

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADEMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGIA



**Clima laboral en el personal de salud del hospital san juan de dios
de caraz-2017.**

Tesis para obtener el título de licenciada en psicología

Autor:

Tamay Carranza, Indira Amparo

Asesor:

Castro Santisteban, Martin (ORCID:[0000-0002-8882-6135](https://orcid.org/0000-0002-8882-6135))

Huaraz – Perú

2018

1. Palabra clave

Clima laboral

Keywords

work climate

2. Título.

Clima laboral en el personal de salud del hospital san juan de dios de caraz-2017.

3. Resumen.

El presente estudio tubo el fin de determinar el clima laboral en el hospital san juan de dios de Caraz 2017, tiene una población de 121 y una muestra de 41 lo cual corresponde al personal de salud del hospital de Caraz. Así mismo se utilizó para el recojo de información la escala de clima laboral adaptado al Perú por Sonia palma en el año 2004. El estudio corresponde a un nivel descriptivo de diseño transversal y no experimental, se logró conocer los niveles de clima laboral lo cual nos muestra de manera general 12.2% favorable, 7.3% medio, 73.3% desfavorable y 7.3% muy desfavorable; también se presentan datos teniendo en cuenta las dimensiones de la prueba, el sexo y servicios de salud.

Palabras claves: clima laboral, personal de salud y hospital de Caraz.

4. Abstract.

The present study had the objective of determining the working environment in the hospital San Juan de Dios de Caraz 2017, has a population of 121 and a sample of 41 which corresponds to the health personnel of the Caraz hospital. Likewise, the scale of the work climate adapted to Peru by Sonia Palma in 2004 was used for the collection of information. The study corresponds to a descriptive level of transversal and non-experimental design, it has been possible to know the levels of work climate which it shows us in a general way 12.2% favorable, 7.3% medium, 73.3% unfavorable and 7.3% very unfavorable; they are also presented taking into account the dimensions of the test, sex and health services.

Keywords: work climate, health personnel and Caraz hospital.

INDICE DE CONTENIDO	Pagina
Palabras claves	II
Título	III
Resumen	IV
Abstract	V
Índice general	VI
Índice de contenidos	VII
Índice de tablas	VIII
 5. Introducción	
5.1 Antecedentes y fundamentación científica	
5.2 Justificación de la investigación	1
5.3 Problema	8
5.4 Conceptualización	9
5.5 Hipótesis	10
5.6 Objetivos	11
6. Metodología	11
6.1. Tipo y diseño de investigación	
6.2. Población y muestra	12
6.3. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
6.4. Procedimiento de recolección de datos	13
6.5. Protección de los derechos humanos de los sujetos en estudio	14
7. Resultados	14
8. Análisis y discusión	16
9. Conclusiones y recomendaciones	20
10. Referencias	22
11. Anexos	25
	27

Índice de tablas.

	Pagina
Tabla 1	
Conceptualización de las variables de estudio	10
Tabla 2	
Nivel de clima laboral	16
Tabla 3	
Nivel de autorrealización	17
Tabla 4	
Nivel de involucramiento	17
Tabla 5	
Nivel de supervisión	18
Tabla 6	
Nivel de comunicación	18
Tabla 7	
Nivel de condiciones laborales	19
Tabla 8	
Nivel de clima laboral de acuerdo al sexo	19

5. Introducción.

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes.

Calcina (2015), esta exploración se realizó teniendo el balance de fijar: la satisfacción laboral y el clima organizacional, en el individual de los colaboradores del área de enfermería de unidades críticas en el Hospital 2 de Mayo – Lima; Contando una población de 35 enfermeros, se aplicó el recurso de la encuesta teniendo como instrumento la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado teniendo en cuenta el consentimiento informado. La exploración tuvo un método descriptivo de corte transversal, nivel aplicativo, cuantitativo; obteniendo como fruto de la exploración con respecto al clima laboral un nivel regular con respecto a sus dimensiones evaluadas.

Quispe (2015), la intención de la exploración, fue corroborar el rango de correspondencia entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los colaboradores de Apurímac- Andahuaylas, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial. Teniendo como muestra al total, conformada por 30 colaboradores con quienes se empleó el recurso de cuestionario estructurado, para analizar el clima organizacional, compuesto por 21 ítems correspondiente a 5 dimensiones, con el propósito de proporcionar sugerencias de cambio, reforzamiento y/o optimización. Se obtuvo como resultante que el clima laboral de los trabajadores es regular.

Samudio (2014) Este estudio tiene como finalidad estipular el clima organizacional en sus múltiples dimensiones, en relación a los colaboradores sanitarios y administrativos en Paraguay dentro del Hospital Central de las Fuerzas Armadas, en el año 2012. El clima organizacional es un agente que trasluce las facilidades o contrariedad que encuentra el colaborador en su lugar de trabajo. Es considerable comprender rango de satisfacción del colaborador en su lugar de trabajo, de tal forma que mejoren las condiciones para optimizar la eficacia. Se empleó la encuesta auto administrada, empleando el “Inventario

de clima organizacional”, cuestionario recomendado por la OPS, que se compone de 80 ítems. Se consiguieron escenarios insatisfactorios en todas las dimensiones estudiadas.

Rodriguez (2013), la intención del presente estudio es comprender la inclinación referente al clima laboral en la dependencia municipal; se paso a ejecutar una encuesta de clima laboral a 20 trabajadores. Visualizando la resultante que el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema aprobado.

Fundamentación científica.

Clima laboral.

Antiguamente los hombres trabajaban de forma organizada para conseguir sus objetivos, a partir de la época feudal comienza a darse la explotación del hombre por el hombre ejerciendo poder los grandes feudales. Es a partir de la primera revolución industrial donde se inventan las primeras máquinas dando pie a la creación de empresas y por ende organizaciones. Baguer (como se citó en Estefania, 2013).

Furnham (como se citó en Estefania, 2013), relata que los teóricos de la escuela clásica consideran las organizaciones como maquinas gigantescas creadas para lograr sus objetivos.

Elton Mayo (como se citó en Estefania, 2013), debido a la ausencia de motivación y bajas de la producción, por parte de los trabajadores, creo la teoría “las relaciones humanas en la industria”.

Es así como fue generándose la idea sobre lo organizacional y el clima laboral.

Palma (2004), define el clima laboral como la apreciación respecto a puntos emparentados al ámbito de labores, admite ser una condición diagnóstico que nos deja tomar cartas de prevención y corrección primordiales en fin de perfeccionar y/o hacer más fuerte la labor de procesos y resultados organizacionales.

Galves(2000), teoriza al clima laboral como la “expresión personal” de la apreciación, que los colaboradores se forman de la dirección a eso que forma parte y que incurre de manera directa en el desarrollo de la empresa.

Teoría “Clima Laboral de McGregó”.

Explora teorías afines al comportamiento de las personas respecto al trabajo, formulando la "Teoría X" y "Teoría Y", difusión que hiciera sobre el "Lado Humano de la Empresa".

Teoría “x”

El ciudadano de a pie siente un fastidio interno con respecto al trabajo y lo obviará siempre que pueda.

El humano usual tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad, se siente mejor cuando lo administran dejando para otro las responsabilidades.

A raíz de esta predisposición humana, de evadir el trabajo la gran mayoría, debe ser obligada a cumplir sus labores, vigiladas, guiadas y condicionadas con castigos para que amplíen las labores que le asigne su centro de trabajo.

Teoría “Y”

El esfuerzo natural, mental y físico que demanda el trabajo es análogo al requerido por el juego y la diversión, por lo que los colaboradores en sus labores necesitan motivaciones y un ambiente confortable que les provoque y les permita cumplir con sus tareas y satisfacer sus objetivos personales, teniendo en cuenta esto y bajo condiciones favorables, los colaboradores no sólo aceptarán responsabilidades sino buscaran obtenerlas.

En tanto se finaliza que, si una compañía suministra condiciones y ambiente correcto, estas se comprometerán y se logrará la llamada integración, para que su personal logre alcanzar las misiones marcadas por la compañía y paralelamente un desarrollo personal.

Teoría “Clima Laboral de Rensis Likert” (1965)

Marca que la conducta tomada por los trabajadores, penden de manera directa de la conducta de los administrativos y las condiciones que ofrece la compañía, entonces, se certifica que el resultado que obtengamos estará condicionada a la percepción.

Likert, nos permite ver 3 tipos de variables que relatan las propiedades de una organización y que condicionan la percepción individual del clima.

Variables Causales. Están encaminadas a mostrar el sentido en el que una organización crece y obtiene resultados, señaladas como variables autónomas.

Variables Intermedias. Estas variables están encaminadas a cuantificar el estado intrínseco de la compañía, que se deja ver en puntos como la motivación, desempeño, comunicación y toma de decisiones. Siendo esta una variable de enorme consideración por que constituyen los procesos de la empresa.

Variables Finales. Estas variables son la consecuencia de ambas variables anteriores. Están encaminadas a definir los resultados que consiguió la empresa visualizándolo en productividad, ganancia y pérdida.

La mezcla e interacción de estas variables nos consciente visualizar tipos de clima organizacional, todos con subdivisiones:

Clima de tipo autoritario.

Autoritarismo explotador.

Se trabaja en un espacio de miedo, de castigos, de amenazas y en muy raras ocasiones se otorgan recompensas. Las ocasionales relaciones que existen entre los jefes y los empleados se entablan con base al miedo y la desconfianza. El personal de mayor jerarquía al no confiar en sus trabajadores toma las decisiones y plantean los objetivos, que luego son indicados a los trabajadores en una figura descendente.

Autoritarismo paternal.

Los castigos y premios son procedimientos tomados para influenciar en los trabajadores.

En este la dirección tiene una seguridad condescendiente con sus empleados, con un trato blando como la de un amor a su siervo.

Clima de tipo participativo**Consultivo.**

La administración plantea la formación de objetivos claros, lo que genera un clima dinámico.

La política y las elecciones se toman en la cima, pero se facilita a los subordinados tomar decisiones más particulares en los escenarios inferiores. La dirección que crece en un clima participativo, tiene seguridad en sus trabajadores.

Participación en grupo.

Hay una vinculo de amistad entre los superiores y los subordinados, por lo cual entre todos forman un equipo para lograr los objetivos de la empresa que se establecen de forma estratégica. La administración tiene plena seguridad en sus empleados, la comunicación se otorga de forma ascendente, descendente y lateral. (Brunet, 2006)

Constructo teórico que sustenta el estudio.

Palma (2004), muestra el clima laboral, como la percepción ante puntos relacionados al ambiente de labores, por lo que accede ser un aspecto a diagnosticar que encamina acciones correctivas y preventivas forzosas para mejorar y/o fortalecer la labor en los procesos y resultados organizacionales.

En las empresas es significativo el tener un diagnóstico para emplear nuevos recursos de interacción para hacer frente la cultura, el entorno como la productividad y calidad de las mismas, las condiciones en las que se labora es un factor relevante al análisis en la problemática de cualquier empresa; lo que se busca es asegurar la productividad sin dejar de lado el desarrollo de la persona.

La psicología organizacional se atrae en encaminar las labores con determinación hacia la adaptación ante cambios y el triunfo de la organización.

Palma (2004), divide el análisis del clima laboral en cinco factores.

- a) **Autorrealización.** Oportunidad de desarrollo personal y profesional dentro del ámbito laboral.
- b) **Involucramiento laboral.** Empeño para con el desempeño y progreso de la organización.
- c) **Supervisión.** Vinculo de apoyo e instrucciones adecuadas para las labores que forman parte de su labor diaria, realizado por los superiores como parte del seguimiento.
- d) **Comunicación.** Relacionada con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, respecto al nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y exactitud de los datos relacionada al desempeño interno de la compañía.
- e) **Condiciones laborales.** La compañía ofrece los elementos materiales, económicos y/o psicosociales imprescindibles para el cumplimiento de las labores encargadas.

Definición de término.

Clima laboral. percepción de aspectos relacionados al ambiente de trabajo. (palma 2004)

Personal de salud. Personas que llevan a cabo labores que tienen como objetivo promover la salud. (OMS, 2006)

Sexo. Difiere a los machos de las hembras, por condiciones orgánicas. (RAE)

Hospital. Lugar consignado a brindar toda clase de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia a lo largo de la recuperación o tratamiento del paciente. (RAE)

5.2. Justificación de la investigación:

Esta investigación nos consentirá conocer el grado de clima laboral en los colaboradores de salud del hospital de Caraz, en este sentido la investigación es importante pues nos proporcionará una referencia e información actualizada, que podrá ser motivo para que los directivos de acuerdo a los resultados que se obtuvieron puedan realizar un programa de intervención, la misma que servirá como antecedente de otras investigaciones, para el personal de salud, directivos, ya que en el medio local y regional existen vacíos con respecto a los estudios del clima laboral.

El clima organizacional, definido como, la apreciación sobre puntos del ámbito de trabajo, se deja ver como una condición diagnóstica que me permite marcar acciones de prevención y correctivas indispensables para potencializar los procesos y resultados dentro de la empresa.

La relevancia del clima organizacional, reside en visto que la conducta del trabajador no es gracias a los componentes de la empresa que ya están, más bien obedecen a la percepción que él tenga de estos componentes. No obstante, por su mayoría estas percepciones están predispuestas a depender de las relaciones y actividades, además de las diferentes vivencias de cada miembro con la empresa. Es por esto que el clima organizacional expresa la forma en que se vincula las propiedades personales y organizacionales. (Palma, 2004)

En el Perú el Ministerio de Salud (MINSA), ha formulado una norma técnica que nos brinda a detalle los pasos para diagnosticar el clima organizacional dentro de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor relevante que condiciona la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

5.3.Problema.

Al haber realizado mi periodo de internado en el hospital san juan de dios de Caraz, logre percibir:

- situaciones conflictivas entre el personal de salud.
- Trato inadecuado a los usuarios, siendo en ocasiones muy hostiles con estos.
- Saturación laboral con algunos personales de salud en su mayoría contratados.
- Pocos lasos de amistad.
- Predominio de objetivos y beneficios personales.
- El paciente no parece ser la prioridad para el personal de salud.
- Y algunas otras situaciones...

Lo que género en mi la idea de poder saber en qué nivel se encontraba el clima laboral, por lo cual comencé a indagar logrando así conversar con diferentes personales de salud quienes me manifestaron la desagradable percepción que tenían del ambiente en el cual laboraban, motivo por el cual realizo la investigación para definir:

¿Cuál es el nivel del clima laboral en el hospital san juan de dios de caraz-2017?

5.4. Conceptualización y operacionalización de variables.

Variable: Clima Laboral

Definición conceptual: Medio en el que se ejecutan las labores cotidianas de una empresa.

TABLA 1

Operacionalización de las variables de estudio

Dimensiones	Definición operacional		Instrumento y técnica
	Indicadores	Índice	
Auto realización	Crecimiento personal y profesional.		
Involucramiento laboral	Compromiso en bien del desarrollo de la empresa	Muy favorable. Favorable. Media.	Escala de clima laboral
Supervisión	Evaluación de su desempeño por sus superiores.	Desfavorable. Muy desfavorable.	
Comunicación	Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente para el funcionamiento de la organización.		Sonia palma c (2004)
Condiciones Laborales.	Bienes materiales, económicos y psicosociales indispensables para la ejecución de las labores encargadas..		

Fuente: elaboración propia

5.5.Hipótesis.

El clima laboral en el personal de salud del hospital san juan de dios de Caraz 2017, en su mayoría es desfavorable.

5.6.Objetivos.**Objetivo general**

Delimitar el índice del clima laboral en el personal, del Hospital San Juan de Dios Caraz 2017.

Objetivos específicos.

- Fijar el índice de autorrealización en el personal de salud del Hospital San Juan de Dios Caraz 2017.
- Marcar el índice de involucramiento laboral en el personal de salud del Hospital San Juan de Dios Caraz 2017.
- Delimitar el índice de supervisión en el personal de salud del Hospital San Juan de Dios Caraz 2017.
- Fijar el índice de comunicación en el personal de salud del Hospital San Juan de Dios Caraz 2017.
- Marcar el índice de condiciones laborales en el personal de salud del Hospital San Juan de Dios Caraz 2017.
- Calcular el índice de clima laboral de acuerdo a sexo en el personal de salud del Hospital San Juan de Dios Caraz 2017.

6. Metodología.

6.1. Tipo y diseño de investigación

Esta exploración es de tipo descriptiva, ya que consienten al fenómeno estudiado, sus elementos, miden conceptos y definen variables. Diseño no experimental, lo cual se delimita como la exploración que se ejecuta sin manejar las variables, es decir no interferimos de forma planificada en las variables independientes. Por el contrario, lo que hacemos es ver fenómenos de la misma forma que se dan en su contexto natural, para más adelante analizarlos. Además, con un diseño de exploración transaccional o transversal en él se recogen los datos en un solo instante, esto con el fin de detallar variables y analizar su incidencia e interrelación en un instante particular. Es como tomar una foto del momento. (Fernández, 2010)

6.2. Población y muestra

La exploración conto con una población de 121, que corresponde al personal de salud, en el hospital san juan de dios de Caraz.

Teniendo definido cuál va ser la condición de análisis, se descende a marcar las personas que van a ser estudiadas y sobre la cual se quiere universalizar los resultados. De esta forma, una población es el grupo de personas que cumplen con las especificaciones (Selltiz et al., 1980 citado en Fernández, 2010)

En la investigación se empleó un muestreo probabilístico estratificado tomando como muestra a 41 profesionales de salud.

La muestra es un sub grupo de personas del cual se recolecta datos y debe ser representativo de la misma. (Fernandes, 2010, pag 173)

6.3. Método, técnica e instrumentos de recolección de datos

Para recoger información como datos debemos seleccionar uno o varios métodos o instrumentos disponibles, adaptarlo(s) o desarrollarlo(s), esto depende del enfoque que tenga el estudio. (Fernandes, 2010, pag 270)

La tecnica a utilizarse es la encuesta, en la investigación se empleó la Escala de Clima Laboral adaptado al Perú por Sonia palma en el 2004.

Ficha Técnica.

Nombre de la escala	:	Clima Laboral CL-SPPC
Autora	:	Sonia Palma
Administración	:	Individual o Colectiva.
Duración	:	15 a 30 minutos aproximadamente.
Aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral
Significación	:	Niveles de percepción global del ambiente laboral y especifica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
Tipificación	:	Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (muestra peruana: lima metropolitana).

Contiene 50 ítems (ver Apéndice A).

Palma (2004), la confiabilidad y validez del instrumento fue trabajada con un muestreo conformado por 1323 colaboradores que laboraban en compañías de producción y de servicios tanto públicas como privadas; que consiente detectar características que forman parte de la percepción individual y grupal frente al Clima Laboral.

Confiabilidad y validez.

Para valorar el nivel de confiabilidad, evidenciando correlaciones de 97 y 90 respectivamente, logrando palpar una alta consistencia interna de los datos y dándonos la certeza de afirmar que el instrumento es confiable y valido, los datos fueron analizados con el programa del SPSS, y con los métodos alfa de cronbach y Split half de guttman.

6.4.Procedimiento de recolección de datos

La ejecución para la recolección de datos la describimos a continuación:

En un primer momento presentamos la solicitud a la dirección del Hospital San Juan de Dios de Caraz, requiriendo la autorización para ejecutar los estudios de investigación.

En el segundo momento se realizó una reunión con el director del hospital de Caraz, con el fin de informar sobre los detalles de la exploración. Recibiendo el apoyo del director quien brindo las facilidades del caso

El tercer momento luego de recibir el permiso de los directivos de la institución ejecutamos la aplicación de la prueba

Para el proceso de datos se utilizó el programa SPSS versión 23, permitiéndonos la formulación de las tablas estadísticas.

6.5.Protección de los derechos humanos de los sujetos de estudio.

En la exploración tuvimos presente los lineamientos éticos que son necesarios para la exploración psicológica, marcada en el código de ética del psicólogo peruano y en el código de la asociación americana de psicología APA (2010), por lo cual consideramos los siguientes aspectos:

Derecho a la información. Las personas que formaban parte de nuestra muestra, fueron informadas sobre los objetivos y fines de la exploración antes de seguir con el levantamiento de la información.

Libre albedrio. Se manejó con respeto la disposición de las personas que eligieron no formar parte de la exploración.

Privacidad. Se avaló la completa confidencialidad (la encuesta fue anónima) al instante de recojo de información.

La gestión de la información de los resultados del estudio, fue de uso único para fines académicos y de la exploración.

7. RESULTADOS

Ahora, la resultante que se consiguieron en concordancia a los objetivos de la investigación, los mismos que se dejan ver en tablas de frecuencia y porcentajes.

En la tabla 2 se aprecia que el 7.3% presentan un clima laboral muy desfavorable, el 73.2% presentan un nivel de clima laboral desfavorable, 7.3% en un nivel medio y 12.2% con un clima laboral favorable. Los resultados obtenidos nos indican una percepción con respecto al ambiente laboral de forma negativa.

Tabla 2

Niveles de clima laboral en el personal de salud del HSJ-Cz

Total		
Niveles	frecuencia	porcentaje
Favorable	5	12.2%
Medio	3	7.3%
Desfavorable	30	73.2%
Muy desfavorable	3	7.3%
Total	41	100%

Fuente: elaboración propia de la Escala de clima laboral.

En la tabla 3 se aprecia los resultados con respecto a autorrealización lo cual nos muestra al 41.5% en el nivel muy desfavorable, el 46.3% en el nivel desfavorable, 7.3% en un nivel medio y 4.9% en un nivel favorable. Los resultados nos muestran posibilidades muy bajas de que el medio laboral contribuya con el desarrollo personal y profesional

Tabla 3: *Niveles de autorrealización. en el personal de salud del HSJ-Cz*

Autorrealización		
Niveles	frecuencia	porcentaje
Favorable	2	4.9%
Medio	3	7.3%
Desfavorable	19	46.3%
Muy desfavorable	17	41.5%
Total	41	100%

Fuente: elaboración propia de la Escala de clima laboral.

En la tabla 4 se aprecia los resultados con respecto a la dimensión de involucramiento lo cual nos muestra al 2.4% en el nivel muy desfavorable, el 41.5% en el nivel desfavorable, 4.93% en un nivel medio y 4.9% en un nivel favorable. Los resultados obtenidos nos muestran una carente identificación con los valores organizacionales y falta de compromiso con el cumplimiento y desarrollo de su centro de labores.

Tabla 4: *Niveles de involucramiento en el personal de salud del HSJ-Cz*

Involucramiento		
Niveles	frecuencia	porcentaje
Favorable	5	12.2%
Medio	18	43.9%
Desfavorable	17	41.5%
Muy desfavorable	1	2.4%
Total	41	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5 se aprecia los resultados con respecto a la dimensión de supervisión lo cual nos muestra al 7.3% en el nivel muy desfavorable, el 39% en el nivel desfavorable, 39% en un nivel medio y 14.6% en un nivel favorable. Los resultados nos indican de forma general un estado poco funcional y significativo dentro de la actividad laboral en tanto a relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte del desempeño diario.

Tabla 5: *Niveles de supervisión. en el personal de salud del HSJ-Cz*

Supervisión		
Niveles	frecuencia	porcentaje
Favorable	6	14.6%
Medio	16	39%
Desfavorable	16	39%
Muy desfavorable	3	7.3%
Total	41	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 6 se aprecia los resultados con respecto a la dimensión de comunicación lo cual nos muestra al 22% en el nivel muy desfavorable, el 43.9% en el nivel desfavorable, 26.8% en un nivel medio y 7.3% en un nivel favorable. Esto nos indica una inadecuada comunicación con respecto a celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información respecto al funcionamiento interno y con la atención de los usuarios.

Tabla 6: *Niveles de comunicación. en el personal de salud del HSJ-Cz*

Comunicación		
Niveles	Frecuencia	porcentaje
Favorable	3	7.3%
Medio	11	26.8%
Desfavorable	18	43.9%
Muy desfavorable	9	22%
Total	41	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 7 se aprecia los resultados con respecto a la dimensión de condiciones lo cual nos muestra al 12.2% en el nivel muy desfavorable, el 61% en el nivel desfavorable, 26.8% en un nivel medio y 0% en un nivel favorable. Los resultados nos muestran que las condiciones laborales del personal son deficientes con respecto a elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Tabla 7: *Niveles de condiciones en el personal de salud del HSJ-Cz*

Condiciones		
Niveles	frecuencia	porcentaje
Favorable	0	0%
Medio	11	26.8%
Desfavorable	25	61%
Muy desfavorable	5	12.2%
Total	41	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 8 se aprecia los resultados con respecto al sexo del personal de salud del hospital de caraz lo cual nos muestra en el caso del sexo masculino al 7.1% en el nivel muy desfavorable, el 64.4% en el nivel desfavorable, 7.1% en un nivel medio y 21.4% en un nivel favorable; en el caso del sexo femenino al 7.4% en el nivel muy desfavorable, el 77.8% en el nivel desfavorable, 7.4% en un nivel medio y 7.4% en un nivel favorable

Tabla 8: *Niveles de clima laboral según sexo en el personal de salud del HSJ-Cz*

sexo				
	Masculino	porcentaje	femenino	porcentaje
Favorable	3	21.4%	2	7.4%
Medio	1	7.1%	2	7.4%
Desfavorable	9	64.4%	21	77.8%
Muy desfavorable	1	7,1%	2	7.4%
total	14	100%	27	100%

Fuente: elaboración propia.

8. Análisis y Discusión.

A la luz de los resultados, se aprecia que la mayor parte del personal de salud del hospital san juan de dios de Caraz 2017, está en un nivel del clima laboral desfavorable en un 73.2%, lo cual significa que existe una percepción global del ambiente laboral perjudicial para la organización; en este sentido Calcina (2015) concluye en su estudio un clima laboral de nivel regular con el 71.4%, del mismo modo Quispe (2015) concluye que el 33.3% presento un nivel de clima laboral regular; así mismo Samudio (2014) encontró un nivel de clima laboral desfavorable en el 55% y finalmente Rodríguez (2013) reporto un nivel de clima laboral regular en el 46%. El ámbito en que se halla la empresa lo crean las personas vinculadas a esta, y la forma como la perciben es apreciado como el clima organizacional. Por tal razón, la conducta de un sujeto dentro de su campo de labores no es dependiente únicamente de sus propiedades personales sino además de la manera en que éste ve su clima de trabajo, los elementos de su empresa y las vivencias con la organización, lo cual marca de forma directa el comportamiento y desempeño laboral del personal de salud. Se debe tener en cuenta que el personal de salud realiza labores extras a las de su formación, lo cual toma parte de su tiempo generando un quiebre ante la principal función que es junto al paciente, a esto debemos sumarle que el sistema de turnos, situaciones familiares, inestabilidad laboral y la escases de personal en determinados servicios genera en el personal situaciones mucho más complicadas con las que lidiar teniendo como resultado un ambiente poco favorable para el desempeño de sus labores profesionales.

Stringer, 1968, busca revelar los puntos de la conducta de la gente que labora en una empresa, empleando conceptos de motivación y clima. Estos autores se dieron cuenta que se puede encontrar diferentes climas en los grupos laborales teniendo diferencias según el estilo de liderazgo, que paralelamente tiene poder significativo sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo.

Entrando a tallar en las dimensiones evaluadas tenemos que en el nivel de autorrealización es desfavorable en un 46.3%, el nivel de involucramiento laboral es medio en un 43,9%, el nivel de supervisión es desfavorable y medio en un porcentaje parejo de 39%, el nivel de comunicación es desfavorable en un

43.9%, el nivel de condiciones laborales es desfavorable en un 61%, esto nos facilita palpar que hay muy escasas opciones en las que el medio laboral pueda influir en el avance personal y profesional, teniendo además una escasa identificación con los valores organizacionales, además de un disminuido deber para con el cumplimiento y avance de su centro de labores, encontrando deficiencia en relación a las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión de la actividad laboral en tanto la relación de acompañamiento y orientación es carente, teniendo además una indebida comunicación en relación a celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información respecto al funcionamiento interno y con la atención de los usuarios, el centro presenta una carencia para proveer los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de los trabajos del personal de salud.

El clima laboral es la resultante de la interacción de las características personales y las características organizacionales, partiendo de esto podemos señalar que la carencia organizacional repercute directamente en el clima del personal de salud.

El nivel de clima laboral de acuerdo a sexo nos muestras en masculino y femenino un nivel desfavorable en un 64,4% y 77,8% respectivamente lo cual los indica que la percepción del clima laboral es negativa sin diferir en el sexo del personal de salud.

9. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones.

El nivel del clima laboral del personal de salud en el Hospital San Juan de Dios de Caraz 2017 es desfavorable en un 73.2% lo cual implica que hay una percepción global del ámbito laboral perjudicial para la organización.

El nivel de autorrealización del personal de salud en el hospital san juan de dios de Caraz 2017 es desfavorable en un 46.3% lo cual muestra que existe escasas opciones que el medio laboral favorezca el avance personal y profesional.

El nivel de involucramiento laboral del personal de salud en el hospital san juan de dios de Caraz 2017 es medio en un 43,9% lo cual implica que existe una escasa identificación con los valores organizacionales, disminuido deber para con el cumplimiento y avance de la organización.

El nivel de supervisión del personal de salud en el hospital san juan de dios de Caraz 2017 es desfavorable y medio en un porcentaje parejo de 39% lo cual supone que hay una deficiencia en relación a las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión de la actividad laboral en tanto la relación de acompañamiento y orientación es carente.

El nivel de comunicación del personal de salud en el hospital san juan de dios de Caraz 2017 es desfavorable en un 43.9% lo cual significa una indebida comunicación en relación a celeridad, claridad, coherencia y exactitud de la información respecto al desempeño interno y con la atención de los individuos.

El nivel de condiciones laborales del personal de salud en el hospital san juan de dios de Caraz 2017 es desfavorable en un 61% lo cual muestra la carencia de la organización para proveer los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento del trabajo del personal de salud.

El nivel de clima laboral en concordancia al sexo del personal de salud en el hospital san juan de dios de Caraz 2017, predominando en el sexo masculino y femenino un nivel desfavorable en un 64,4% y 77,8% respectivamente lo cual nos permite visibilizar que la percepción del clima laboral es negativa sin diferir en el género del personal de salud.

Recomendaciones

Que los directivos del Hospital San Juan de Dios de Caraz, puedan tomar medidas correctivas con respecto al clima laboral puesto que los resultados no son favorables, para lo cual se podría desarrollar actividades de intervención según los resultados obtenidos.

Tomar medidas con respecto a la autorrealización del profesional de salud pues es importante que cuente con oportunidades para poder seguir formándose profesionalmente.

Realizar una capacitación a los supervisores de la organización para poder brindar al personal la orientación y apoyo que necesitan para mejorar la calidad de las labores que desempeñan

Fomentar actividades de capacitación e integración que permitan al personal de salud poder identificarse con su labor profesional y el éxito de la Organización.

Generar canales de comunicación sencillos y accesibles de nivel vertical entre todo el personal de salud para mejorar la calidad de la comunicación dentro de la organización.

Que los directivos del Hospital San Juan de Dios de Caraz, puedan brindar las herramientas necesarias al personal de salud y así ellos puedan desempeñar sus labores de forma exitosa.

Realizar estudios similares en las diferentes instituciones de salud en el sector privado y público.

Estandarizar el instrumento con el cual se realizó la investigación puesto que es necesario contar con pruebas estandarizadas a la realidad social, territorial y socio cultural.

10. Referencias Bibliográficas

- APA. (2010). Obtenido de PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS PSICÓLOGOS Y CÓDIGO DE CONDUCTA :
http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Brunet, L. (2006). *el clima de trabajo en las organizaciones*. Obtenido de
<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Bustamante, H. y. (S.F). *Estudios Seriados en Gestión de Salud*. Obtenido de
http://mggp.ugal.cl/docs/taller_de_salud_publica/ANALISIS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_HRT.pdf
- Calcina Caseres, M. (16 de setiembre de 2015). *clima organizacional y satisfaccion laboral en enfermeros de unidades criticas del hospital nacional dos de mayo 2012*. Obtenido de
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf
- Estefania, C. P. (2013).
- Fernandes, H. y. (2010). *Metodologia de investigacion*.
- Galves. (2000).
- katy. (2017). *formas*.
- Lumbreras (2017). (s.f.).
- MINSA. (2009). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Obtenido de
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- OMS. (2006). Obtenido de http://www.who.int/topics/health_workforce/es/
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral*. lima: CARTOLAN EIRL.
- Perez, C. (2013). *Psicologia organizacional y del trabajo*. Obtenido de
https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/71574/1/psicologia_organizacional_trabajo.pdf
- Quispe, N. (2015.). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en la organizacion para el desarrollo en apurimac andahuaylas*. Obtenido de
http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- RAE. (s.f.). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>

Rodriguez, W. (2013). *estudio diagnostico del clima laboral en una dependencia publica*.
Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

samudio, N. y. (junio de 2014). *Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas*. Obtenido de
<http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v12n1/v12n1a04.pdf>

Stringer, L. y. (1968). *blog*. Obtenido de
<http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.com/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>

11. Anexos

ESCALA DE OPINIONES

Fecha:

Servicio de salud:

Profesión:

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lee cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones, no hay respuestas buenas y malas

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la institución					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi servicio la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y acciones para lograrlos.					

12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el q trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En el servicio se hace mejor las cosas cada día					
23	La responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor q se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permiten el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existen buena administración de los recursos					

31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo del orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hace					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología q facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conoce los avances en otras áreas de la organización					

50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
----	--	--	--	--	--	--

GRACIAS POR SU COLABORACION.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente doy mi consentimiento para participar en la investigación titulada: “CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CARAZ-2017”.

He sido informado acerca del objetivo del estudio y su importancia, explicándome que mi participación consistirá en resolver un cuestionario, sobre clima laboral; por única vez, la cual tomará aproximadamente 25 minutos.

Declaro que se me han informado ampliamente de los beneficios derivados de mi participación en el estudio. Así como, las investigadoras responsables se han comprometido a darme información oportuna sobre cualquier procedimiento alternativo que me pudiera ser ventajoso, como también responder a cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevará a cabo.

Entiendo que conservo el derecho de retirarme en cualquier momento que lo considere conveniente, el investigador responsable me ha dado seguridades de que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que se deriven de este estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial.

Firma del participante

Firma de la evaluadora

CONSTANCIA DE AUTORIZACION INSTITUCIONAL

Yo Luis Alberto Novoa Ramírez Director del hospital San Juan de Dios de Caraz, conozco del Proyecto de Investigación que viene desarrollando la bachiller en Psicología Indira Amparo Tamay Carranza egresada de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada San Pedro para optar su título profesional de Licenciada en Psicología, y habiendo analizado sobre su relevancia social, los objetivos del trabajo y los aportes que puedan brindar a nuestra institución, autorizo para que ejecute dicho proyecto a través de la aplicación de los instrumentos al personal de salud que laboral en dicho nosocomio.

Así mismo, debo señalar que la Tesista se ha comprometido en presentarnos el informe de investigación al finalizar y sustentar dicho trabajo.

Caraz de de 2017.

Firma y DNI