delgado (2020) señala que, según la cámara de comercio del Perú, para el 2017 un 80% de las instituciones públicas tenían un desempeño laboral deficiente; en las instituciones con rangos más bajos se encontraban el Ministerio de Salud y el de Educación; mientras que, el Ministerio de Agricultura, el Banco Central de Reserva y el Ministerio de Economía y Finanzas tenían mayor desempeño. Estos resultados se relacionaban directamente con el clima organizacional que vivían los colaboradores, resaltando el no poseer las herramientas y materiales necesarios para el desarrollo óptimo de sus responsabilidades viéndose perjudicado su desempeño.

Nuestra investigación se realizó en la Unidad Desconcentrada Regional – Bagua y Amazonas del Seguro Integral de Salud (SIS), creada el 29 de enero del 2002. Se ubica en la Provincia de Bagua y Chachapoyas respectivamente. Es una Institución que administra los fondos de aseguramiento en Salud (IAFAS), depende del Ministerio de Salud, siendo su función primordial amparar financieramente la salud de sus afiliados.

Por ello surge la inquietud de conocer el desenvolvimiento de las variables analíticas dentro del Seguro Integral de Salud- UDR Bagua y Amazonas. Entendiendo que, en el sector salud, dado el campo de acción que presta a los ciudadanos y sus objetivos institucionales, se manifiesta una relación con el bienestar y la atención y manejo de servicios de la salud al público.

Estos son de necesidad para mantener un ambiente organizacional óptimo donde permita al desempeño de sus empleados a orientarse al logro de estos objetivos, de lo contrario, podría verse reflejado en el quiebre o poca afectividad en la ejecución de las mismas.

MATERIALES Y MÉTODOS

Objeto de estudio

El objeto de estudio se orienta a conocer la relación que existe entre el clima institucional y desempeño laboral de los servidores de la UDR Bagua y Amazonas del SIS, que en total son 30 entre directivos y administrativos.

Tabla 1

Población UDR Bagua y Amazonas del Seguro Integral de Salud

Población	Unidades de análisis
2	Directivos
18	Administrativos (Atención al asegurado, Supervisores médicos, supervisores financieros, profesionales informáticos, asistentes administrativos)
10	Servicio por terceros
TOTAL = 30	

El muestreo no probabilístico funcionó como técnica de selección de muestra, ya que es conveniente para el investigador, el cual permite integrar los casos con mayor accesibilidad para la investigación (Manterola y Otzen, 2017). Por mantener una población chica y por la accesibilidad, el total de trabajadores es equivalente a la muestra, cuyo valor es de 30.

INSTRUMENTACIÓN

El instrumento es la herramienta que utiliza el investigador con la finalidad de recolectar la información (Feria et al., 2020). Para la investigación se aplicó el cuestionario.

Ficha técnica del instrumento para la medición del clima organizacional

Nombre : Cuestionario del clima organizacional

Autores: Dirección de garantía de Calidad de Acreditación del MINSA (RM N° 468 2011/MINSA).

Dimensiones : Potencial Humano, Diseño Organizacional y Cultura de la Organización.

Número de ítems : 28. Medición a escala de Likert de 4 opciones: nunca (1), a veces (2), frecuente (3) y siempre (4).

Validez: El instrumento fue validado por 5 expertos utilizando el formato de valoración Aiken. El resultado fue un Coeficiente de concordancia mayor al 90 %. (Sánchez, 2020).

Confiabilidad : Alfa de Cronbach de 0,99 (Sánchez, 2020).

Ficha técnica del instrumento para la medición del desempeño laboral

Nombre : Cuestionario para medir el desempeño laboral

Autores : Orihuela Bejarano (2018)



Dimensiones : Factores actitudinales y Factores operativos.

Número de ítems : 31. Medición a escala de Likert de 4 opciones: nunca (1), a veces (2), frecuente (3) y siempre (4).

Validez : El procedimiento para la Validez fue el juicio de expertos. Los resultados indicaron su aplicabilidad (Orihuela, 2018).

Confiabilidad : Alfa de Cronbach .9234 (Orihuela, 2018).

MÉTODOS Y TÉCNICAS

El método aplicado para el estudio fue el hipotético – deductivo, el cual consiste en premisas generales con el objetivo de llegar a conclusiones más particulares que son contrastadas para comprobar su veracidad (Sánchez, 2019).

Para los resultados se manejó el programa estadístico SPSS versión 25, que, según Hernández et al. (2014) resulta de gran utilidad para procesar la información de las investigaciones sociales. Este programa arrojó

información detallada y organizada expresada de forma numérica y gráfica sobre de cada variable, luego se aplicó el análisis estadístico e inferencial que permitió establecer la correlación entre las variables y comprobar o refutar las hipótesis expresadas en el estudio. Obtenidos los análisis inferenciales y descriptivos se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

Considerando la técnica, se establece la aplicación de la encuesta, la cual consiste en indagar sobre la realidad objeto de estudio. Esta fue mediada por un cuestionario el cual permite profundizar con mayor detalle características más distintiva -que son interés del investigador-, sobre el problema investigado (Feria et al., 2020).

RESULTADOS

Para poder profundizar más en la comprensión de cómo se desarrollan las variables en estudio, inicialmente se muestran los resultados por dimensiones con el fin de ir dando respuestas a los objetivos de la investigación.

Tabla 2

Frecuencia de la dimensión potencial humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No saludable	2	6,7	6,7	6,7
	Por mejorar	12	40,0	40,0	46,7
	Saludable	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Como se observa en la Tabla 2, de acuerdo a los encuestados señalaron que un 53,3% mantienen un nivel saludable en relación al funcionamiento interno de la institución, el cual implica un reconocimiento a los liderazgos que se desarrollan, al confort que perciben en el ambiente interno de trabajo y las recompensas. Asimismo, un 40,7% indicó un nivel por

mejorar, lo que expresa que en relación a las cualidades del potencial humano los trabajadores reconocen que existen en el funcionamiento interno algunos de los elementos antes citados, pero para lograr un nivel óptimo deben ser mejorados y, finalmente, un 6,7% expresó inconformidad al indicar un nivel no saludable.

Tabla 3

Frecuencia de la dimensión diseño organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	7	23,3	23,3	23,3
	Saludable	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Según la Tabla 3 muestran una mayor concentración en el nivel saludable, mostrando que un 76,7% de los servidores reconoce que existen aspectos formales orientados a la organización y distribución del trabajo. De igual modo, en relación a la coordinación de la ejecución de los objetivos comunes y las formas del cómo se establece la comunicación dentro de la

organización, al igual que la remuneración por el trabajo desarrollado, es valorado de forma positiva. Por otro lado, un 23,3% refirió un nivel por mejorar, es decir, reconoce un diseño organizacional orientado a la organización y distribución del trabajo, pero estos deben ser optimizados.

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No saludable	2	6,7	6,7	6,7
	Por mejorar	6	20,0	20,0	26,7
	Saludable	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En cuanto a la dimensión cultura organizacional, un 70,3% identificó un nivel saludable. Esto refiere directamente al clima o ambiente que perciben los servidores, relacionado a la identidad con la organización y la motivación que perciben en este ambiente para el desarrollo de sus funciones, hasta el

cómo perciben la convivencia en cuanto al manejo de conflictos y las formas que se establecen las colaboraciones a nivel interno, mientras que un 20% percibe que estos elementos deben ser mejorados y un 6,7 indicó una valoración no saludable.

Tabla 5

Frecuencia de la variable clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	6	20,0	20,0	20,0
	Saludable	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Los resultados mostraron que el clima organizacional se sitúa en niveles saludables con un 80%. Estos resultados permiten inferir sobre la percepción o valoración positiva que tienen los servidores de la UDR Bagua y Amazonas del SIS sobre el ambiente de trabajo que van desde aspectos formales

organizativos, al tipo de funcionamiento de los procesos de trabajos, las motivaciones e incluso las remuneraciones y recompensas que se dan dentro de la organización, mientras que solo un 20% refirió la necesidad de mejorar tales procesos.

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión factores actitudinales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	6	20,0	20,0	20,0
	Alto	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

La dimensión factores actitudinales con un 80% se ubicó un nivel alto, tal y como se contempla en la Tabla 5 y Figura 5, un porcentaje significativo en

cuanto a la valoración sobre la cooperación y el nivel de responsabilidad que desarrollan los servidores en función de las responsabilidades que se le han

asignado, y las actitudes que toman en el accionar cotidiano de la organización que demuestran algún sentido de creatividad e innovación en pro del logro de los objetivos. Por otro lado, un 20% se ubica en el nivel medio, el cual indica que existen algunas

características sobresalientes inherentes a las actitudes y cualidades frente a las responsabilidades laborales, sin embargo, otros aspectos no son plenamente desarrollados o necesitan ser mejorados.

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión factores operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	13,3	13,3	13,3
	Alto	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Los resultados de la dimensión factores operativos indican que un 86,7% se ubica en un nivel alto, porcentaje igualmente significativo en cuanto a la valoración sobre la calidad de la ejecución del trabajo

y las diversas habilidades que desarrollan los servidores relacionados al liderazgo y sus motivaciones evocados al logro de sus funciones y un 13,3% se ubica en el nivel medio.

Tabla 8

Frecuencia de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	13,3	13,3	13,3
	Alto	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Los resultados evidencian que el desempeño laboral se ubica un nivel alto con un 87,7%, porcentaje significativo que demuestra un buen desempeño en la práctica de las actividades laborales que implican factores actitudinales y factores operativos evocados al cumplimiento de los objetivos organizativos y un 13,3% en un nivel medio.

el cual implica determinar la correlación entre las variables y que permitan a su vez comprobar las hipótesis planteadas, se procedió en primer lugar aplicar la prueba de normalidad que permitió identificar el procedimiento más acorde tomando en consideración lo siguiente:

En el cumplimiento del primer objetivo, los resultados descriptivos permitieron establecer los niveles del clima organizacional y el desempeño laboral. De esta manera poder responder al segundo y tercer objetivo,

- ✓ Ho La distribución de la muestra es normal
- ✓ H1 La distribución de la muestra no es normal
- ✓ Donde Sip-valor < 0.05 se rechaza la Ho y Sip-valor >0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H1

Tabla 9

Tabla de normalidad

	Kilmogórov-Samirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
V1 Clima Org.	,488	30	,000	,492	30	,000
V2 Desempeño Lab.	,517	30	,000	,404	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Partiendo del tamaño de la muestra treinta (30), se toma como referencia los resultados Shapiro-Wilk: el sig-valor para ambas variables es de 0,000 y en tal

sentido se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis alternativa.



De lo expuesto anteriormente, para establecer la correlación entre las variables a estudiar se optó por la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 10

Correlación entre la variable clima organizacional y la dimensión factores actitudinales

			Clima org.	Factores act.
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Factores act.	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Respecto a los resultados evidencian que existe relación significativa (0,001), con un nivel de correlación moderada y directa (0,583), entre el clima

organizacional y la dimensión factores actitudinales, es decir, a mayor nivel del clima organizacional, mayor nivel de los factores actitudinales.

Tabla 11

Correlación entre la variable clima organizacional y la dimensión factores operativos

			Clima org.	Factores org.
Rho de Spearman	Clima org	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Factores ope.	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Se puede observar en los hallazgos arrojados que el clima organizacional tiene una relación significativa (0,000) con un nivel de correlación alta y directa (0,784) con la dimensión factores operativos. Esto

implica que, mientras mayor sea los niveles del clima organizacional, mayores serán los niveles de los factores operacionales.

Tabla 12

Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral

			Clima org.	Desempeño lab.
Rho de Spearman	Clima org.	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño lab.	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Según los hallazgos se mostró que el clima organizacional tiene relación significativa (0,000) con un nivel de correlación alta y directa (0,784) con el desempeño laboral. Esto implica que, mientras mayores sean los niveles del clima organizacional, mayores los niveles del desempeño laboral.

Los resultados permitieron comprobar las hipótesis planteadas en el estudio:

- ✓ Existe correlación significativa entre el clima institucional del SIS- UDR Bagua, Amazonas con el desempeño laboral de sus servidores.



- ✓ Existe correlación entre el clima institucional del Seguro Integral de Salud UDR Bagua, Amazonas y los factores actitudinales de sus empleados.
- ✓ Existe correlación entre el clima institucional del Seguro Integral de Salud UDR Bagua, Amazonas y los factores operativos de sus trabajadores.

DISCUSIÓN

Emplear la encuesta a los servidores del SIS de la UDR Bagua y Amazonas nos orienta a realizar la siguiente discusión:

En cuanto a los hallazgos inferenciales se supo que el clima institucional tiene correlación alta y directa (0.784) con sig (0.000) con el desempeño laboral, es decir, mientras el clima sea optimo será favorable para que el personal tenga un buen desempeño laboral, y, por ende, puedan realizar sus ocupaciones sin ningún percance.

Comparando los resultados mostrados, se fundamentan con el estudio de González y Morales (2020) quienes establecieron que el clima organizacional es correlativo y significativo con el desempeño laboral $0.959 p < 0.005$, haciendo énfasis que, en un entorno laboral se debe mantener el clima con buena actitud, en armonía donde se sienta el compañerismo, de esta manera, el desempeño de los empleados será mejor.

Así mismo Macías y Saltos (2020) también evidencian que, mientras mayor sea el clima organizacional, mejor será el desempeño laboral; es decir, existe correlación directa entre ambas variables.

Los resultados obtenidos tienen su base teórica en Vesga (2020) quien afirma que el clima institucional hace referencia al entorno laboral producido entre trabajadores y los gerentes generales.

Por otra parte, Iglesias y Torres (2018) expresaron que son los resultados de las experiencias que viven los empleados dentro del área de trabajo, haciendo énfasis que, es necesario que el clima institucional sea bueno para que así exista motivación y se puedan realizar las actividades sin prejuicios y de calidad, es por ello la importancia de generar buena conducta y sobre todo comunicación con todos. Con respecto, al desempeño laboral Choi et al. (2018) señalaron que son las capacidades que los empleados muestran para cumplir con determinadas metas.

Además, se consideró a (Méndez, 2010, como se citó en Aguilar et al., 2020), quienes determinaron que el desempeño laboral es un componente primordial

dentro de las organizaciones, depende de ella se podrá medir las funciones de todas las áreas.

De acuerdo al objetivo específico 1, a través del análisis descriptivo se pudo constatar que el clima institucional se encuentra en un nivel saludable con un promedio del 80%, mientras que el 20% de los encuestados señalaron estar en un nivel por mejorar. No obstante, la variable desempeño laboral se ubica en un nivel alto según el 87.7%, mientras que el 13.3% en un nivel medio.

Ante estos resultados, Campuzano y Suárez (2018) expresaron que los niveles del clima institucional en la empresa que ellos estudiaron son bajos, de la misma manera pasa con el desempeño laboral, haciendo notar que, existe correlación directa entre el clima y el desempeño, no obstante, se tiene, para que pueda haber un desempeño laboral optimo, donde los empleados se sientan satisfechos se debe trabajar en mantener un clima apropiado, por el contrario, si se trabaja con un clima inapropiado el desempeño será bajo. Además, se consideró la investigación de Sulca (2018) quien finalizó manifestando que el clima institucional se asocia de manera significativa y moderadamente con el desempeño organizacional $Rho 0.527$.

Por las razones expuestas se puede determinar que es indispensable que las empresas mantengas un clima institucional efectivo, los gerentes se preocupen por sus empleados y la convivencia sea genuina, donde la comunicación florezca, y sobre todo se reconozca el trabajo y esfuerzo de cada personal, de esta manera se esforzaran y tendrán el compromiso y motivación de elaborar satisfactoriamente todo lo que se le propongan con calidad.

Respecto al objetivo específico 2, según los hallazgos arrojados se conoció que la dimensión factores actitudinales se ubican en niveles altos según el 80% de los empleados, en cambio, el 20% mencionaron que se sitúa en un nivel medio. Considerando el análisis inferencial se conoció que el clima institucional se asocia con los factores actitudinales de forma moderada y directa (0.583) y sig (0.001).

Al respecto, la investigación de García (2018) señaló que el clima institucional mientras más elevada sea será de mucha ayuda para que los factores actitudinales se cumplan satisfactoriamente, es decir, los empleados se sentirán con la responsabilidad de realizar las operaciones sin que salga un error, comprometiéndose en sus actividades diarias con buena actitud, dando ideas y creatividad al momento que la necesiten.

De la misma manera Olivera et al. (2021), señalaron que el clima organizacional permanece en un ambiente positivo entre los empleados y directivos, lo que contribuye a estar motivados y con buena actitud para cumplir los factores actitudinales. En cuanto, a los factores actitudinales, hacen referencia a la manera en que los trabajadores se responsabilizan con sus funciones, poder cumplir satisfactoriamente sus actividades, las habilidades, compromiso e interés de seguir participando sin que se soliciten, pero con una fuerte motivación (Chiavenato, 2009 como se citó en Orihuela, 2018).

Finalmente, el objetivo específico 3, a través de los resultados descriptivos se demostró que los factores operativos se sitúan en niveles altos según el 86.7%, sin embargo, el 13.3% se dispone en niveles medios. Según los hallazgos inferenciales se constató que el clima institucional se asocia con los factores operacionales de los empleados de manera alta y directa (0.784) con significancia (0.000). Lo que se entiende que mientras exista un clima institucional adecuado mejores serán los factores operacionales por parte de los empleados.

En efecto, la investigación de Rojas (2019), permitió conocer que el clima institucional se relaciona positivamente con los factores operativos, por ende, mientras el clima sea satisfactorio los empleados podrán desarrollar sus funciones sin ningún inconveniente y trabajen de manera participativa. Considerando las bases teóricas, los factores operativos son las funciones de cada persona, y sobre todo las capacidades que tienen para ejecutarlos, el liderazgo es fundamental para cumplir con las metas propuestas.

CONCLUSIONES

Se concluyó que existe una relación significativamente alta y directa entre el clima institucional y el desempeño laboral de los servidores del Seguro Integral de Salud- UDR Bagua y Amazonas. $Rho=0.784$ ($p<0.000$).

El clima institucional tiene correlación moderada y directa $Rho=0.583$ con sig $p<0.001$ con los factores actitudinales de los servidores del Seguro Integral de Salud UDR Bagua y Amazonas.

El clima institucional tiene asociación alta y directa con los factores operativos de sus servidores del Seguro Integral de Salud UDR Bagua y Amazonas $Rho=0.784$ y sig 0.000.

BIBLIOGRAFÍA

- [1]. Acosta, R., Martínez, Á., Ramos, K., & Ramos, J. (2018). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 54. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/>
- [2]. Aguilar, J., Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7, 109–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- [3]. Álvarez, B., Alonzo, D., & Indacochea, B. (2018). Desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación*, IX. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/artículo/view/758/755>
- [4]. Bahrani, M., Omid, B., Malake, G., Montazer, R., & Ranjbar, M. (2017). Role of organizational climate in organizational commitment: the case of teaching hospitals. *Osong public health and research perspectives* 7(2), 96-100. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2016.01007/full>.
- [5]. Bobadilla, C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo [Universidad Nacional del Centro de Perú Tesis de Maestría]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4251>
- [6]. Bustamante, M., Lapo, M., Tello, M., & Nuñez, M. (2018). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. *Revista Empresarial*. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.23878/empr.v12i46.122>
- [7]. Campuzano, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del Cantón la Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10, 180–186. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- [8]. Canales, A., & López, J. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, VI. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- [9]. Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 4. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- [10]. Caycho, S., & Miñan, J. (2017). “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la sub gerencia de tesorería de la municipalidad distrital de Santa Anita, Lima – 2016

- [Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/189/Tesis2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [11]. Cepal-OIT. (2020). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (Covid-19) (No. 22). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307_es.pdf
- [12]. Choi, J., Chao, M., Oh, I.-S., & Berry, C. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36, 377–389. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1002/cjas.1495>
- [13]. Cortez, L., & Neill, D. (2017). Procesos y fundamentos de la investigación científica (E. Utmach (ed.)).
- [14]. Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- [15]. García, J. (2018). Clima institucional y desempeño laboral en la Institución Educativa “José María Arguedas” Kcauri – Ccatca – Quispicanchi, 2018 [Universidad Cesar Vallejos Tesis de Licenciatura]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33549>
- [16]. García, M. (2020a). Clima organizacional: algunas variables asociadas. In U. C. de Colombia (Ed.), *Clima organizacional: Teoría y práctica*. <https://doi.org/https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- [17]. García, M. (2020b). Múltiples climas. In U. C. de Colombia (Ed.), *Clima organizacional: Teoría y práctica*.
- [18]. Gonzáles, J., Ramírez, R., Teófilo, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318