

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría de Gerencia en Salud



**PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL EN PROFESIONALES, TÉCNICOS Y
PERSONAL DE SERVICIO DEL HOSPITAL I EDMUNDO ESCOMEL ESSALUD,
AREQUIPA, 2018**

Tesis presentada por la Bachiller:

Cabana Pérez, Johanna Patricia

Para optar el Grado Académico de:

Maestro de Gerencia en Salud

Asesora:

Dra. Abarca Benavente, Victoria

**Arequipa – Perú
2019**

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dr. José Villanueva Salas
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

DE : Dra. Teresa Chocano

PROYECTO DE TESIS: "PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL EN PROFESIONALES, TÉCNICOS Y PERSONAL DE SERVICIO DEL HOSPITAL I EDMUNDO ESCOMEL ESSALUD, AREQUIPA, 2018."

MAESTRISTA : CABANA PEREZ, Johanna Patricia

FECHA : 21 de marzo del 2019

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica del Borrador de Tesis presentada, señalándose las siguientes observaciones.

Subsanadas las observaciones puede pasar a la sustentación.

Atentamente,



Dra. Teresa Chocano

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A: Dr. José Villanueva Salas
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

DE: Mgter. Freddy Hernani Chávez

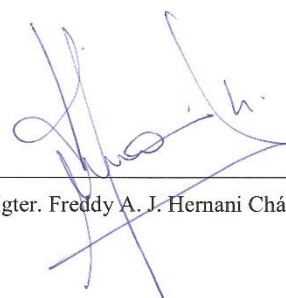
BORRADOR DE TESIS: "PERCEPCION DEL CLIMA LABORAL EN PROFESIONALES, TÉCNICOS Y PERSONAL DE SERVICIO DEL HOSPITAL I EDMUNDO ESCOMEL- ESSALUD, AREQUIPA 2018"

MAESTRISTA: JOHANNA PATRICIA CABANA PÉREZ

FECHA: 22-04-2019

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Post grado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado y ya que están subsanadas las observaciones realizadas, el trabajo se encuentra apto para su sustentación, por lo que doy mi OPINION FAVORABLE.

Atentamente,



Mgter. Freddy A. J. Hernani Chávez

**DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

Arequipa, 20 de diciembre de 2018 Señor

Dr. José A. Villanueva Salas

Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

Presente.-

De mi mayor consideración:

En atención al nombramiento como jurado dictaminador del Borrador de Tesis titulado: **"PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL EN PROFESIONALES, TÉCNICOS Y PERSONAL DE SERVICIO DEL HOSPITAL I EDMUNDO ESCOMEL ESSALUD, AREQUIPA, 2018"**, presentado por la Bachiller **JOHANNA PATRICIA CABANA PÉREZ**, para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Salud; debo informarle que he revisado dicho documento y me permito hacer las siguientes observaciones:

- Seguir et esquema actual, dado en el Reglamento de la Escuela de Postgrado para la presentación del borrador de Tesis.
- En la Portada, corregir: "Maestría de Gerencia en salud"; debiendo ser, "Maestría en Gerencia en Salud.
- Tener cuidado con la ortografía en la redacción del trabajo.
- Ampliar y mejorar la redacción de la Introducción.
- En la discusión, contrastar los resultados obtenidos con los hallados en los Antecedentes Investigativos.
- Las conclusiones deben ser más precisas.

Una vez subsanadas estas observaciones, el trabajo se encuentra apto para su sustentación, por lo que doy mi **OPINIÓN FAVORABLE**.

Atentamente,



Dra. Victoria Abarca Benavente

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	3
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	29
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA	76
ANEXOS.....	80

Índice de Cuadros

Pág	
	CUADRO 1: PERFIL DE LOS TRABAJADORES 41
	CUADRO 2: IMPLICACIÓN CON SU TRABAJO 43
	CUADRO 3: COHESIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO 45
	CUADRO 4: APOYO ENTRE COMPAÑEROS, JEFES Y SUBORDINADOS 47
	CUADRO 5: AUTONOMÍA EN EL TRABAJO 50
	CUADRO 6: ORGANIZACIÓN 52
	CUADRO 7: PRESIÓN EN EL TRABAJO 54
	CUADRO 8: CLARIDAD EN LAS NORMAS 56
	CUADRO 9: INNOVACIÓN..... 58
	CUADRO 10: CONTROL 60
	CUADRO 11: COMODIDAD EN EL TRABAJO 62
	CUADRO 12: CUADRO COMPARATIVO RESUMEN DEL CLIMA LABORAL SEGÚN INDICADORES Y SUB INDACDORES 65

Índice de Gráficos

Pág.	
	GRÁFICO 1: PERFIL DE LOS TRABAJADORES 41
	GRÁFICO 2: IMPLICACIÓN CON SU TRABAJO 43
	GRÁFICO 3: COHESIÓN ENTRE COMPAÑEROS 45
	GRÁFICO 4: APOYO ENTRE COMPAÑEROS JEFES Y SUBORDINADOS 47
	GRÁFICO 5: AUTONOMÍA EN EL TRABAJO 50
	GRÁFICO 6: ORGANIZACIÓN 52
	GRÁFICO 7: PRESIÓN EN EL TRABAJO 54
	GRÁFICO 8: CLARIDAD EN LAS NORMAS 56
	GRÁFICO 9: INNOVACIÓN 58
	GRÁFICO 10: CONTROL 60
	GRÁFICO 11: COMODIDAD EN EL TRABAJO 62

RESUMEN

La investigación titulada “Percepción del clima laboral en profesionales, técnicos y personal de servicio del Hospital I Edmundo Escomel Essalud, Arequipa, 2018” tuvo como objetivo determinar la percepción del clima laboral y sus componentes en trabajadores de un establecimiento de salud nivel I de EsSalud. Se encuestó 101 profesionales de la salud, 67 técnicos y 22 trabajadores de servicio del hospital I Edmundo Escomel de EsSalud, para lo cual se utilizó la Escala del Clima Laboral W.E.S. para medir los indicadores de: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad y Cambio. Los principales resultados demostraron que las relaciones en los profesionales, se caracterizan por un alto grado de implicación; mientras que a nivel de técnicos es medio y en el personal de servicio es bajo. El grado de cohesión en las tres categorías ocupacionales es bajo, mostrando un clima laboral negativo, y en lo que respecta al nivel de apoyo o ayuda entre compañeros es medio. Respecto al grado de autorrealización, en los profesionales existe una mayor autonomía consecuentemente mayor responsabilidad y presión; en el caso de los técnicos el grado de autorrealización que perciben en el trabajo es medio y este es bajo en el personal de servicio. La estabilidad/cambio es alta, pero el control es medio; en los técnicos la innovación y control es medio; y es bajo en lo que respecta a claridad de normas y comodidad. Y en el personal de servicio es baja la innovación y comodidad, media la claridad de normas y sanciones; pero alto el control. Se concluye que el clima laboral en los profesionales, técnicos y personal de servicio es semejante en los sub-indicadores de relaciones; predominando el nivel medio y bajo en las tres categorías ocupacionales. No obstante, presenta diferencias significativas en los que respecta a sus indicadores de desarrollo personal o auto-realización y en estabilidad/cambio, mostrando un mejor clima los profesionales, siendo medio-positivo, con respecto a los técnicos que es medio negativo y de estos con relación al personal de servicio que es negativo.

PALABRAS CLAVE: clima laboral, categoría ocupacional.

ABSTRACT

The investigation “Perception of work climate in professionals, technicians and service personnel of Hospital I Edmundo Escomel Essalud, Arequipa, 2018” had the objective of determine the work climate and its components among staff of a health service level I of EsSalud. A total of 101 health professionals, 67 technicians and 22 service workers from the I Edmundo Escomel hospital in EsSalud were surveyed, for which the W.E.S. to measure the indicators of: Relations, Self-realization and Stability and Change. The main results showed that relationships in professionals are characterized by a high degree of involvement; while at the technical level it is medium and in the service personnel it is low. The degree of cohesion in the three occupational categories is low, showing a negative work environment, and in terms of the level of support or help between colleagues is medium. Regarding the degree of self-realization, in professionals there is greater autonomy, consequently greater responsibility and pressure; In the case of technicians, the degree of self-realization they perceive at work is medium and this is low in the service personnel. Stability / change is high, but control is medium; in technicians’ innovation and control is medium; and it is low in regards to clarity of rules and comfort. And in the service staff innovation and comfort are low, the clarity of rules and sanctions mediates; but stop the control. We conclude that the work climate in professionals, technicians and service personnel is similar in the sub-indicators of relationships; the middle and low levels predominate in the three occupational categories. However, it presents significant differences in regards to its indicators of personal development or self-realization and in stability / change, showing a better climate for professionals, being medium-positive, with respect to technicians that is a negative medium and of these in relation to the service personnel that is negative.

KEY WORDS: work climate, occupational category.

INTRODUCCIÓN

Cada día es necesario que todas las instituciones u organizaciones establezcan un clima organizacional favorable para todos los elementos que son parte de ella, tanto elementos internos como externos. Ambos elementos son recipientes de los factores descritos como parte del clima laboral; a medida de su avance o retroceso será el progreso de las relaciones entre dichos elementos y la institución; así si esta no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuentan, puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus servicios.

Esta investigación pretende ser una herramienta importante para la toma de decisiones de la institución objeto de estudio.

Por tal motivo se plantea como problema: CLIMA LABORAL EN PROFESIONALES, TÉCNICOS Y PERSONAL DE SERVICIO DEL HOSPITAL I EDMUNDO ESCOMEL EsSALUD, AREQUIPA, 2018

El estudio del clima laboral tiene **relevancia científica** en la medida que se realiza un análisis sistemático a través de la aplicación de método, técnicas e instrumentos que conlleven a la comprensión de la problemática y sus resultados servirán como herramienta para elaborar planes estratégicos a corto y mediano plazo sobre el ambiente laboral en beneficio del clima organizacional. **Académicamente** tiene relevancia en la medida que su estudio permite asumir el reto de diseñar e implementar estrategias metodológicas que no solo permitirán el conocimiento del clima laboral; sino también el planteamiento de alternativas viables que lo mejoren. La investigación del clima laboral en profesionales, técnicos y personal de servicio tiene relevancia **social** por cuanto se analizan las relaciones jefe trabajadores y entre trabajadores, cuyos resultados están orientados a mejorar la atmósfera socio emocional del trabajador en el Hospital I Edmundo Escomel- EsSalud, y por ende impacte socialmente en la calidad de atención al usuario.

HIPÓTESIS

Dado que las concepciones sobre la realidad circundante varían de acuerdo a nuestra propia naturaleza, relaciones humanas cotidianas y características propias de dicha realidad:

Es probable que existan diferencias significativas en la percepción del clima laboral según la categoría ocupacional de profesionales, técnicos y personal de servicio del hospital I Edmundo Escomel de EsSalud.

OBJETIVOS

- a. Determinar las características de las relaciones percibidas por los profesionales, técnicos y personal de servicio del Hospital I Edmundo Escomel EsSalud.
- b. Precisar el nivel de autorrealización personal en los profesionales, técnicos y personal de servicio del Hospital I Edmundo Escomel EsSalud.
- c. Detectar la percepción respecto a la estabilidad/cambio en los profesionales, técnicos y personal de servicio del Hospital I Edmundo Escomel EsSalud.
- d. Determinar las semejanzas y diferencias significativas que presentan los climas laborales percibidos según categoría ocupacional

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 DEFINICIONES DE CLIMA LABORAL

Desde que el tema de Clima Laboral despertara interés en los estudiosos, se le ha llamado de diferentes maneras, entre las que podemos mencionar: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar el concepto; así, su desarrollo como concepto es el resultado de estudios realizados a organizaciones en el ámbito laboral y que permiten comprender el comportamiento de las personas en el contexto de las organizaciones, aplicando elementos teóricos.

Así etimológicamente el Clima “proviene de la raíz griega que significa “pendiente” o “inclinación” y también se deriva del latín “ambiente” que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona. En tanto que el término laboral, “hace referencia al trabajo en su aspecto económico, jurídico y social” (1).

Entonces el Clima laboral viene a ser el conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o una circunstancia que rodean a la persona en su trabajo.

Se entiende que las características psicológicas y sociales que se dan y, en consecuencia, la dinámica en la que se desarrolla la actividad laboral confiere un peculiar tono o clima distinto del que pudiera derivarse variando alguno de estos elementos; por tanto, el clima laboral presenta características propias y diferentes de otro contexto.

Se han dado diversas definiciones, no excluyentes entre sí, de clima laboral; sin embargo, analizaremos las más importantes:

“El clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización” (2)

También es definido como: “El medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno” (3).

Para Jeffrey Pfeffer “Es una característica relativamente duradera de una organización que las distingue de otras organizaciones y que abarca las percepciones colectivas de los miembros acerca de su organización con respecto a dimensiones tales como autonomía, confianza, cohesión, apoyo, etc.” (4)

En síntesis, las definiciones concuerdan en que el concepto se remite a aspectos propios de la organización y en un contexto multidimensional; se refiere a características del medio ambiente de trabajo que son relativamente permanentes en el tiempo, que diferencian una organización de otra y de una sección a otra dentro de la misma empresa y que necesariamente tienen repercusiones en el comportamiento laboral. También se infiere que está determinado por las percepciones que el trabajador tiene sobre los atributos de la organización, características que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores es decir cuál es la “opinión” que se forman de la organización a la que pertenecen. En este sentido el clima laboral está más cerca del concepto de salud grupal, lo que significa que: “el grupo esta cohesionado interiormente y acepta el liderazgo, posee unos objetivos claros y comunes y está orientado a alcanzar una satisfacción individual y grupal” (5).

Creemos conveniente diferenciar el termino de clima laboral con cultura organizacional, este último está influenciada por la calidad del clima laboral, ya que frecuentemente son términos que se confunden; siendo su diferencia fundamental que mientras el clima es menos permanente en el tiempo, es decir, es cambiante y surge natural e inevitablemente dentro de la organización, la cultura es estable y ha sido promulgada por los miembros de la misma. La conexión entre cultura y clima se basa específicamente en que las políticas, misión, valores que se manejen dentro de la empresa, es decir la cultura, influirá directamente en el comportamiento y en la percepción que tendrán las personas de su ambiente de trabajo.

1.2. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL

Las características del clima laboral en una organización generan un determinado comportamiento, juega un papel muy importante en la motivación de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta.

Se pueden mencionar entre las principales características, las siguientes (6):

- a. Tiene cierta permanencia: Significa que puede contar con una cierta estabilidad, aunque sus cambios son relativamente graduales.
- b. Es un referente de situación de la organización
- c. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- d. Afecta el grado de compromisos e identificación de los miembros de la organización con ésta. Un buen clima tiene altas probabilidades de tener un impacto significativo en estos aspectos. Con un mal clima no puede esperarse un alto grado de identificación con la firma.
- e. Impacto sobre los comportamientos: Afecta y es afectada por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- f. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.
- g. Afectan a la conducción de la organización y a la coordinación de las tareas. (6)

1.3 TIPOS DEL CLIMA LABORAL

Se establece que todas las organizaciones poseen un clima que lo caracteriza, que este depende de varios factores y que nunca es neutro, siempre impacta, ya sea actuando como favorecedor u obstaculizador del logro de los propósitos institucionales. Es importante señalar que no se puede hablar de un único clima, sino de la existencia de sub-climas que coexisten simultáneamente. Así, un servicio o área o departamento puede tener un clima excelente, mientras que en otro puede ser muy deficiente (7).

1.3.1 Clasificación General:

De manera genérica se afirma que el clima de una organización se desarrolla entre dos extremos: uno favorable y otro desfavorable, o sea puede ser positivo o negativo (7).

A. Clima laboral positivo: clima social positivo es aquel en el que la convivencia social es armoniosa, en la que las personas sienten que es agradable participar y hay una buena disposición para cooperar. Este clima representa un clima abierto, participativo, ideal, coherente, en el cual existiría mayor posibilidad para la formación integral del educando desde el punto de vista académico, social y emocional, puesto que existirían más oportunidades para la convivencia armónica. Ha sido denominado por otros autores como clima social nutritivo o purificador.

“Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional” (7)

B. Clima laboral negativo: Esta representado por el clima cerrado, autoritario, controlado y no coherente, donde imperan las relaciones de poder, de dominación y de carácter vertical; esto en la medida que no se estimulan los procesos interpersonales, ni la participación libre y democrática; por lo cual, se producen en la organización comportamientos individuales y sociales hostiles, que inciden negativamente en la convivencia cotidiana. Fernández y Melero consideran que el clima laboral es negativo cuando “Generan estrés, irritación, desgano, depresión, falta de interés y una sensación de agotamiento físico” (8).

Otros autores como Aron y Milicic, citados por Mercado y cols. (9) definen este tipo de ambiente como “tóxico” o contaminante ya que “contagia las características negativas; es decir que hacen aflorar las partes más negativas de las personas”

Entre las consecuencias que traería aparejado un ambiente de trabajo hostil, aparte de ocasionar situaciones de conflicto y de disminuir el grado de satisfacción, podemos encontrar, el ausentismo o no asistir al trabajo y la impuntualidad: que es un tipo de ausentismo, pero por un período breve, por medio del cual los empleados se repliegan físicamente del activo involucramiento en la organización. Entonces

es más probable que los empleados insatisfechos falten al trabajo y sean impuntuales, que los que se sienten a gusto con su lugar de trabajo (8).

El deterioro del clima laboral lleva al personal a perder entusiasmo por su trabajo, lo cual, se refleja no solamente en mayores niveles de ausentismo sino también en la lentitud, el desgano, la indiferencia y en consecuencia en bajas en la productividad. Así, el personal se retira psicológicamente de sus labores; predomina la actitud de cumplir exactamente con lo mínimo requerido, merma la productividad, esto entre las más importantes (8).

Otra de las consecuencias de trabajar en un clima laboral desfavorable, es la rotación, entendiéndose ésta como el retiro voluntario o involuntario de una persona de la organización, no como el cambio periódico de un trabajador de una tarea a otra. Un alto grado de rotación en una organización significa un incremento en los costos de reclutamiento, selección y capacitación. No obstante, factores como las condiciones del mercado de trabajo existentes hoy en el país, las expectativas sobre oportunidades alternas de trabajo y la permanencia en la organización, son restricciones importantes para la decisión real de dejar el trabajo actual (7).

Por último, al estrés laboral, como una de las consecuencias actuales y latentes de trabajar en organizaciones que exigen a los empleados que se ajusten a condiciones cada vez más inusuales. Estas condiciones crean, a medida que pasa el tiempo, mayor tensión en los empleados lo cual produce paulatinamente perjuicios en la salud. El “estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, generalmente se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente (9).

1.3.2 TIPOLOGÍA ESPECÍFICA DE CLIMA LABORAL

Estudios realizados por Rensis Likert “lo llevaron a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son: Sistema I: Autoritario, sistema II Paternalista, sistema III Consultivo y Sistema IV Participativo” (10)

A. Sistema I: Autoritario. Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza de la dirección hacia sus empleados, se percibe un clima de temor la interacción entre los superiores y los empleados es casi nula. Las decisiones son adoptadas de manera vertical, son tomadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El ambiente en el cual se desarrolla el trabajo es represivo, cerrado y desfavorable, sólo ocasionalmente se reconoce el trabajo bien hecho y con frecuencia existe una organización informal contraria a los intereses de la organización formal.

B. Sistema II: Paternal. En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización; también en este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso anterior. Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan los castigos y las recompensas como fuentes de motivación para los empleados y los supervisores manejan muchos mecanismos de control.

El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre. Aquí también, el clima tiende a ser cerrado y desfavorable.

C. Sistema III: Consultivo. Este es un sistema organizacional en que existe mucho mayor grado descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores.

El clima de esta clase de organizaciones se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus empleados. Existe una interacción fluida entre ambas partes, se delegan las funciones y se da principalmente una comunicación de tipo

descendente. La estrategia se determina por equipo directivo, no obstante, según el nivel que ocupan en la organización, los trabajadores toman decisiones específicas dentro de su ámbito de actuación.

D. Sistema IV: Participativo. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos.

Así también, las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la comunicación dentro de la organización se realiza en todos los sentidos. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo entre supervisor y empleado se basan en la amistad y las responsabilidades son compartidas. El funcionamiento de este sistema es el trabajo en equipo como el mejor medio para alcanzar los objetivos, cuyo cumplimiento es la base para efectuar la evaluación del trabajo que han llevado a cabo los empleados. Coinciden la organización formal y la informal.

En general el clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Y puede influir hasta cierto punto sobre las actitudes y la conducta; y que además éstas dependen de otras variables moderadoras e intervinientes, tanto de la personalidad (preferencias, normas, valores, necesidades y expectativas), como también los de la situación laboral y de la organización, de su estructura y de sus propiedades (11).

Finalmente, el clima laboral podría diferenciar a las empresas de éxito de las empresas mediocres. Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Así, por ejemplo, un clima organizacional relativamente estable y favorable podría reducir los costos que devendrían de la

rotación, ausentismo, insatisfacción laboral, evitando la reinversión de dinero en la nueva contratación de personal, o gastos provocados por la falta de empleados en momentos críticos (11).

1.4 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

Las dimensiones del clima laboral son los aspectos fundamentales susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

La teoría e investigación establece que el ambiente laboral está compuesto y caracterizado por un número limitado de dimensiones; pero no existe consenso entre los investigadores acerca de cuáles son estas dimensiones, una de estos es la propuesta de Cabrera que en 1999 las identifica como variables y señala que “Existen las variables del ambiente físico, las estructurales, las del ambiente social, las personales y las del comportamiento organizacional” (11). Por otro lado, Bowers y Taylor, citados por Suárez (12), consideran cinco dimensiones: “apertura a cambios etnológicos, recursos humanos, comunicación, motivación y toma de decisiones” (12)

El desarrollo de las dimensiones de Moos serán desarrolladas por ser las dimensiones que se evalúan en el presente trabajo (13):

1.4.1 RELACIONES

Se define como: “La percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados” (13).

Cabe señalar que dentro de una normativa legal se refiere al conjunto de deberes y derechos que están protegidos por una legislación que debe mantener una ecuanimidad y equilibrio entre los actores, como, por ejemplo, los salarios, tipos de contratos, las jornadas de trabajo, la previsión, la retribución a la productividad, la calidad del producto y la capacitación de la fuerza de trabajo, disciplina laboral, las condiciones de higiene y seguridad, etc.

Las relaciones interpersonales que se establecen en el ámbito laboral son múltiples y entre ellas pueden mencionarse: las que se establecen entre jefes, entre los trabajadores, entre jefes y trabajadores y son para cualquier país un elemento de importancia esencial, no sólo porque definen la calidad de las interacciones entre empleadores y trabajadores, sino fundamentalmente, porque definen también la calidad de una sociedad.

En este contexto, las personas son identificadas como el eje central de las relaciones, por lo tanto, los comportamientos adoptados en situaciones particulares pueden, en algunos casos, obstaculizar las relaciones interpersonales y en otros, favorecerlas. Así lo reafirma García Renedo cuando indica que: “Las relaciones se plantean en términos de las distintas posturas que adoptan las personas con respecto a otras próximas y agrega que pueden presentarse actitudes positivas como: cooperación, acogida, autonomía, participación, satisfacción; pero también se puede observar actitudes de reserva, competitividad, absentismo, intolerancia y frustración, que producen una corriente interna, explícita o no, de deseos, aspiraciones e intereses corporativos y personales” (14)

Entonces cuando se establecen sobre la base de actitudes positivas, como la cooperación, la acogida, la participación, entre otras y sobre la base del diálogo, la confianza; el clima laboral será positivo y gratificante; pero, si las relaciones en el trabajo están sentadas sobre la base de actitudes negativas, como la competitividad, la intolerancia y la frustración, el individualismo, las reacciones descontroladas e impulsivas y la dificultad para asumir los propios errores, entonces el clima organizacional será negativo.

Según Cruz “El éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación” (15)

Así, las relaciones entre los integrantes de una empresa constituyen un proceso comunicacional. A través del mismo se emite y se obtiene información, se transmiten modelos de conducta, se enseñan metodologías de pensamiento, se conocen las necesidades de los miembros de la empresa y sus clientes, se puede construir,

transmitir y preservar una clara visión compartida, los valores, la misión y los objetivos de una organización.

“Un proceso comunicacional efectivo no garantiza que se obtendrá éxito inmediato en cuanto se emprenda, pero su ausencia si es obstáculo para el logro de niveles altos de productividad y mejoramiento del clima laboral” (16)

Se desprende por lo tanto la buena comunicación es un aspecto fundamental para el buen desenvolvimiento de una organización, ya que la misma se establece en todos los momentos y en todos los procesos de la vida laboral. Y que en el ambiente laboral donde un ser humano realiza su trabajo, el trato que el jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la organización, pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la institución y un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Cualquiera sea la caracterización de las relaciones en el ámbito laboral, es importante tener en cuenta que estas son antes que todo, un fenómeno social y en cuanto tal, los actores y sus comportamientos son un elemento esencial en su definición. “Es un error conceptualizar, las relaciones laborales como un resultado estructural o económico mecánico, aunque evidentemente, la economía y la dimensión estructural son parte constitutiva de éstas” (17).

Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas: muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Esta dimensión está integrada por los componentes siguientes:

A. Implicación: Se define como “el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo, o la importancia del trabajo en relación con la autoestima del sujeto” (18).

Es definida también como “El grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellas y conciben el trabajo como parte de su existencia” (19). O sea, el grado en que los empleados están interesados y

comprometidos en su trabajo. Este componente influye en la salud del trabajador cuando existe el conflicto por dedicar mayor tiempo al trabajo en desmedro del dedicado a actividades personales y familiares, se puede producir un desgaste de la energía mental cuando atendiendo a las demandas familiares, se está mentalmente ocupado y preocupado por el trabajo.

La implicación se suele reflejar en el acuerdo del trabajador con la misión, las metas y valores de la empresa o institución, en su disposición a empeñar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en ella. Para Davis Newstrom, citado por Peña y cols. (20): “La implicación o compromiso es habitualmente más fuerte entre los empleados con más años de servicio en la organización, en aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de empleados comprometidos”

La implicación de los trabajadores refleja por tanto compromiso afectivo o apego emocional e identificación con la organización, lo que se manifiesta a través de actitudes como marcado orgullo de pertenencia hacia la empresa, hablando mucho de ella en reuniones con amigos y familiares.

B. Cohesión: El concepto de cohesión es complejo, lo que no ha supuesto un impedimento para definirlo y destacar su importancia, así los estudios sobre la cohesión grupal suelen incluir referencias a (18):

*Determinados comportamientos y actitudes de los miembros del grupo: cercanía afectiva y muestras de afecto mutuo, proximidad física en el trabajo, focalización de la atención de unos en los otros, actuaciones coordinadas, intercambios verbales frecuentes, baja conflictividad, objetivos comunes, etc.

*Desarrollo y utilización de un argot común.

*Evaluación positiva por cada miembro del grupo de sus compañeros.

*Alto grado de compromiso con las tareas y metas del grupo.

Entonces la cohesión grupal surge como resultado de la interacción de sus miembros y conlleva tres componentes fundamentales: la “atracción interpersonal”, el “compromiso con la tarea” y el “orgullo de pertenecer al grupo”; así, el nivel de cohesión de los diferentes grupos de la organización está relacionado directamente con el nivel de motivación, responsabilidad y participación para la tarea.

Por otro lado, es conveniente aclarar que la cohesión no es una cualidad constante, sino una variable en la que el grupo puede alcanzar distintos valores en el transcurso del tiempo en función de otras variables de las cuales es dependiente:

- . Tipo de liderazgo: en el sentido de tolerancia de quien dirige, capacidad resolutoria, motivación grupal y el tipo de liderazgo que fomente sentimientos de cordialidad
- a. Tiempo durante el cual los integrantes del grupo permanecen juntos: a medida que aumenta, lo hace la cohesión.
- b. Composición del grupo: la homogeneidad demográfica, por ejemplo, en cuanto que determina la compatibilidad que existe entre quienes lo constituyen e incrementa, subsiguientemente, las posibilidades de que la cohesión entre ellos sea elevada.
- c. Nivel de satisfacción de los miembros del grupo: sus expectativas individuales que se derivan de la condición de ser miembro están en relación positiva con la cohesión.
- d. Grado de efectividad del grupo (21).

Lograr un grupo cohesionado en el ámbito laboral produce efectos muy importantes, ya que favorece la disposición a participar en las tareas comunes, frenando las conductas disruptivas; protege además a los individuos de padecer patologías de su conducta laboral a cohesión garantiza la consecución de los objetivos grupales y facilita la aceptación de las normas del grupo por todos sus integrantes.

C. Apoyo Se refiere al sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda tanto de parte de los directivos a los trabajadores como entre trabajadores, ósea en forma vertical, como horizontal. En relación al clima laboral Moos lo relaciona con “la ayuda que los jefes brindan al personal para crear un buen clima social” (22).

Así, los jefes que son capaces de transmitir su apoyo a los subordinados logran efectos muy beneficiosos sobre el clima laboral. Estudios realizados han revelado que aquellos empleados que reciben apoyo social de sus superiores se sienten más satisfechos y motivados laboralmente.

Entonces un clima de apoyo y de consolidación guarda estrecha relación con la satisfacción en el trabajo, independientemente de la naturaleza y de la intensidad de las necesidades individuales en el puesto.

1.4.2 AUTO-REALIZACIÓN PERSONAL

La Autorrealización consiste en “desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en todo lo que uno es. Es llegar a ser uno mismo en plenitud. Viene a ser un camino de autodescubrimiento experiencial en el cual contactamos con el Yo real, y vivimos desde esa verdadera identidad. Sólo así sentimos íntegramente nuestra vida y la vivimos con gozo y creatividad” (15)

Entonces la autorrealización es la realización de sí mismo y tiene que ver con la autenticidad, con ser lo que es o lo que pretende ser; conlleva por tanto un trabajo de desarrollo personal. En la pirámide de Maslow como necesidad ocupa un lugar jerárquico, por la urgencia de su satisfacción.

Esta dimensión está integrada por los componentes siguientes:

A. Autonomía: Básicamente se define como: “La libertad del individuo para decidir por sí mismo sobre su trabajo, ósea ser su propio jefe” (23).

Entonces se refiere a las libertades y los criterios para elegir su propia forma de trabajar, su propio método para realizarlo y sus creencias. Gozar de autonomía significa ser responsable por la labor desempeñada; así esta característica del trabajo

otorga a los empleados cierta discrecionalidad y control sobre sus decisiones de trabajo. Por otro lado, la ausencia de autonomía, puede conducir a niveles pobres de desempeño o incluso a la apatía.

Como medición en el clima laboral se refiere al grado en que anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

B. Organización: Es la forma en que se agrupan y ordenan los diferentes elementos que componen una actividad, por tanto, está en relación a la planificación. “La planificación estimula la coordinación entre las varias unidades de la empresa enfatizando la participación y responsabilidad en el plan. Enfoca esfuerzos, recursos y actividades” (24)

Implica la fijación de objetivos, las estrategias y acciones requeridas para alcanzarlos; así como los recursos, etc. entre los elementos más importantes, incluye además la dirección del propio proceso de toma de decisiones ósea la dirección y el control.

Los tres beneficios más importantes son:

- a. Integra el desarrollo de objetivos, metas, estrategias, políticas y funciones a través de toda la organización.
- b. Proporciona un método mediante el cual se decide por adelantado lo que se va hacer, cuándo, cómo y quién lo va a realizar.
- c. Documenta los impactos futuros esperados, por causa de las decisiones actuales (24).

La organización también implica la eficiencia y culminación de las tareas, refiriéndose a “la capacidad para lograr las tareas propuestas con el mejor resultado posible; es decir, utilizando el mínimo de recursos” (25)

Entonces tanto la planificación como la eficiencia y culminación de las tareas son aspectos fundamentales que caracterizan el clima laboral.

C.Presión: Se refiere al grado en que la urgencia o la presión del trabajo domina el ambiente laboral; así la presión que se ejerce en la organización para el logro de los

objetivos institucionales condiciona la percepción que el individuo tienen de la realidad.

1.4.3 ESTABILIDAD/CAMBIO

La estabilidad ambiental, es el grado con que los factores ambientales relevantes cambian de manera predecible en magnitud y dirección, y el grado en que la relevancia de esos factores específicos permanece constante. Pueden variar en función de su frecuencia, amplitud y predictibilidad. La estabilidad ambiental hace referencia a este último aspecto. El ambiente dinámico no se caracteriza por ser un ambiente variable (25).

Esta dimensión comprende los aspectos siguientes:

A. Claridad: Definida como “El grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y planes para el trabajo” (26). De hecho, para trabajar eficazmente en conjunto, es necesario se adopte normas compartidas, que deben darse a conocer a los trabajadores de la institución; así como los planes institucionales, de tal forma que las respeten y apoyen en la ejecución de tareas previstas.

En este sentido, la claridad es un aspecto importante del clima laboral, por cuanto si las normas son claras y compartidos por los trabajadores y las apoyan se incrementan las probabilidades de cohesión, también si el grupo es cohesivo, es más probable que se sigan las normas.

B. Control: grado en que los jefes utilizan las reglas y presiones para tener controlados a los empleados.

El proceso de control se lleva a cabo a través de cuatro pasos:

a. Establecimiento de normas y métodos para medir el rendimiento, lo que representa un plano ideal, las metas y objetivos institucionales, incluyendo fechas y límites específicos.

- b. Evaluación de los resultados comparando o midiendo estos con las metas o criterios establecidos previamente.
- c. Introducir las medidas correctivas cuando los resultados no cumplen con los niveles establecidos.
- d. Retroalimentación: es básica en el proceso de control, ya que, a través de esta, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo.

En cuanto a los tipos de controles más usados son tres:

*Control preliminar: Se enfoca en la prevención de las desviaciones en la calidad y en la cantidad de recursos utilizados en la organización. Incluye los esfuerzos de la gerencia para aumentar la probabilidad de que los resultados actuales concuerden favorablemente con los resultados planificados. Desde esta perspectiva, las políticas son medios importantes para poner en marcha el control preliminar debido a que son directrices para la acción futura.

*Control concurrente: Vigila las operaciones en funcionamiento para asegurarse que se están alcanzando los objetivos. Consiste en las actividades de los supervisores que dirigen el trabajo de sus subordinados; la dirección se refiere a las actividades del gerente cuando instruye a sus subordinados sobre los medios y procedimientos adecuados y cuando supervisa el trabajo de los subordinados para asegurarse de que se realiza adecuadamente.

*Control de retroalimentación: Se centra en los resultados finales, consiste en que éstos destacan los resultados históricos como base para corregir las acciones futuras; por ejemplo, los estados financieros de una empresa se utilizan para evaluar la aceptabilidad de los resultados históricos y determinar cuáles son los cambios que deberían hacerse en la adquisición de recursos futuros o actividades operativas.

Generalmente el control es ejercido por la supervisión, que es definida como: Las actividades que se realicen para operar y controlar el esfuerzo de los hombres, con el objeto de que éstos, en grupo o individualmente cumplan con las funciones o tareas que le han sido asignadas.

Entonces los supervisores actúan como jueces y como responsables de la solución de problemas en el proceso de control en la organización; así no solo

deben averiguar porque las condiciones o resultados están por debajo de los estándares; sino también de corregir y canalizarlos hacia los resultados esperados.

C. Innovación: Es la introducción de algo nuevo que crea valor, implica crear nuevas formas de trabajar, ósea se refiere a la capacidad para efectuar cambios fundamentales en el modelo de gestión, en la estructura organizativa y en los procedimientos de trabajo.

La innovación en el trabajo promueve el desarrollo de competencias y climas laborales propicios para el trabajo con base en tres elementos: el trabajador (competencias y aprendizaje), el equipo de trabajo (interacción de conocimiento y experiencias) y la organización (políticas de trabajo) (27)

Entonces innovar es variar; así, la falta de esta puede producir aburrimiento, que a su vez conduce a fatiga, errores y consecuentemente a accidentes.

D. Comodidad: Básicamente es el grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable. A los empleados les interesa su ambiente de trabajo, en la medida que les facilite hacer un buen trabajo; así, “un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar favorecerá el clima laboral, permitiendo, a su vez, un mejor desempeño y la satisfacción laboral; por el contrario, entornos físicos peligrosos e incómodos tales como, la suciedad, el entorno polvoriento, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios, son aspectos que entre otros pueden producir insatisfacción, irritación y frustración”. (28)

Entonces la temperatura, la iluminación, el ruido y otros factores ambientales no deben estar en ningún extremo. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar en instalaciones limpias, ordenadas y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado. Las condiciones físicas del lugar de trabajo deben ser óptimas, el puesto de trabajo deberá tener una dimensión suficiente y estar acondicionado de modo tal que haya espacio suficiente para permitir los movimientos de trabajo.

Así también, la seguridad e higiene en el ámbito laboral “tiende a la protección de la integridad física y mental del trabajador en el ambiente físico donde ejecuta sus tareas y permite la prevención de accidentes, eliminar las condiciones inseguras

del ambiente e instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementación de prácticas preventivas” (29)

Cuando el ambiente físico no ofrece las condiciones de seguridad y comodidad pueden elevarse los costos relacionados con accidentes, permisos de enfermedad, ausentismos, retiros por incapacidad, sustitución de empleados lesionados o muertos. Además, pueden tener efectos muy negativos en el estado de ánimo de los empleados, en el clima laboral y en la buena imagen de la empresa, creando desmotivación e insatisfacción. Por lo tanto, hay muchas razones por las que la empresa debería estar motivada para crear un ambiente de trabajo adecuado y establecer un programa que fomente la seguridad y la higiene de los empleados.

1.5. LAS ORGANIZACIONES DE SALUD Y CLIMA LABORAL

Siempre han existido relaciones de trabajo entre los hombres que viven en sociedad. En la Revolución Industrial se tomó conciencia de la precaria situación de los obreros y trabajadores asalariados, fenómeno que tuvo sus inicios en la modernidad, sembrándose la inquietud de mejorar las condiciones de los trabajadores sin descuidar el mejoramiento de la producción. Y aunque inicialmente no se avanzó mayormente en estos aspectos, los conflictos obreros, por una parte, y los industriales aplicando parte de sus excedentes de bienes y conocimientos, por otra, procuraron la satisfacción de los trabajadores, buscando darles mejores salarios y prestaciones, así como una reducción considerable en los horarios de trabajo. (28)

El buen funcionamiento de una organización depende, en un gran porcentaje, del ánimo o actitud que los trabajadores de la misma enfoquen hacia sus tareas, claro está, que algunas veces nos toparemos con empleados que se dedican única y exclusivamente a terminar a como dé lugar sus tareas, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando de grave manera al desarrollo de la organización.

Para comprender la dinámica y el comportamiento de los individuos, es necesario considerarlos dentro de un sistema, es decir, partir de la explicación de la organización a la cual pertenecen.

Es por ello que para determinar la influencia que la organización tiene sobre los individuos que en ella trabajan consideramos de vital importancia definir a la misma, ya que es ella, con su cultura, sus relaciones laborales y sus sistemas de gestión, la que proporciona el terreno para el desarrollo del clima laboral.

La palabra organización tiene tres acepciones; la primera, etimológicamente, proviene del griego “órganon” que significa instrumento, una organización es “una unidad social coordinada conscientemente, compuesta por dos o más personas, que funciona como una base relativamente continua para lograr una meta común o un conjunto de metas.” (30) Está constituida por tres elementos fundamentales: personas – objetivos – procedimientos.

Para poder funcionar, toda organización necesita de recursos financieros, técnicos, económicos y humanos. Éstos últimos, son el elemento común en todas ellas, ya que todas están integradas por personas.

En los últimos años, las organizaciones de salud han comprendido que debían reorientar sus estrategias no sólo teniendo en cuenta la satisfacción del usuario/paciente, sino adjudicándole a éste un protagonismo que obligaba a replantear el funcionamiento tradicional.

Una Organización de salud consiste en la cantidad, calidad y arreglo en la provisión de cuidados de la salud, permitiendo fortalecer los conocimientos, aptitudes y actitudes de las personas para participar responsablemente en el cuidado de su salud y para optar estilos de vida saludables, facilitando el logro y conservación de un adecuado estado de salud individual, familiar y colectiva mediante actividades de participación social, comunicación educativa y educación para la salud.

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1 Antecedentes Locales

Título: “Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa”

Autor: Guitton JF (31)

Año: 2011

Resultados: Se encuestó una muestra representativa de 328 médicos, aplicando el cuestionario de Price Mueller para valorar satisfacción laboral, y el cuestionario NNAS para valorar el clima laboral. El 68,60% de médicos fueron varones y 31,40% mujeres, con edades promedio de 48,61 años para los varones y 45,97 años para mujeres. El 23,48% fueron solteros, 73,78% fueron casados y 1,52% convivientes, con 1,22% de divorciados. Laboran en áreas clínicas en 43,60%, en área quirúrgica el 46,04%, y 10,37% laboran en áreas intermedias; 94,51% desempeña labor asistencial, y 5,49% labor administrativa. El 81,40% tiene ingresos de 4 a 5 mil soles mensuales. El tiempo de trabajo promedio fue de 12,65 años. La satisfacción laboral de nivel medio en 71,95% de casos y satisfacción alta en 28,05%. El clima laboral en 47,26% fue medianamente favorable, 37,20% aprecia el clima laboral como favorable, y 15,55% como muy favorable. La relación entre satisfacción y clima laboral de los médicos fue baja ($r < 0,30$), pero significativa ($p < 0,05$)

Conclusiones: El clima laboral influye de manera baja a moderada en la satisfacción laboral entre médicos del HNCASE.

Título: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa- Caylloma, Arequipa 2017.

Autor: Vara Quispe LY. (34)

Año: 2017

Resultados: El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa - Caylloma. Es una investigación descriptiva correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 101 profesionales de la Red de salud Arequipa – Caylloma, periodo 2016 a 2017. Para la prueba de hipótesis se utilizó como prueba estadística el Chi cuadrado de independencia, para la variable “clima organizacional” se utilizó la encuesta Clima Organizacional del MINSA y para la

variable de Satisfacción Laboral se utilizó la encuesta de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC); ambos instrumentos han sido validados y cuenta con un amplio reconocimiento. Los resultados de investigación arrojan que un 79,2% de profesionales presentan un potencial humano por mejorar y el 16,8% tiene un potencial humano no saludable, el 85,1% presentan el Diseño Organizacional por mejorar y el 12,9% tiene un nivel saludable, la cultura de la organización está por mejorar en un 67,3% mientras el 32,7% es saludable. Se tiene que el clima organizacional está por mejorar en un 84,2%, un 10,9% es saludable. Presentan una satisfacción laboral baja en un 59,4%, es media en un 40,6%.

Conclusiones: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de $0,016 < 0,05$, en el personal profesional de la Red de salud Arequipa-Caylloma.

Autores: Herrera, P (35).

Título: Correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional y técnico de la micro red 15 de agosto.

Fuente: Tesis de pregrado. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Facultad de Medicina, 2011.

Resumen: Se determinó la correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en el cual se encuestó a 55 trabajadores de salud, se concluyó que los profesionales y técnicos de salud poseen un nivel de compromiso organizacional bueno y tiende a incrementarse.

Conclusión: Existe correlación alta a muy fuerte entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Autores: Valdivia, S (36).

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en lo médicos del Hospital III Yanahuara EsSalud – Arequipa 2011

Fuente: Tesis de maestría. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Medicina, 2011.

Resumen: Valdivia, S en el año 2011 en su trabajo titulado : “ Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en los médicos del Hospital III Yanahuara EsSalud – Arequipa”, se encuestó a 145 médicos con cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral. Se encontró clima organizacional desfavorable 12.41%, muy desfavorable

1.33%, indiferente 46.9%, 37.24% clima organizacional favorable y 2.07% muy favorable. En relación a satisfacción laboral: muy insatisfecho 4.14%, insatisfecho 15.17%, moderadamente insatisfecho 30.34%, indiferente 26.21%, moderadamente satisfecho 19.31%, satisfecho 3.45%, muy satisfecho 1.38%).

Conclusión: existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

3.2 Antecedentes Nacionales

Título: Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú

Autora: Bobbio L, Ramos W. (32)

Año: 2010

Resultados: Se evaluaron la satisfacción laboral y sus factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. La muestra fue conformada por 75 médicos, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y por 87 técnicos de enfermería. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que, en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNDM los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ($p=0.023$). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ($p=0.003$) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ($p=0.006$); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ($p<0.001$) y con la supervisión ejercida sobre ellos ($p<0.001$).

Conclusiones: Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Autores: Broncano YN (37).

Título: Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de Emergencia y Cuidados críticos del Hospital San Bartolomé, 2010.

Fuente: Revista Científica de Ciencias de la Salud, 2014; 7(2).
<https://doi.org/10.17162/rccs.v7i2.150>.

Resumen: Enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo constituida por 45 enfermeras de los servicios de Emergencia y Cuidados críticos en el mes de agosto 2010. Se utilizó la ficha de datos sociolaborales, el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de J.L. Meliá y cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) de Pedro Gil-Monte. Los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 18, el análisis inferencial se realizó mediante la prueba estadística chi cuadrado. Resultados: Existe Síndrome de Burnout alto en las enfermeras medianamente satisfechas (50%); sin una asociación estadística significativa ($p=0.914$), rechazando la hipótesis nula. Las enfermeras que tienen Burnout bajo en la dimensión ilusión por el trabajo, tienen mayor satisfacción laboral (75%), existiendo asociación estadística significativa ($p=0.018 < 0.05$). Quienes presentan Burnout alto y bajo en desgaste psíquico están medianamente satisfechas laboralmente, sin asociación estadística. Quienes tienen Burnout alto en la dimensión indolencia están medianamente satisfechas, sin asociación estadística y quienes presentan Burnout alto en la dimensión culpa están insatisfechas o medianamente satisfechas con su trabajo, sin una asociación estadística significativa. Se concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, así como en las dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa.

Conclusiones: Solo existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en la dimensión ilusión por el trabajo.

Autores: Torres DP (38).

Título: Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública.

Fuente: Tesis de pregrado. Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2016

Resumen: La presente investigación tiene como objetivo explorar el nivel de Satisfacción Laboral y su relación con el Estrés Ocupacional en enfermeras del sector de Salud Pública. Para tal fin, se aplicaron dos instrumentos de medición: Escala SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra total de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, con un rango de edad de 22 a 61 años. A partir de los resultados obtenidos es posible decir que las enfermeras de los hospitales públicos tienen un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo, cuyas dimensiones con menor puntuación son: Beneficios Económicos y Condiciones de Trabajo. Asimismo, presentan un grado promedio bajo de Estrés Ocupacional, siendo el componente Superiores y Recursos el que obtiene un mayor puntaje.

Conclusiones: existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional.

3.3 Antecedentes internacionales

Título: Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios.

Autor: Muñoz-Seco E, Coll-Benejam J, Torrent-Quetglas M, Linares-Pou L. (33)

Año: 2012

Resultados: Se realizó un estudio en el 2012 sobre la influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios de Menorca (España). Se encuestó a un total de 166 profesionales sanitarios y no sanitarios, aplicando dos cuestionarios anónimos autoadministrados y validados en AP: CVP-35 (dimensiones: demandas, apoyo directivo y motivación) y CO (dimensiones: trabajo en equipo, cohesión y compromiso). Se analizan la edad, la antigüedad, el grupo profesional, la relación laboral y el centro sanitario. La tasa de respuestas fue del 67,4%. La CVP global es 5,78, peor a mayor edad y mejor cuanto más cohesión. La percepción de demandas es 5,53, más en médicos y menos si hay un elevado compromiso. El apoyo directivo se valora en 4,9, mejor cuanto más cohesión y trabajo en equipo y peor en trabajadores fijos y administrativos. La motivación intrínseca es 7,43 y aumenta con el incremento del compromiso. Hay asociación entre CO y QVP (mayor en las dimensiones motivación [$r^2=0,26$] y apoyo directivo [$r^2=0,476$]), independientemente de la edad, el grupo profesional y la antigüedad laboral.

Conclusiones: El clima influye en la calidad de vida profesional, especialmente en la motivación y el apoyo directivo. El compromiso mejora la motivación intrínseca y la percepción de demandas. La valoración del apoyo directivo mejora si lo hacen la cohesión y el trabajo en equipo.

Autores: Portero S, Vaquero M (39).

Título: Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario.

Fuente: Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2015; 23(3):543-552.

Resumen: Estudio descriptivo transversal en una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares. Como instrumentos de investigación se utilizó un cuestionario original y específico que recogía variables de tipo sociolaboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Se aplicó estadística descriptiva, inferencial y análisis multivariante. Se obtuvieron puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción, de 44.23 y 65.46 puntos, respectivamente. En cuanto al desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la subescala de agotamiento emocional; elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal.

Conclusión: el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. Resultan necesarios los estudios que traten de identificar los niveles de los mismos existentes en las organizaciones sanitarias y generar conocimiento acerca de sus interrelaciones.

Autores: Carrillo-García C, Ríos-Rísquez MI, Fernández-Cánovas ML, Celdrán-Gil F, Vivo-Molina MC, Martínez-Roche ME (40).

Título: La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia.

Fuente: Enfermería global, 2015; 14(40): 266-275.

Resumen: Estudio cuantitativo de corte transversal, con una muestra de conveniencia de 77 profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias, realizado en febrero/abril de 2013. Se utilizó la escala NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción. Se procedió al análisis descriptivo y estadístico de asociación de variables. La participación fue del 90,58%. Los resultados del estudio reflejan una

satisfacción general media ($M=72.12$; $D7=13,97$), los "compañeros de trabajo" y el "horario de trabajo" son los aspectos mejor evaluados.

Conclusión: hubo un elevado nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. No obstante, la detección de facetas laborales que producen insatisfacción constituye una herramienta importante para el establecimiento de acciones de mejora por parte de los gestores de las organizaciones de salud.



CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

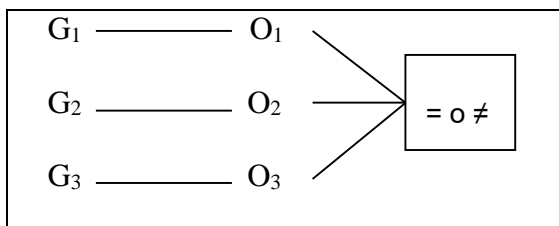
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

Para evaluar la variable se utilizó el cuestionario, a través del instrumento la Cédula Escala de Clima Laboral WES de Moos, Moos y Trickett (1989). El WES consta de tres dimensiones: relaciones, autorrealización, estabilidad y diez sub-escalas: implicación, cohesión y apoyo para la primera; autonomía, organización y presión para la segunda dimensión, y en la tercera dimensión se encuentran innovación, control y comodidad. Cada sub escala consta de 9 ítems cada una y un total de 90 ítems con alternativas dicotómicas de verdadero-falso.

1.1 CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLE	INDICADORES	SUB INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ÍTEMS DEL INSTRUMENTO
Clima Laboral	Relaciones	Implicación (9)	Cuestionario Cedula: Escala de clima laboral WES	1-11-21-31-41-51-61-71-81
		Cohesión (9)		2-12-22-32-42-52-62-72-82-82
		Apoyo (9)		3-13-23-33-43-53-63-73-83
	Autorrealización Personal	Autonomía (9)		4-14-24-34-44-54-64-74-84
		Organización (9)		5-15-25-35-45-55-65-75-85
		Presión (9)		6-16-26-36-46-56-66-76-86
	Estabilidad/cambio	Claridad (9)		7-17-27-37-47-57-67-77-87
		Innovación (9)		8-18-28-38-48-58-68-78-88
		Control (9)		9-19-29-39-49-59-69-79-89
		Comodidad (9)		10-20-30-40-50-60-70-80-90

Diseño de Investigación Descriptiva Comparativa



Donde:

G= Grupo o muestra

O= Observación

1.2 PROTOTIPO DE INSTRUMENTOS

CLIMA LABORAL

Edad:
Sexo:.....
Nivel de Estudio:
Ocupación:.....

WES

A continuación, encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. Trabaja.

Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

En las frases, el jefe es la persona do autoridad (capataz, encargado, supervisor, director, etc.) con quien Vd. se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

- | | | |
|--|-------|-------|
| 1. El trabajo es realmente estimulante | V () | F () |
| 2. La gente no se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto | V () | F () |
| 3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario | V () | F () |
| 4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes | V () | F () |
| 5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo | V () | F () |
| 6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar | V () | F () |

- | | | |
|--|-------|-------|
| 7. Las cosas están a veces bastantes desorganizadas | V () | F () |
| 8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas | V () | F () |
| 9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente | V () | F () |
| 10. A veces hace demasiado calor en el trabajo | V () | F () |
| 11. No existe mucho espíritu de grupo | V () | F () |
| 12. El ambiente es bastante impersonal | V () | F () |
| 13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien | V () | F () |
| 14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor | V () | F () |
| 15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia | V () | F () |
| 16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes | V () | F () |
| 17. Las actividades están bien planificadas | V () | F () |
| 18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere | V () | F () |
| 19. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes | V () | F () |
| 20. La iluminación es muy buena | V () | F () |
| 21. Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo | V () | F () |
| 22. La gente se ocupa personalmente por los demás | V () | F () |
| 23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados | V () | F () |
| 24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones | V () | F () |
| 25. Muy pocas veces las “cosas se dejan para otro día” | V () | F () |
| 26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse) | V () | F () |
| 27. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas | V () | F () |
| 28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas | V () | F () |
| 29. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas | V () | F () |
| 30. El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente | V () | F () |
| 31. La gente parece estar orgullosa de la organización | V () | F () |
| 32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo | V () | F () |
| 33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados | V () | F () |
| 34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas | V () | F () |
| 35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico | V () | F () |
| 36. Aquí nadie trabaja duramente | V () | F () |

37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas V () F ()
38. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados V () F ()
39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí V () F ()
40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno V () F ()
41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen V () F ()
42. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa V () F ()
43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia V () F ()
44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema V () F ()
45. Aquí es importante realizar mucho trabajo V () F ()
46. No se “meten prisas” para cumplir las tareas V () F ()
47. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas V () F ()
48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas V () F ()
49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo V () F ()
50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo V () F ()
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo V () F ()
52. A menudo los empleados comen juntos a mediodía V () F ()
53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo V () F ()
54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes V () F ()
55. Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego” V () F ()
56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo V () F ()
57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer V () F ()
58. Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente V () F ()
59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas V () F ()
60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo V () F ()
61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo V () F ()
62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan

- bien entre si V () F ()
63. Los jefes esperan demasiado de los empleados V () F ()
64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo V () F ()
65. Los empleados trabajan muy intensamente V () F ()
66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo V () F ()
67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos V () F ()
68. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados V () F ()
69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo V () F ()
70. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo V () F ()
71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario V () F ()
72. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales V () F ()
73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales V () F ()
74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes V () F ()
75. El personal parece ser muy poco eficiente V () F ()
76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo V () F ()
77. Las normas y los criterios cambian constantemente V () F ()
78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres V () F ()
79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios V () F ()
80. El mobiliario está, normalmente, bien colocado V () F ()
81. De ordinario, el trabajo es muy interesante V () F ()
82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas V () F ()
83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados V () F ()
84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros V () F ()
85. Los empleados suelen llegar tarde el trabajo V () F ()
86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias V () F ()
87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados V () F ()
88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde V () F ()

89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre V () F ()
 90. Los locales están siempre bien ventilados V () F ()

Administración y Calificación

CALIFICACIÓN Y PUNTUACIÓN DE LAS ESCALA CLIMA LABORAL (WES)

Las alternativas previstas para este instrumento es V o F en una hoja de respuestas, la calificación se llevará a cabo con la ayuda las claves de corrección que ofrece el instrumento registrando una puntuación de 1 punto por respuesta correcta.

En cada una de las columnas relacionadas a los sub indicadores se anotará el puntaje obtenido, siendo las puntuaciones máximas de 9 puntos y mínimas de 0 en cada una de las diez sub-escalas. Y sumando estas sub escalas se podrá tener un puntaje máximo de 90 puntos y un puntaje mínimo de 0 puntos.

	PUNTOS
Implicación	9 puntos
Cohesión	9 puntos
Apoyo	9 puntos
Autonomía	9 puntos
Organización	9 puntos
Presión	9 puntos
Claridad	9 puntos
Innovación	9 puntos
Control	9 puntos
Comodidad	9 puntos
TOTAL	90 puntos

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 Ubicación espacial:

La presente investigación se llevó a cabo en el Hospital I Edmundo Escomel- EsSalud- Arequipa, ubicado en Av. El Cairo C-1, del distrito de Paucarpata, provincia y departamento de Arequipa. Brinda cobertura médica de atención integral de salud a sus afiliados en los servicios de Medicina, Cirugía, Ginecología obstetricia y Pediatría. El horario de atención es de 24 horas, contando con el servicio de Emergencia durante la noche a partir de las 7 pm. Sus usuarios son asegurados que residen en zonas aledañas.

2.2 Ubicación temporal: El tema seleccionado tiene un carácter transversal y coyuntural. Se realizó de enero a diciembre en el año 2018.

2.3 Unidades de Estudio y Muestra

*Universo

Las unidades de estudio lo conforman 307 trabajadores del Hospital I Edmundo Escomel- EsSalud- Arequipa, distribuidos de la siguiente manera:

CATEGORÍA OCUPACIONAL		N
Profesionales		179
Técnicos	De la salud	65
	Informáticos	25
Personal de servicio		38
TOTAL		307

*Muestra

Se utilizó el Muestreo Probabilístico estratificado por categoría ocupacional. Para

determinar el tamaño de la muestra estratificada primeramente se utilizó con un error de 0.015 al 90% de confiabilidad, la formula siguiente:

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

Donde:

$$N = 307$$

$$Se = 0.015$$

$$n' = 400$$

Remplazamos

$$n = \frac{400}{1 + 400/307} = 174$$

$$n = 174$$

Luego se sacó la fracción para sacar finalmente la muestra de cada categoría ocupacional

$$fh = \frac{n}{N} = ksh$$

$$fh = \frac{174}{307} = 0.567$$

En donde:

Fh= fracción del estrato,

n= tamaño de la muestra,

N= tamaño de la población

Nh=Tamaño de cada estrato

ksh= proporción constante

nh= resultado por cada estrato.

Finalmente, la subpoblación se multiplicó por esta fracción constante a fin de obtener el tamaño de muestra para cada categoría ocupacional.

$$N_h \times f_h = n_h$$

Categoría ocupacional		N° de trabajadores (N _h)	Fracción de estrato (f _h)	MUESTRA (n _h)
Profesionales		179	0.567	101
Técnicos	De salud	65	0.567	37
	Informáticos	25	0.567	14
Personal de servicio		38	0.567	22
TOTAL		307		174

Criterios de Inclusión:

- Profesionales, técnicos y personal de servicio que laboran en la institución, nombrados y contratados.
- Varones y mujeres
- Todas las edades.

Criterios de Exclusión:

- Los internos y practicantes de las Universidades y Tecnológicos.
- Cuestionarios incompletos o mal llenados
- Los trabajadores que no figuren en el cuadro de asignaciones de personal.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 ORGANIZACIÓN

* Se realizaron las gestiones pertinentes en la Dirección del Hospital I Edmundo Escomel. Una vez aprobado el proyecto se realizaron las coordinaciones necesarias con el personal

*En la recolección de datos se ejecutó en los distintos servicios del hospital.

*Se motivó a los trabajadores para que respondan con veracidad el cuestionario. Así en forma diaria se realizó la aplicación del instrumento tanto en el turno de mañana como de tarde hasta concluir con la toma de información del personal.

3.3 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La validación del instrumento fue realizada por R.H. Moos, B.S. Moos y E.J. Tricke, en su versión experimental WES fue aplicada a una muestra de empleados de diferentes centros de trabajo. Se calcularon la consistencia interna de las nueve sub-escalas, aplicando la formulación Kuder-Richardson (KR-20) y se tuvieron en cuenta criterios psicométricos: de correlaciones altas con su propia sub-escala que, con cualquier otra, igual número de elementos para controlar los sesgos de aquiescencia.

Para su confiabilidad se ha aplicado el procedimiento del Test-Retest con un mes de intervalo en la Escala de Clima Social Laboral (WES) los coeficientes de correlación se detallan a continuación: IM 0.83, CO 0.71, AP 0.82, AU 0.77, OR 0.73, PR 0.76, CL 0.69, CN 0.79, IN 0.75, CF 0.78. Y a partir del Análisis de Consistencia Interna (Kuder y Richardson), los índices obtenidos para la Escalas fueron: WES IM 0.84, CO 0.69, AP 0.77, AU 0.73, OR 0.76, PR 0.80, CL 0.79, CN 0.76, IN 0.86, CF 0.81.

3.4 CRITERIO PARA EL MANEJO DE LOS RESULTADOS

Aplicados los instrumentos, con la información obtenida se realizó el vaciado de datos correspondientes, sometiéndolas al conteo y tabulación respectiva, según las respuestas obtenidas en cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario.

Posteriormente se procesaron los datos obtenidos a través de cuadros estadísticos, los cuales fueron graficados a través del uso de herramientas estadísticas.

Los resultados se analizaron e interpretaron a partir de las teorías propuestas.



CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación desarrollada en sus aspectos más relevantes del clima laboral como son en relaciones: implicancia, cohesión y apoyo; en desarrollo personal o auto-realización:

Autonomía, organización y presión; y en estabilidad/cambio claridad, control, innovación y comodidad; a través de cuadros estadísticos con sus respectivas graficas e interpretaciones.



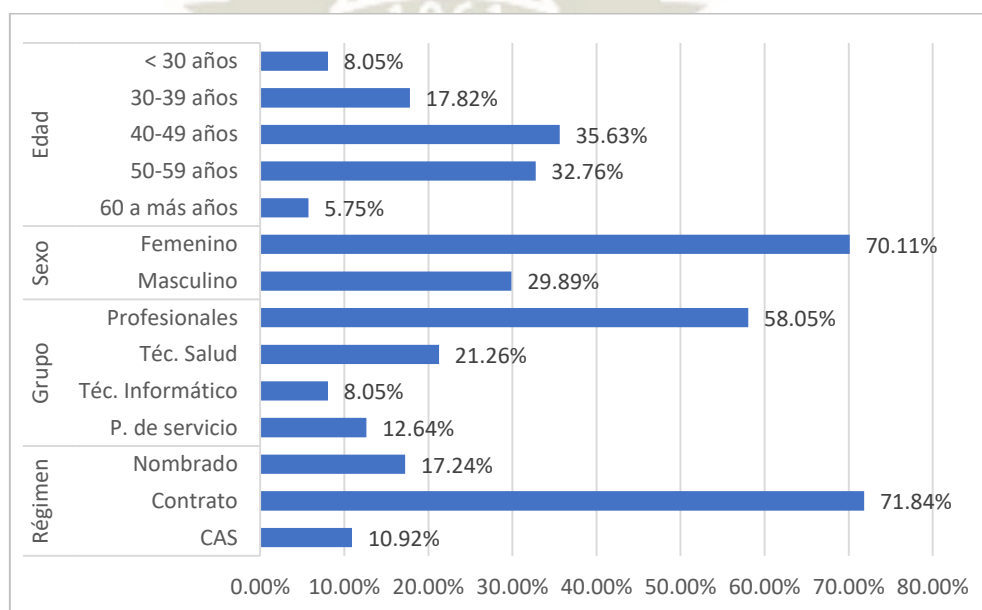
1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

**CUADRO 1:
PERFIL DE LOS TRABAJADORES**

		N°	%
Edad	< 30 años	14	8.05%
	30-39 años	31	17.82%
	40-49 años	62	35.63%
	50-59 años	57	32.76%
	60 a más años	10	5.75%
Sexo	Femenino	122	70.11%
	Masculino	52	29.89%
Grupo	Profesionales	101	58.05%
	Téc. Salud	37	21.26%
	Téc. Informático	14	8.05%
	P. de servicio	22	12.64%
Régimen	Nombrado	30	17.24%
	Contrato	125	71.84%
	CAS	19	10.92%
Total		174	100.00%

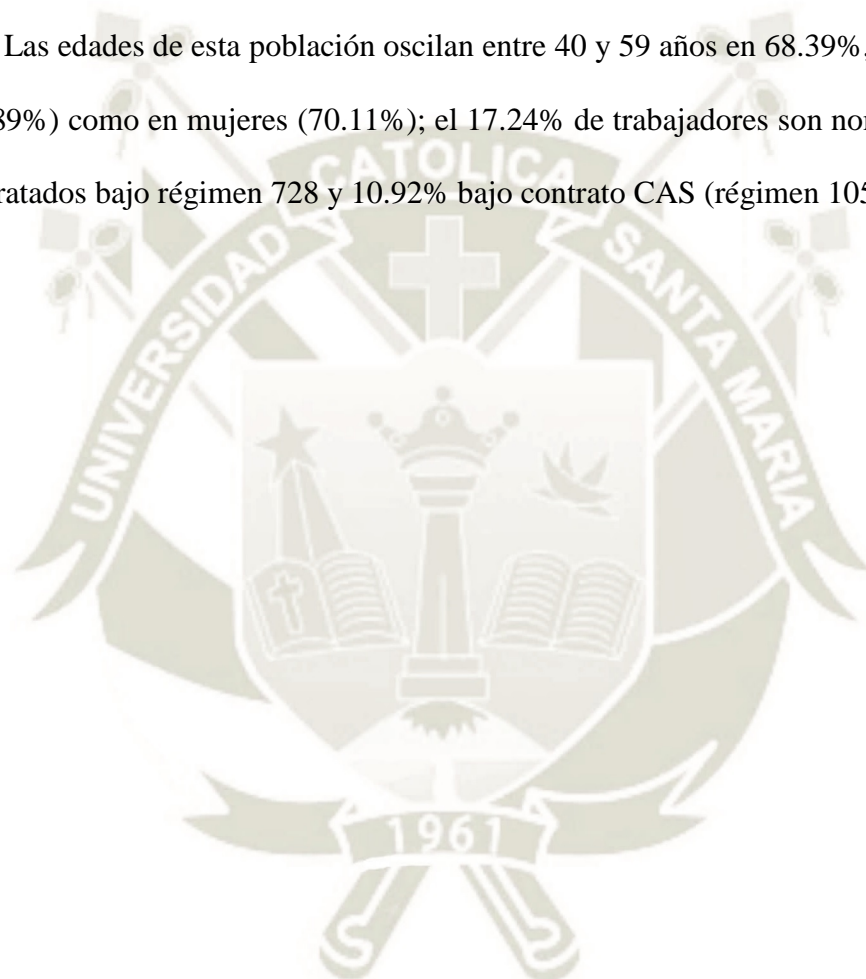
FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 1



La población está compuesta por profesionales de la salud entre los que figuran médicos, obstetrices, odontólogos, psicólogos, enfermeros y nutricionistas; así también, lo conforman el personal técnico o auxiliares de enfermería y técnicos en laboratorio, y el personal de servicio integrado por personal de portería, personal de cocina y de apoyo.

Las edades de esta población oscilan entre 40 y 59 años en 68.39%, tanto en varones (29.89%) como en mujeres (70.11%); el 17.24% de trabajadores son nombrados, 71.84% contratados bajo régimen 728 y 10.92% bajo contrato CAS (régimen 1057).



2. RELACIONES EN EL CLIMA LABORAL

CUADRO 2:

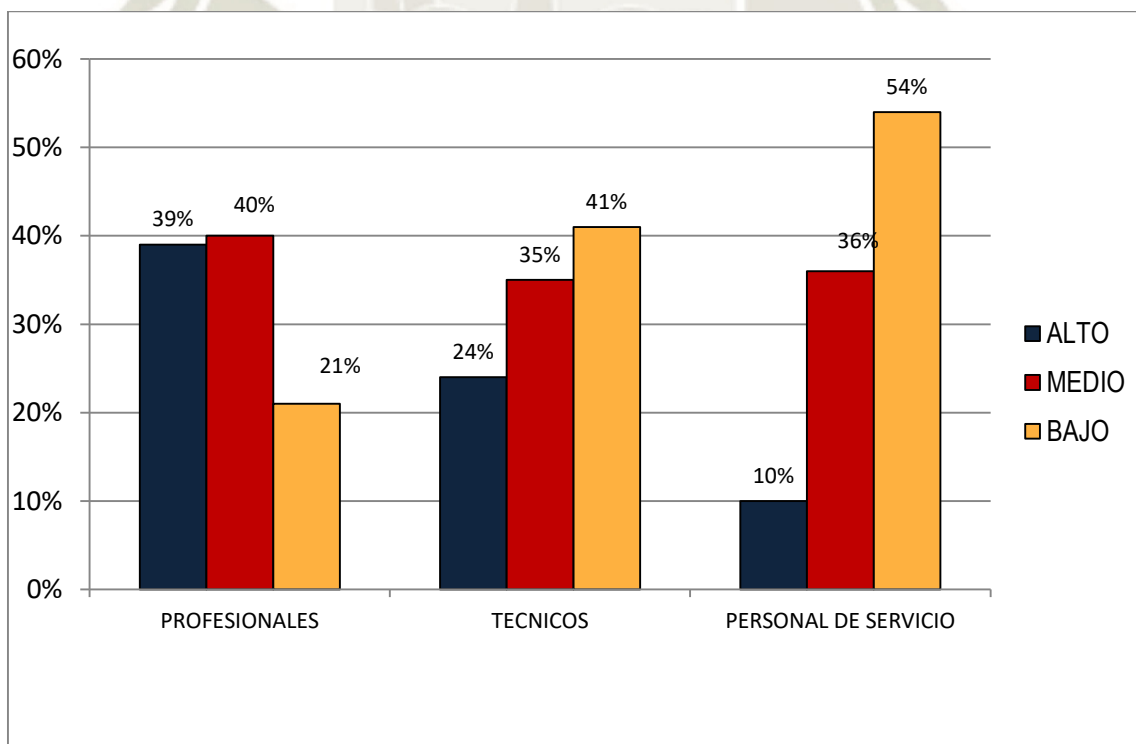
IMPLICACIÓN CON SU TRABAJO

	PROFESIONALES		TÉCNICOS		PERSONAL DE SERVICIO	
	ni	%	Ni	%	ni	%
ALTO	39	39	9	24	2	10
MEDIO	41	40	13	35	8	36
BAJO	21	21	15	41	12	54
TOTAL	101	100	37	100	22	100

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 2:

IMPLICACIÓN CON SU TRABAJO



Sobre las relaciones y en lo que respecta al indicador de implicación con el trabajo se obtuvieron los resultados siguientes:

En los profesionales de la salud el 39% alcanzó un puntaje directo por encima de la media, lo que es indicativo de que muestran interés por las actividades grupales que se realizan en el ámbito laboral y participan de ellas disfrutando del ambiente creado en este entorno; en tanto que el 40% se encuentra en el promedio y es reducido el porcentaje de profesionales cuyo nivel de implicación por el trabajo es bajo o está por debajo de la media (21%).

En los técnicos se implican en el trabajo el 24% o menos de la cuarta parte; en tanto que el 35% se encuentra en un nivel medio y el porcentaje predominante de 41% se encuentra por debajo de la media lo que significa no se implican en las actividades grupales que se desarrollan en el trabajo; así muestran poco interés por participar por cuanto no disfruta del ambiente y en general no se identifica con el hospital.

En el caso del personal de servicio la mayoría de trabajadores o el 54% obtuvo puntajes directos por debajo de la media lo que es indicativo de que no se implican totalmente con el ambiente laboral, por lo que mayoritariamente muestran poco interés por participar de las actividades laborales programadas; solo un 10% se encuentran a gusto cuando participan en las actividades grupales y se implican con el trabajo; en tanto que algo más de la tercera parte (36%) se encuentra en termino promedio.

Comparativamente se puede afirmar que la implicación en el trabajo varía entre los profesionales, que se sienten más implicado; los técnicos que se sienten menos implicados y el personal de servicio que mayoritariamente no se implica con el trabajo, lo que nos permite afirmar que existen diferencias significativas en el grado de identificación, presentando una participación comprometida con el grupo y según la categoría se va produciendo un descenso.

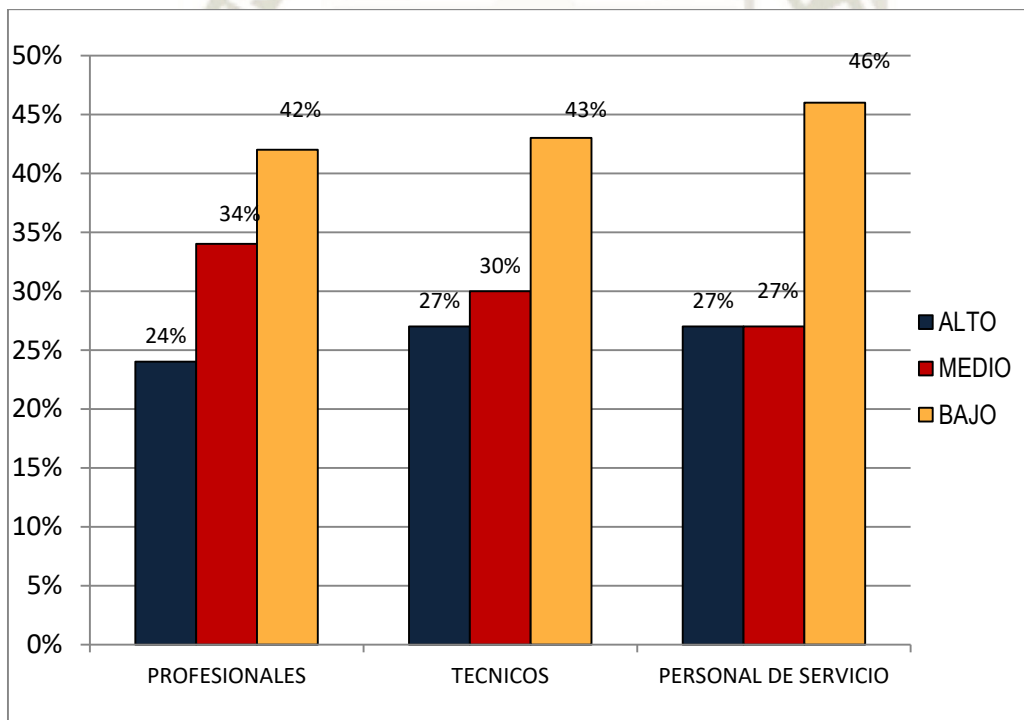
CUADRO 3:

COHESIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO

	PROFESIONALES		TÉCNICOS		PERSONAL DE SERVICIO	
	Ni	%	Ni	%	ni	%
ALTO	24	24	10	27	6	27
MEDIO	38	34	11	30	6	27
BAJO	39	42	16	43	10	46
TOTAL	101	100	37	100	22	100

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 3



Un segundo aspecto de las relaciones es la cohesión entre compañeros de trabajo, al respecto se obtuvieron los resultados siguientes:

En los profesionales se observa que menos de la cuarta parte o el 24% se encuentra encima de la media, lo que demuestra que para este sector el nivel de amistad entre compañeros es bueno, reflejando la existencia de buenas relaciones, lo que beneficia el clima laboral; no obstante el 34% o algo más de la tercera parte se encuentra dentro del promedio o sea que mantienen un nivel de amistad adecuado; en tanto que un significativo 42% de profesionales presenta un puntaje bajo o por debajo de la media lo que significa que el nivel de amistad entre compañeros no es bueno ni alto el grado de intimidad o cohesión.

En el caso de los técnicos la mayoría o el 43% se ubicó por debajo del promedio ósea el grado de cohesión entre compañeros es bajo ya que hay poca intimidad entre ellos, las relaciones interpersonales no son primarias, disfrutando muy poco de la compañía; en tanto que solo para el 27% la cohesión es buena, por cuanto se ubican por encima del promedio, existiendo por tanto entre ellos confianza y comunicación abierta, lo que favorece el clima laboral haciéndolo más armonioso. Y para el 30% se encuentra en término promedio.

En el personal de servicio en porcentajes exactamente iguales de 27% se encuentran por encima del promedio y en término medio respectivamente y el 46% o casi la mitad se encuentran por debajo del promedio lo que implica un bajo nivel de comunicación y confianza entre compañeros.

Comparativamente se aprecia que en los tres casos y con ligeras diferencias predominan los porcentajes de trabajadores con puntajes por debajo del promedio, lo que significa que en general el nivel de cohesión es bajo o sea el nivel de amistad entre compañeros no es alto, el grado de intimidad y confianza es bajo; por lo tanto las relaciones interpersonales afectivas no son primarias y por el contrario la comunicación no es abierta ni fluida.

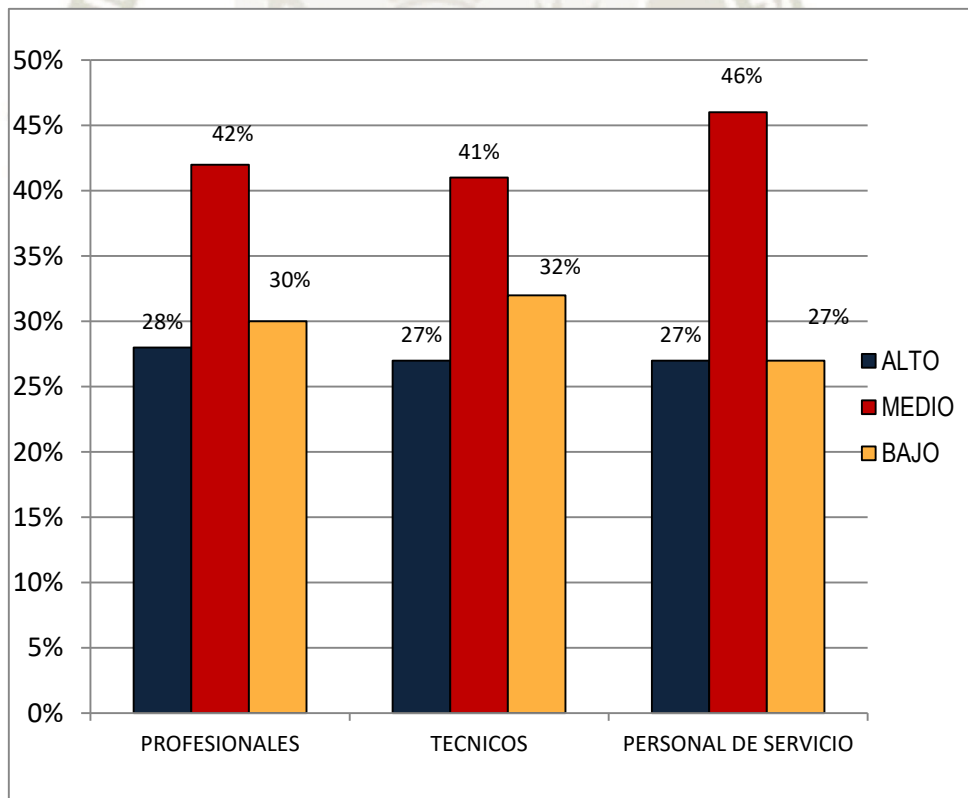
CUADRO 4:

APOYO ENTRE COMPAÑEROS, JEFES Y SUBORDINADOS

	PROFESIONALES		TÉCNICOS		PERSONAL DE SERVICIO	
	ni	%	ni	%	ni	%
ALTO	28	28	10	27	6	27
MEDIO	43	42	15	41	10	46
BAJO	30	30	12	32	6	27
TOTAL	101	100	37	100	22	100

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 4



En el presente cuadro estadístico sobre el apoyo que existe tanto a nivel de compañeros como entre jefes y subordinados, encontramos los resultados siguientes:

En los profesionales de la salud el 28% alcanzó un puntaje directo por encima de la media, lo que es indicativo de que el alto el grado de apoyo y preocupación entre compañeros o entre jefes y subordinados, existiendo ayuda entre ellos, lo que favorece el clima emocional en el ámbito laboral; en tanto que el 42% se encuentra en el promedio y el porcentaje restante de 30% de profesionales el grado de apoyo es medio.

En los técnicos el grado de apoyo es alto en el 27%; ósea que existe apoyo permanente entre compañeros y entre jefes y subordinados; no obstante predomina con un 41% los que se encuentra en un nivel medio y el porcentaje restante de 32% o casi la tercera parte aproximadamente se encuentra por debajo de la media, lo que significa que no existe apoyo ni ayuda entre éstos.

En el caso del personal de servicio la mayoría de trabajadores o el 46% obtuvo puntajes directos por debajo de la media lo que es indicativo de que no es bajo el grado de apoyo o ayuda entre compañeros o entre jefes y subordinados respectivamente; mostrando poca o ninguna preocupación por los problemas que les afectan a los demás; en tanto que en porcentaje iguales de 27% se encuentran por encima o por debajo de la media respectivamente.

Comparativamente se puede señalar que más que diferencias porcentuales importantes, encontramos semejanzas, ya que en los tres casos predominan los porcentajes medios o promedios, con ligeras diferencias; siendo indicativo de que mayoritariamente el grado de apoyo entre compañeros o entre jefes y subordinados es regular o se mantiene el necesario; mostrando la preocupación necesaria por los problemas de los demás.

A manera de síntesis en el indicador **RELACIONES**, comparativamente en estas tres categorías ocupacionales no presentan diferencias sustanciales en lo que respecta a cohesión y apoyo, siendo bajo y medio respectivamente; en tanto que en el grado de implicación existe variaciones descendiendo según la categoría ocupacional de profesionales, a técnicos y a personal de servicio.



3. AUTO-REALIZACIÓN EN EL CLIMA LABORAL

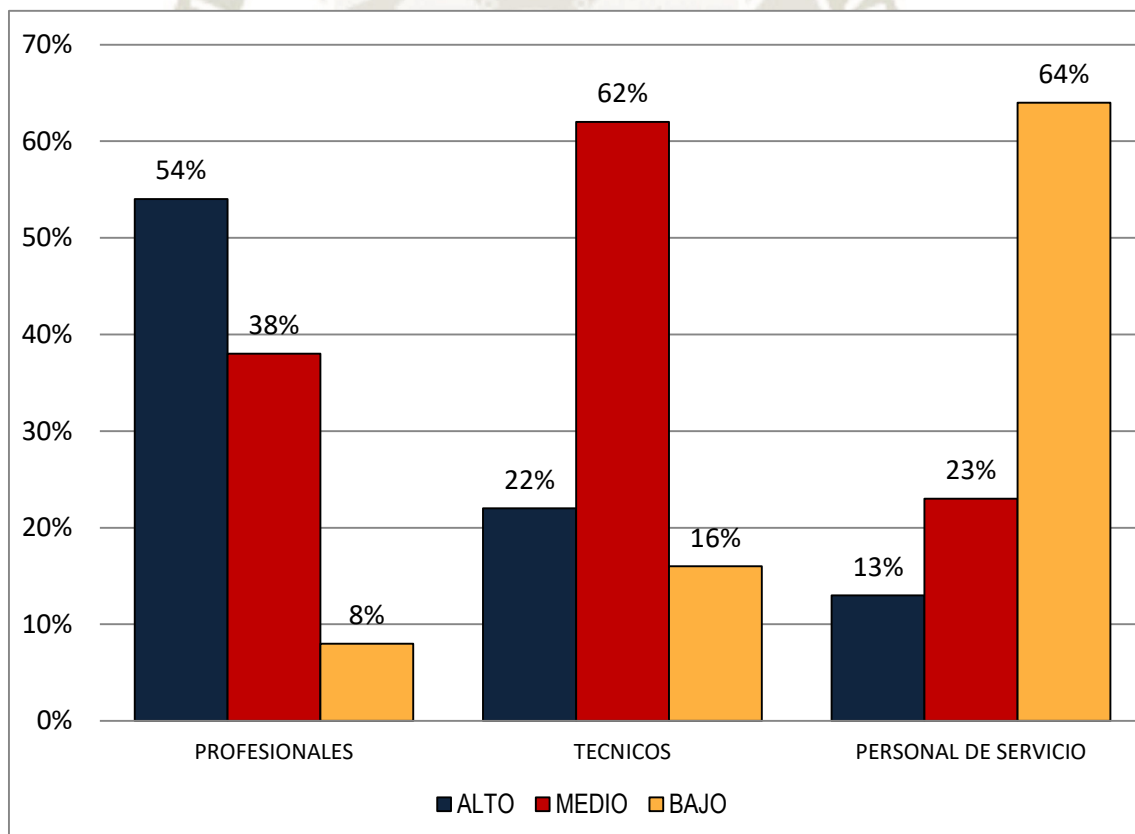
CUADRO 5:

AUTONOMÍA EN EL TRABAJO

	PROFESIONALES		TÉCNICOS		PERSONAL DE SERVICIO	
	Ni	%	ni	%	ni	%
ALTO	55	54	8	22	3	13
MEDIO	38	38	23	62	5	23
BAJO	8	8	6	16	14	64
TOTAL	101	100	37	100	22	100

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 5



En la autorrealización o desarrollo personal, respecto a la autonomía en el trabajo se obtuvo los resultados siguientes:

En los profesionales de la salud el 54% o la mayoría alcanzó un puntaje por encima de la media, lo que refleja que la mayoría goza de autonomía en el trabajo, los jefe promueven a los trabajadores a tener iniciativa en el trabajo; en tanto que el 38% se encuentra en el promedio y un reducido 8% se encuentra por debajo de la media.

En los técnicos, respecto a la autonomía solo el 22% alcanzó puntajes por encima de la media; en tanto que la mayoría o el 62% se encuentran en un nivel medio, lo cual indica que el grado de autonomía es promedio o que el grado de dependencia es el normal; ósea no es muy alta ni muy baja. Y el porcentaje restante de 16% se encuentra por debajo de la media lo que significa que presentan un mayor grado de dependencia.

En el caso del personal de servicio la mayoría de trabajadores o el 54% obtuvo puntajes directos por debajo de la media lo que refleja la existencia de alto grado de dependencia y por ende bajo nivel de autonomía; opuestamente a ello el 13% se encuentra por encima del promedio, y casi la cuarta parte (23%) se encuentra en el nivel medio.

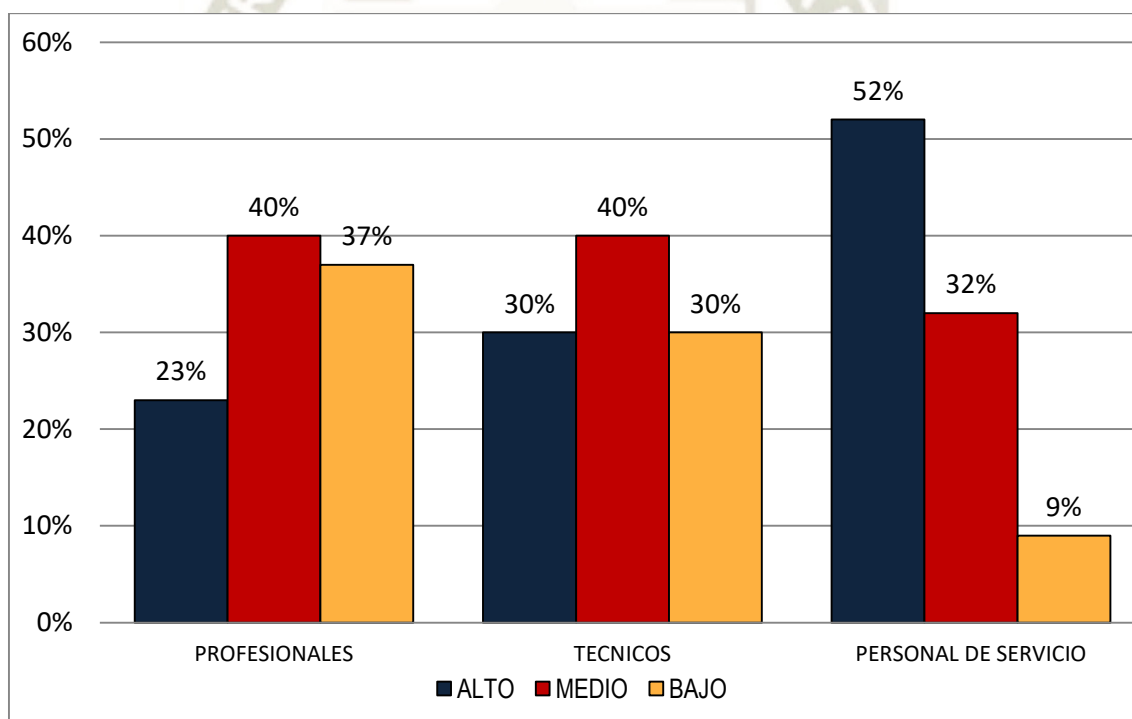
Comparativamente se puede afirmar que la autonomía en el trabajo varía entre los profesionales, que tienen más autonomía; los técnicos que tienen regular autonomía y el personal de servicio que mayoritariamente no tiene autonomía en el trabajo, lo que nos permite afirmar que existen diferencias significativas en el grado de independencia a la hora que realizan su trabajo.

CUADRO 6:
ORGANIZACIÓN

	PROFESIONALES		TÉCNICOS		PERSONAL DE SERVICIO	
	Ni	%	Ni	%	ni	%
ALTO	23	23	11	30	13	59
MEDIO	40	40	15	40	7	32
BAJO	38	37	11	30	2	9
TOTAL	101	100	37	100	22	100

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 6



En relación a la autorrealización en el indicador de organización, los porcentajes muestran lo siguiente:

En el caso de los profesionales solo el 23% o menos de la cuarta parte se encuentra por encima del promedio; en tanto que la mayoría o el 40% está dentro del promedio, es decir, que otorga o confiere importancia al orden y a las formas en que realiza las tareas que le son encomendadas y el 37% se encuentra por debajo; es decir que confiere baja importancia al orden.

En los técnicos, en porcentajes iguales de 30% alcanzó puntajes por encima de la media o por debajo; en tanto que la mayoría o el 40% se encuentran en un nivel medio, esto quiere decir que en término promedio dan importancia a la organización en la realización de las actividades y orden en el trabajo.

En el personal de servicio, la mayoría o el 59% se encuentra por encima del promedio, lo que implica que mantienen orden al realizar sus trabajos; favoreciendo el clima laboral; en tanto que el 32% se encuentra en el nivel medio y el 9% por debajo del nivel medio.

Comparativamente se puede afirmar que el personal de servicio presenta un mayor nivel de organización; en tanto que en los técnicos y profesionales predomina el nivel medio.

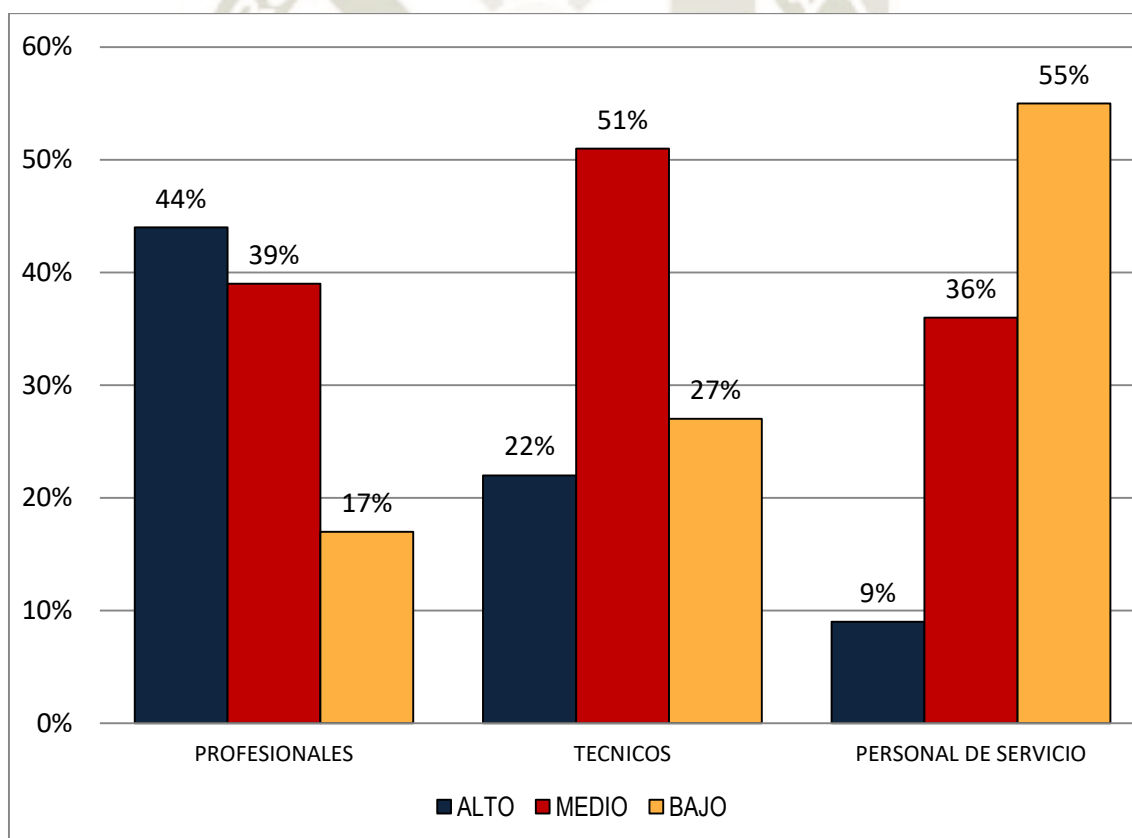
CUADRO 7:

PRESIÓN EN EL TRABAJO

	PROFESIONALES		TÉCNICOS		PERSONAL DE SERVICIO	
	Ni	%	Ni	%	ni	%
ALTO	45	44	8	22	2	9
MEDIO	39	39	19	51	8	36
BAJO	17	17	10	27	12	55
TOTAL	101	100	37	100	22	100

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 7



En el presente cuadro estadístico sobre el grado en que la urgencia o la presión en el trabajo dominan el ambiente laboral, encontramos los resultados siguientes:

En los profesionales de la salud el 44% alcanzó un puntaje directo por encima de la media, lo que es indicativo de que es alto el grado de presión en el trabajo, lo cual desfavorece el clima laboral; seguido del 39% se encuentra el término medio y solo un 17% obtuvo puntaje por debajo del promedio.

En tanto que en los técnicos la mayoría o el 51% el grado de presión se encuentra en el nivel medio; seguido del 27% que se encuentra por debajo del nivel medio y el 22% por encima.

En el caso del personal de servicio la mayoría de trabajadores o el 55% obtuvo puntajes directos por debajo de la media lo que es indicativo de que es bajo el grado de presión para ellos; opuestamente y en un reducido 9% se encuentra por el debajo y algo más de la tercera parte (36%) se encuentra en el nivel medio.

Comparativamente se puede señalar que presentan diferencias significativas ya que en el grado de presión para los profesionales el alto; mientras que para los técnicos es regular y en el personal de servicio predomina el bajo nivel de presión.

A manera de síntesis en el indicador **AUTORREALIZACIÓN**, comparativamente en estas tres categorías ocupacionales presentan diferencias sustanciales. En lo que respecta a autonomía, ya que los técnicos tienen regular autonomía y el personal de servicio con baja autonomía en el trabajo; en el indicador. En tanto que en el grado de organización el personal de servicio presenta un mayor nivel de organización; en tanto que en los técnicos y profesionales predomina el nivel medio. Y en el grado de presión en los profesionales es alto; mientras que para los técnicos es regular y en el personal de servicio predomina el bajo.

4. ESTABILIDAD/CAMBIO EN EL CLIMA LABORAL

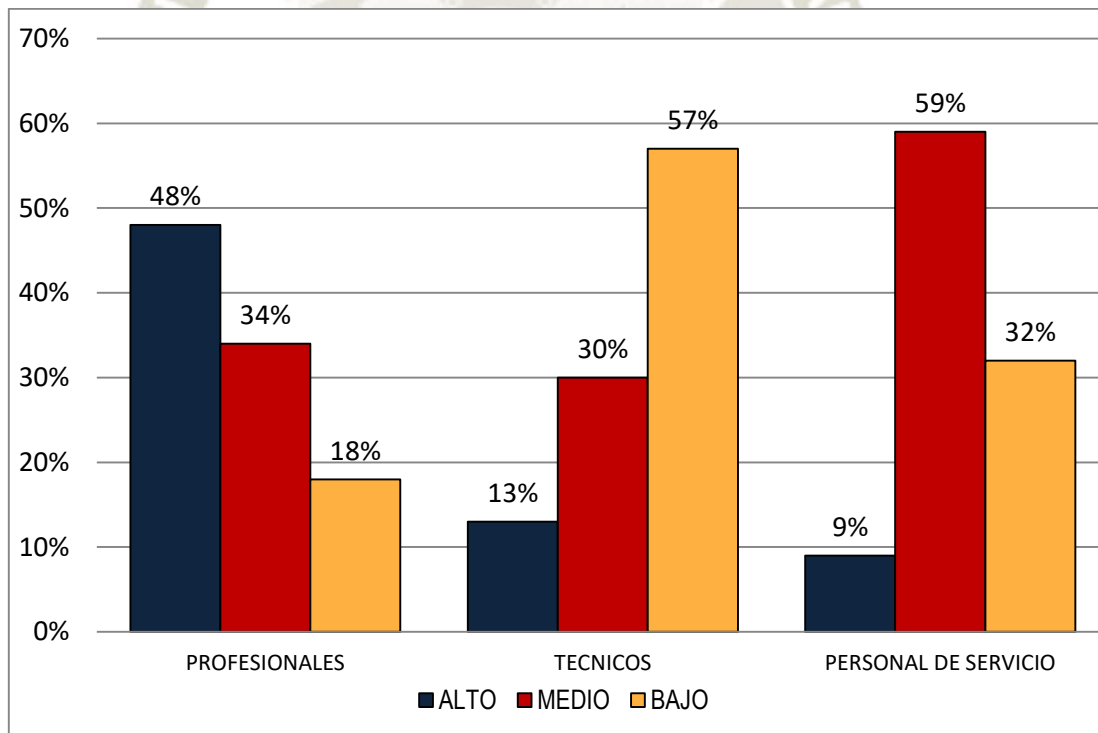
CUADRO 8:

CLARIDAD EN LAS NORMAS

	PROFESIONALES		TÉCNICOS		PERSONAL DE SERVICIO	
	Ni	%	ni	%	ni	%
ALTO	49	48	5	13	2	9
MEDIO	34	34	11	30	13	59
BAJO	18	18	21	57	7	32
TOTAL	101	100	37	100	22	100

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 8



La estabilidad/cambio en relación a la claridad, presentan los resultados siguientes:

En los profesionales, la mayoría o casi la mitad o el 48% aproximadamente alcanzó un puntaje por encima del promedio, lo que es indicativo de que dan alta importancia al establecimiento y seguimiento de normas claras en el trabajo; seguido del 34% o la tercera parte aproximadamente se encuentra en el término promedio y un reducido 18% se encuentra por debajo de la media; ósea no tienen un conocimiento claro del conjunto de normas que guían el comportamiento en el ámbito laboral; ni tampoco las consecuencias de su incumplimiento. Situación que dificulta las relaciones interpersonales en el trabajo.

En los técnicos, respecto a la claridad y control en las normas más de la mitad o el 57% obtuvo puntajes directos por debajo del promedio; esto quiere decir que no le dan mucha importancia al establecimiento y seguimiento de las normas, además conocen las consecuencias en caso de su incumplimiento; así también son estrictos en sus controles sobre el cumplimiento de las normas y en la penalización por sus actos. No obstante, el 30% obtuvieron puntajes promedio y solo un 13% se encuentra por encima del promedio.

Y en el caso del personal de servicio un reducido 9% se encuentra por encima del promedio; en tanto que predominantemente o más de la mitad (59%) se encuentra en el nivel medio y el 32% no confiere importancia a la claridad en el establecimiento y seguimiento de normas.

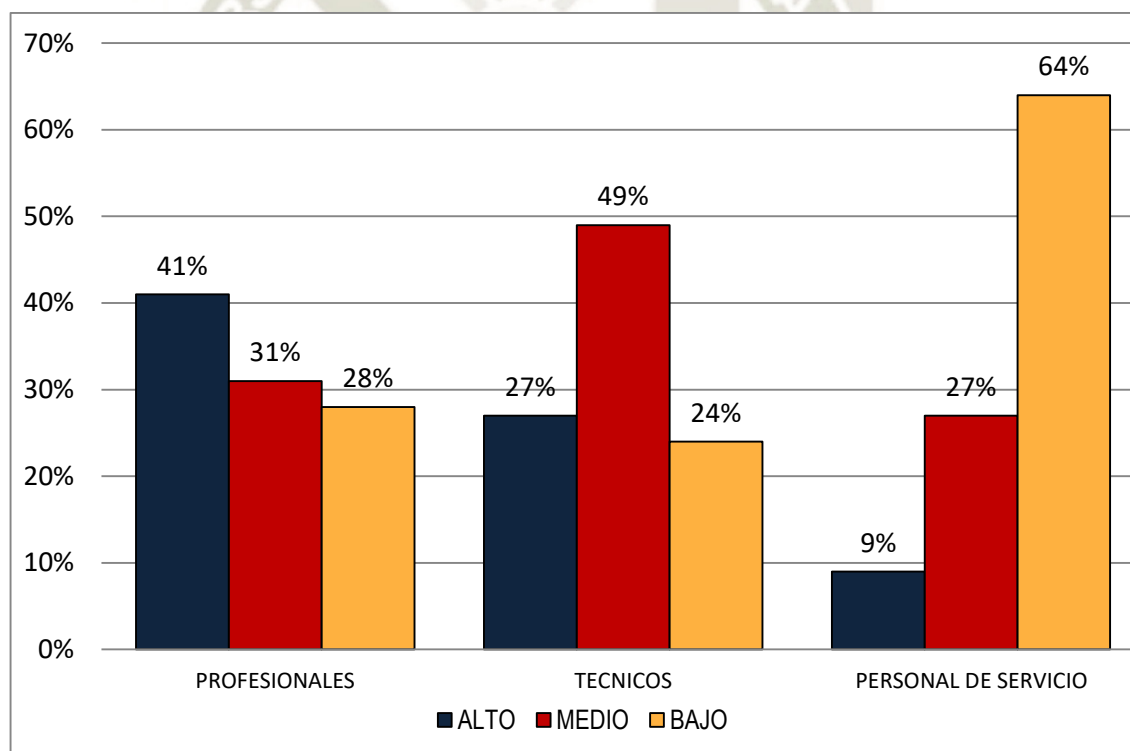
Comparativamente la claridad de las normas en el trabajo es más alta en los profesionales, baja en los técnicos y media en el personal de servicio.

**CUADRO 9:
INNOVACIÓN**

	PROFESIONALES		TÉCNICOS		PERSONAL DE SERVICIO	
	Ni	%	Ni	%	ni	%
ALTO	42	41	10	27	2	9
MEDIO	31	31	18	49	6	27
BAJO	28	28	9	24	14	64
TOTAL	101	100	37	100	22	100

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 9



En relación a la innovación los porcentajes muestran lo siguiente:

En el caso de los profesionales el 41% se encuentra por encima del promedio implica la existencia de creatividad en el desarrollo en el trabajo introduciendo actividades originales y variadas, contribuyendo significativamente en su ámbito laboral; en tanto que el 31% se encuentra dentro del promedio y en el 28% está por debajo del promedio, mostrando estos últimos escasa capacidad de innovación.

En los técnicos, el porcentaje mayoritario de 49% alcanzó puntajes medios, en tanto que el 27% está por encima de la media y el 24% o por debajo.

En el personal de servicio, la mayoría o el 64% se encuentra por debajo del promedio, lo que refleja el bajo grado de innovación en el trabajo; seguido del 27% que se encuentra en el nivel medio y un reducido 9% está por encima del promedio.

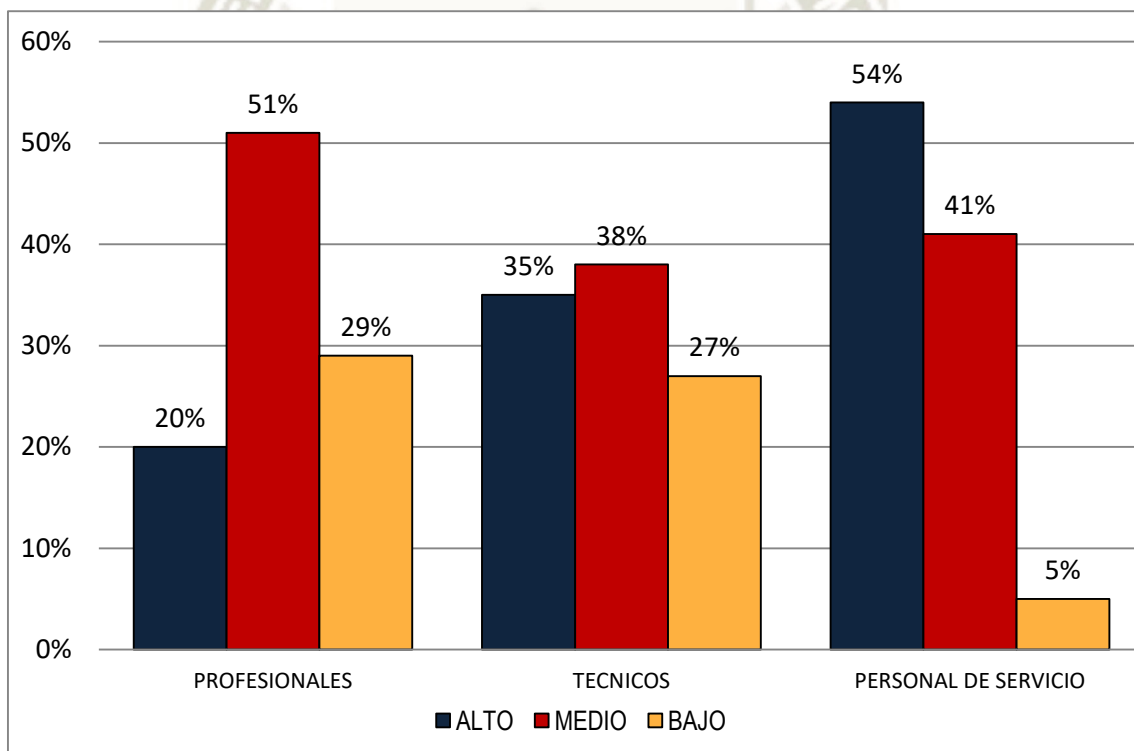
Comparativamente se puede afirmar los profesionales presentan un mayor nivel de innovación, en tanto que los técnicos mayoritariamente se encuentran en el nivel medio y es bajo en el personal de servicio.

CUADRO 10:
CONTROL

	PROFESIONALES		TÉCNICOS		PERSONAL DE SERVICIO	
	Ni	%	Ni	%	ni	%
ALTO	20	20	13	35	12	54
MEDIO	52	51	14	38	9	41
BAJO	29	29	10	27	1	5
TOTAL	101	100	37	100	22	100

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 10



Respecto al control del cumplimiento de las normas se observan los resultados siguientes:

En los profesionales el índice mayoritario de 51% se encuentra dentro del promedio; en tanto que un reducido 20% obtuvo un puntaje por encima del promedio, reflejando que en este caso existe un alto nivel de exigencia y control sobre el cumplimiento de las normas y en las sanciones respectivamente; en tanto que para el porcentaje restante de 29% es bajo en nivel de control, ósea son poco estrictos en sus controles sobre el cumplimiento de las normas y en la penalización por sus actos.

En los técnicos el control es mayoritario en el término medio con 38%; ósea que el control o exigencia se encuentra dentro del promedio; en un porcentaje ligeramente menor (35%) se encuentra encima del promedio y en menor porcentaje de 27% se encuentra por debajo.

En el caso del personal de servicio la mayoría (54%) se ubica por encima del promedio; es decir que es alto el nivel de exigencia y control sobre el cumplimiento de las normas y de las sanciones que se aplican; en el 41% es término promedio y un insignificante 5% está por debajo del promedio.

Comparativamente se aprecia que en los profesionales y técnicos predominan el control del cumplimiento de normas y las sanciones que se aplican están dentro del promedio; en tanto que en el personal de servicio es elevado el índice porcentual que se encuentra por encima; es decir que en este último caso tienen controles más estrictos que en las otras categorías ocupacionales.

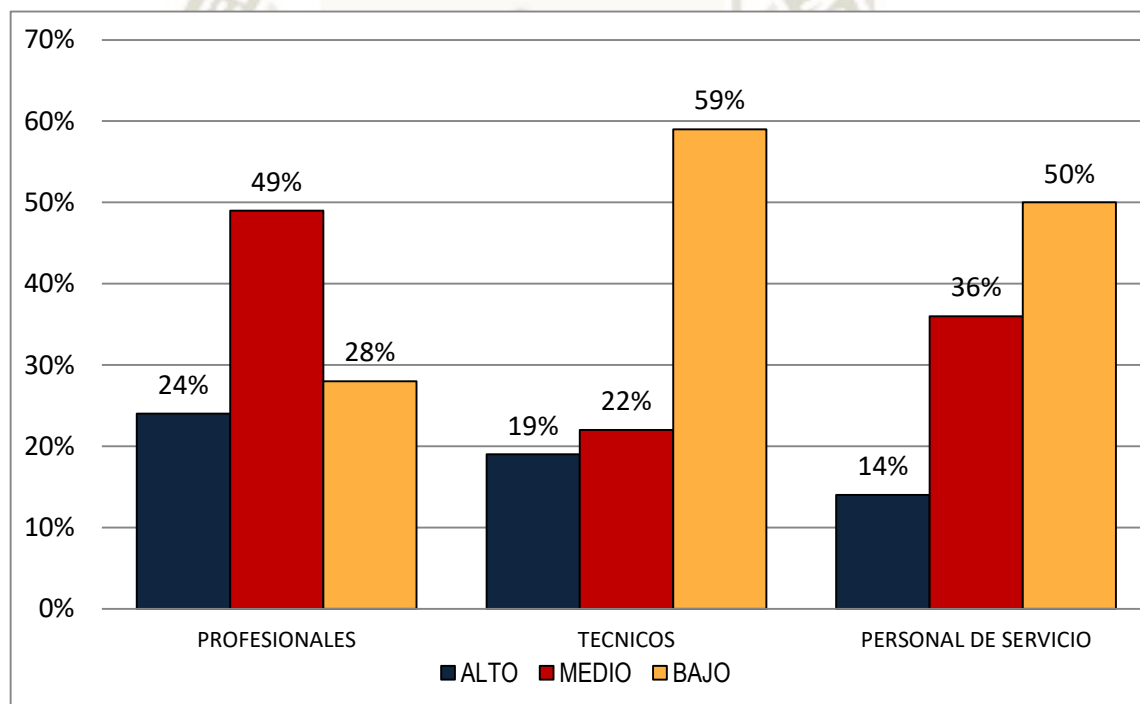
CUADRO 11:

COMODIDAD EN EL TRABAJO

	PROFESIONALES		TÉCNICOS		PERSONAL DE SERVICIO	
	Ni	%	Ni	%	ni	%
ALTO	24	24	7	19	3	14
MEDIO	49	49	8	22	8	36
BAJO	28	28	22	59	11	50
TOTAL	101	100	37	100	22	100

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

GRÁFICO 11



Sobre el grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable se obtuvieron los resultados siguientes:

En los profesionales de la salud el 49% alcanzó un puntaje directo dentro del promedio mostrando su conformidad con contar con un ambiente que reúne las condiciones indispensables; en tanto que el 24% está por encima de la media mostrando un mayor nivel de conformidad con la comodidad que le ofrece el centro de trabajo y el 28% se encuentra por debajo de la media ósea es bajo el nivel de comodidad en este caso.

En los técnicos el porcentaje predominante de 59% se encuentra por debajo del promedio ósea en este caso es bajo el nivel de comodidad que le ofrece el ambiente físico del trabajo; solo en un 22% está dentro del promedio y en el 19% está por debajo del promedio.

En el caso del personal de servicio la mitad de trabajadores obtuvo puntajes directos por debajo de la media lo que es indicativo de que no se encuentran comodidad en el trabajo, respecto a la infraestructura y equipamiento que ofrece para realizar su trabajo; en tanto que el 36% se encuentra en nivel medio y un reducido 14% está por encima de la media.

Comparativamente se puede afirmar que los profesionales ligeramente encuentran una mayor comodidad con respecto a los técnicos y personal de servicio que consideran es baja la comodidad que se ofrece en el ámbito laboral, haciendo que el ambiente sea desfavorable.

A manera de síntesis en el indicador **Estabilidad/cambio** comparativamente en estas tres categorías ocupacionales presentan diferencias sustanciales. En lo que respecta a la claridad de las normas y sanciones e innovación en el trabajo es más alta en los profesionales, baja en los técnicos y media en el personal de servicio; en tanto que la innovación en los técnicos mayoritariamente se encuentra en el nivel medio y es bajo en el personal de servicio. Y en la comodidad que encuentran con el ambiente físico ninguna categoría ocupacional predominan los que están por encima del promedio; sin embargo, en el caso de los

profesionales el término medio es predominante y baja la comodidad que se ofrece en el ámbito laboral, haciendo que el ambiente sea desfavorable tanto en los técnicos como en el personal de servicio



5. EL CLIMA LABORAL

CUADRO 12:

CUADRO COMPARATIVO RESUMEN DEL CLIMA LABORAL SEGÚN INDICADORES Y SUB INDICADORES

INDICADORES	SUB-INDICADORES	PERSONAL PROFESIONAL (%)	TÉCNICOS (%)	PERSONAL DE SERVICIO (%)
RELACIONES	Implicación	Alto (39)	Medio (35)	Bajo (54)
	Cohesión	Bajo (42)	Bajo (43)	Bajo (46)
	Apoyo	Medio (42)	Medio (41)	Medio (46)
AUTO-REALIZACIÓN	Autonomía	Alto (54)	Medio (62)	Bajo (64)
	Organización	Medio (40)	Medio (40)	Alto (59)
	Presión	Alto (44)	Medio (51)	Bajo (55)
ESTABILIDAD/ CAMBIO	Claridad	Alto (48)	Baja (57)	Medio (59)
	Innovación	Alto (41)	Medio (49)	Bajo (64)
	Control	Medio (51)	Medio (38)	Alto (54)
	Comodidad	Medio (49)	Bajo (59)	Bajo (50)

FUENTE: Instrumentos aplicados por la investigadora.

Se aprecia en el presente cuadro resumen que en los profesionales el clima laboral, predominante es alto en lo que respecta a la existencia de una mayor implicación o identificación con el trabajo, presentan mayor creatividad y tienen mayor autonomía, consecuentemente mayor responsabilidad presión; así como un alto grado de claridad de las normas y sanciones; sin embargo es medio el control de las normas y aplicación de sanciones; también la organización en el trabajo, el apoyo y la comodidad respecto a las condiciones físicas que ofrece la institución es medio. Por lo tanto, el clima laboral es medio - alto.

En el caso de los técnicos el índice que predomina también es medio; pero específicamente en los sub-indicadores muestran diferencias significativas; así la implicación y apoyo del indicador relaciones, todos los sub indicadores de auto-realización y la innovación y control de estabilidad cambio es medio; mostrando un clima laboral negativo en lo que respecta a cohesión, claridad de normas y comodidad. Por lo tanto, el clima es medio

En el caso del personal de servicio mayoritariamente el clima laboral es negativo por cuanto la implicación y cohesión del indicador relaciones es bajo; de igual manera la autonomía es baja, consecuentemente la innovación, creatividad u originalidad también es baja y al igual que en el caso anterior la comodidad también es baja. Solo es media en la claridad de normas y sanciones así como en el apoyo que recibe en la institución sea de sus compañeros o de sus jefes. Por lo que se puede afirmar que en este grupo laboral el clima es negativo.

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

El presente estudio busca identificar la percepción del clima laboral según la categoría ocupacional de profesionales, técnicos y personal de servicio del hospital I Edmundo Escomel de EsSalud. Para ello se aplicó una ficha de datos y la escala de Clima Laboral WES de Moos, Moos y Trickett.

El estudio comparativo realizado en el Hospital I Edmundo Escomel EsSalud de Arequipa sobre el clima laboral en profesionales, técnicos y personal de servicio mostraron resultados significativos respecto a semejanzas y diferencias que a continuación se analizan:

Con respecto a las relaciones, comparativamente en estas tres categorías ocupacionales no presentan diferencias sustanciales tanto en lo que respecta a cohesión o el grado de intimidad y amistad entre compañeros, como en el grado de apoyo entre compañeros y entre jefes y subordinados, siendo bajo y medio respectivamente en los tres casos. No obstante, en el grado de implicación o si muestran interés por participar de las actividades laborales, existen variaciones siendo más óptima en el caso de los profesionales y desciende a nivel de técnicos que es medio predominantemente y bajo o muestran poco interés por participar en el caso del personal de servicio, lo cual desfavorece el clima laboral.

Con respecto a la autorrealización o desarrollo personal en lo que respecta a autonomía en el trabajo comparativamente en estas tres categorías ocupacionales se encontraron diferencias importantes; así en el caso de los profesionales es alto el grado de autonomía; ósea que su nivel de dependencia en toma de decisiones es bajo; permitiéndose asumir la resolución de problemas laborales, según su criterio profesional; lo que es favorable para el clima laboral. En tanto que a nivel de los técnicos el grado de autonomía laboral es regular y en el personal de servicio es bajo; lo que estaría en correspondencia con la categoría ocupacional, descendiendo según esta.

Respecto al grado de organización el personal de servicio presenta un mayor nivel de organización, ósea de orden en el trabajo; por cuanto la exigencia en el trabajo es mayor con respecto a las otras categorías ocupacionales; no así en el caso de los técnicos y profesionales en los que predomina el nivel medio. Y con respecto al grado de presión que domina el ambiente de trabajo en los profesionales es alto, a diferencia de los técnicos en los que es regular y bajo en el personal de servicio; lo que está en relación con el grado de responsabilidad que asumen según la categoría ocupacional que desempeñan.

En lo que respecta a la **Estabilidad/cambio** también se encuentran diferencias en sus tres categorías ocupacionales. Así. La claridad en el establecimiento y contenido de las normas y sanciones frente a su incumplimiento; es más alta en los profesionales, baja en los técnicos y media en el personal de servicio; en tanto que la innovación o creatividad en el desarrollo de sus tareas laborales, introduciendo actividades originales y variadas que favorecen el clima laboral, en los profesionales es alto; en los técnicos es mayoritariamente medio y bajo en el personal de servicio; lo que está en relación al grado de autonomía que presentan según la categoría ocupacional que desempeñan. Finalmente con relación a la comodidad que encuentran con el ambiente físico y que se ofrece en el ámbito laboral, tanto profesionales como técnicos y personal de servicio en ningún caso es alta; predominando los que están dentro del promedio en el caso de los profesionales y es baja en técnicos y personal de servicio; determinando que este es un factor que desfavorece el clima laboral.

Se aprecia en el presente cuadro resumen que en los profesionales el clima laboral, predominante es alto en lo que respecta a la existencia de una mayor implicación o identificación con el trabajo, presentan mayor creatividad y tienen mayor autonomía, consecuentemente mayor responsabilidad presión; así como un alto grado de claridad de las normas y sanciones; sin embargo es medio el control de las normas y aplicación de sanciones; también la organización en el trabajo, el apoyo y la comodidad respecto a las

condiciones físicas que ofrece la institución es medio. Por lo tanto, el clima laboral es medio - alto.

En el caso de los técnicos el índice que predomina también es medio; pero específicamente en los sub-indicadores muestran diferencias significativas; así la implicación y apoyo del indicador relaciones, todos los sub indicadores de auto-realización y la innovación y control de estabilidad cambio es medio; mostrando un clima laboral negativo en lo que respecta a cohesión, claridad de normas y comodidad. Por lo tanto, el clima es medio

En el caso del personal de servicio mayoritariamente el clima laboral es negativo por cuanto la implicación y cohesión del indicador relaciones es bajo; de igual manera la autonomía es baja, consecuentemente la innovación, creatividad u originalidad también es baja y al igual que en el caso anterior la comodidad también es baja. Solo es media en la claridad de normas y sanciones así como en el apoyo que recibe en la institución sea de sus compañeros o de sus jefes. Por lo que se puede afirmar que en este grupo laboral el clima es negativo.

Nuestros resultados son similares a los reportados por Guitton JF (31), en un estudio realizado en la red EsSalud en 2011 (en el hospital Carlos A. Segúin Escobedo), aunque solo evaluó al personal médico, encontrando un clima laboral medianamente favorable en 47%, favorable en 37% y muy favorable en 16%. Aunque se debe tomar en cuenta que el instrumento empleado fue diferente (cuestionario NNAS), la mayor percepción del clima laboral podría deberse a que se trata de un hospital nivel IV y el hospital de nuestro estudio es de nivel I. También evaluó la satisfacción laboral, que fue mayoritariamente media (72%), con baja relación entre satisfacción y clima laboral.

En la red asistencial MINSA la situación parece ser menos favorable; Vara Quispe LY. (34) evaluó el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa- Caylloma, Arequipa; también empleó un instrumento diferente, la escala

de clima organizacional de Sonia Palma Carrillo, que identificó la necesidad de mejorar en un 84,2% y en un 10,9% el clima es saludable; además la satisfacción laboral fue baja en 60% de trabajadores.

Definitivamente un buen clima laboral puede influir positivamente en la percepción de satisfacción de los trabajadores de establecimientos de salud, como lo han demostrado diferentes estudios a nivel nacional e internacional. Aunque no fue objetivo de nuestro estudio evaluar la satisfacción laboral, podemos apreciar a partir de otros estudios que la satisfacción del personal de salud no solo depende de factores económicos (mejores sueldos en instituciones privadas, o en EsSalud en relación al MINSAs), sino de la sensación de realización en el puesto laboral, y además de la percepción del ambiente laboral. Pueden realizarse mejoras tendientes a optimizar el clima laboral por parte de las instituciones de salud, como oportunidades de capacitación, mejoras en infraestructura, o el brindar ambientes de trabajo cómodos y funcionales, que redundarán en una mejor calidad de vida laboral y mayor percepción de satisfacción, que a su vez se reflejarán en la calidad de los servicios de salud prestados a los usuarios externos.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** - Las relaciones en los profesionales, se caracterizan por un alto grado de identificación con el trabajo, en los técnicos es medio y en el personal de servicio es bajo. El grado de cohesión o de amistad entre compañeros en las tres categorías ocupacionales es bajo, mostrando un clima laboral negativo o bajo. Y el nivel de apoyo o ayuda entre compañeros en las tres categorías de trabajo es medio.
- SEGUNDA.** - Respecto al grado de autorrealización, en los profesionales existe una mayor autonomía. En el caso de los técnicos el grado de autorrealización que perciben en el trabajo es medio (autonomía, organización y presión). Siendo bajo el nivel de autorrealización en el personal de servicio que carece de autonomía con baja presión; sin embargo, es alto el nivel de organización.
- TERCERA.** - En profesionales el clima laboral es medio - alto. En los técnicos el clima laboral es negativo o bajo. Y en el personal de servicio el clima laboral es predominantemente negativo por cuanto la innovación y comodidad es baja; es media en la claridad de normas y sanciones; pero alto el control.
- CUARTA.** - El clima laboral en los profesionales, técnicos y personal de servicio es semejante en los sub-indicadores de relaciones; predominando el nivel medio y bajo. No obstante, presenta mejor desarrollo personal o autorrealización y en estabilidad/cambio en los profesionales, y medio-positivo, en técnicos.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. - Es necesario que la gerencia del Hospital Edmundo Escomel promueva y potencie estrategias de comunicación y relaciones humanas en el trabajo a cargo de profesionales especializados a fin de mejorar la cohesión en el personal que labora en el hospital, a fin de mejorar las relaciones interpersonales o el nivel de amistad entre compañeros.

SEGUNDA. – La gerencia del Hospital Edmundo Escomel debe ofrecer mejores condiciones de desarrollo personal en los técnicos y personal de servicio a través de la modificación de políticas institucionales que favorezcan la autonomía, la creatividad en los trabajadores, el propósito y una mayor capacitación a fin de que aporten en el ámbito laboral y se mejore el clima laboral.

TERCERA. – La gerencia del hospital debe buscar una mayor claridad en el establecimiento de normas de conducta en el hospital, así como mejorar los sistemas de control respecto a su cumplimiento y aplicación de sanciones, sobre todo en el personal de servicio y técnicos de la institución en general que ayuden a mejorar las relaciones, el orden y la organización en el trabajo.

CUARTA. - La institución debe en forma urgente mejorar las condiciones físicas en las que el personal desarrolla su trabajo, mejorando el equipamiento e infraestructura a fin de que el personal realice su trabajo en condiciones óptimas.

PROPUESTA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL I EDMUNDO ESCOMEL – EsSALUD, AREQUIPA

1. FUNDAMENTACIÓN.

La presente propuesta está orientada a la mejora del clima laboral existente en el hospital I Edmundo Escomel EsSalud, fundamentado en el análisis de la problemática encontrada a partir de los resultados de la investigación realizada.

Los resultados reflejan una problemática específica que se caracteriza por mantener las mayores deficiencias en lo que respecta a relaciones e implicación y apoyo; en el personal técnico es bajo en lo que respecta a cohesión, claridad de normas y comodidad; y en el personal de servicio presentan un clima laboral predominantemente negativo en relación a implicación y cohesión, en comodidad, autonomía, innovación, creatividad u originalidad.

Es pues imprescindible que toda organización e institución cuente con un clima que permita lograr la armonía, coordinación y trabajo en equipo, a fin de poder brindar un servicio de calidad y tener una mejor imagen ante los usuarios; y que a su vez va a repercutir en un bienestar para el personal que labora en la institución. Para lo cual se deben tener claramente definido las políticas, objetivos, la estructura organizativa y las funciones en las diferentes áreas, por lo tanto, es necesario la puesta en práctica de recursos y elementos administrativos que favorezcan la gestión del clima laboral.

2. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

Fomentar, promover y realizar acciones que permitan un clima laboral cualitativamente superior en el hospital a nivel de profesionales, técnicos y con mayor incidencia en el personal de servicio.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Fomentar actitudes positivas relacionadas con el clima organizacional
- b. Lograr la participación de todo el personal en las actividades programadas
- c. Capacitar al recurso humano a fin de lograr satisfacer sus necesidades y por ende una mejor disposición en el desarrollo de actitudes positivas para el interrelacionamiento.

3. ÁMBITO DE EJECUCIÓN

Esta considerado para todo el personal del hospital y bajo la aprobación participación y apoyo de los directivos que integren la estructura organizativa

4. ACCIONES

- Realizar un trabajo encaminado al mejoramiento de la organización laboral.
- Realizar encuentros con los trabajadores para explicarles la situación actual
- Lograr una adecuada cohesión grupal para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.
- Implementar cursos de comunicación dirigidos a los trabajadores desarrollando conocimientos, técnicas y habilidades

- Realizar actividades de dinámica y animación grupal encaminadas a capacitar al personal del hospital en destrezas y habilidades para la resolución de conflictos.
- Realizar talleres de Liderazgo: Estilos y técnicas; sobre gestión de Clima y toma de decisiones
- Establecer canales de comunicación a fin de mantener una constante retroalimentación entre directivos y trabajadores.
- Desarrollar talleres y seminarios (tanto para directivos como trabajadores), con el apoyo de especialistas, sobre relaciones interpersonales y clima organizacional



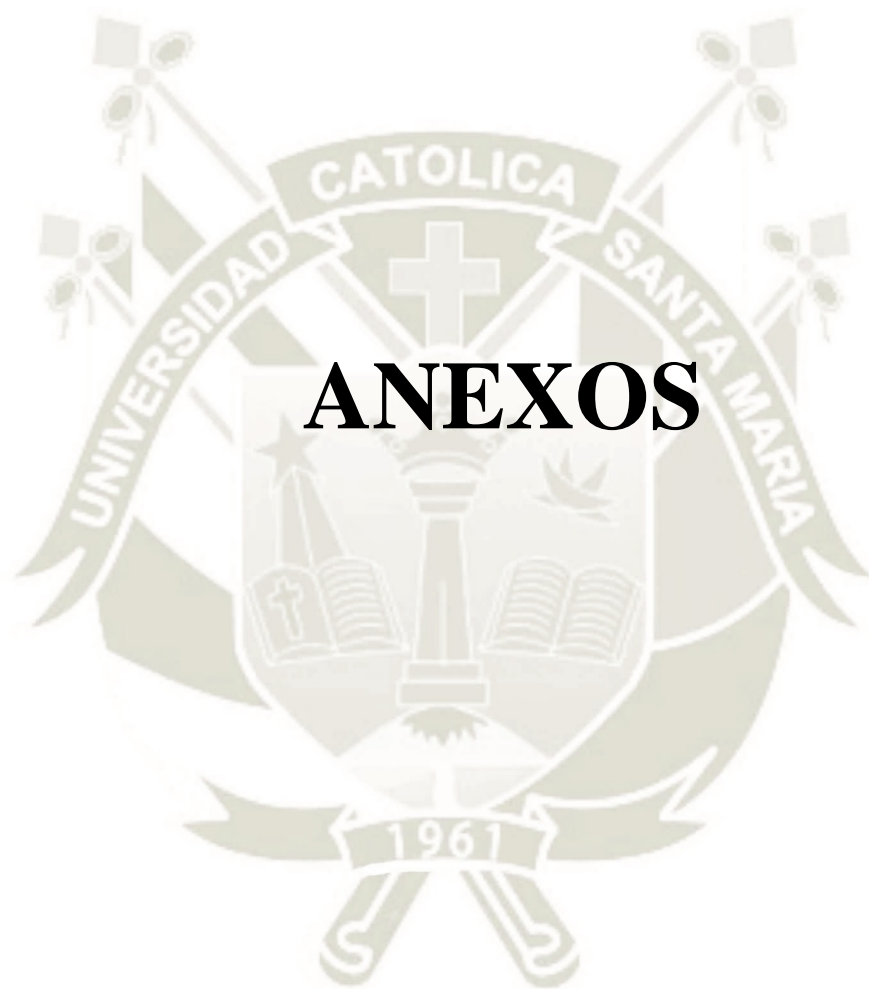
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Segredo AM. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2017;43(1):57-67
- 2) Álvarez FA. El clima institucional como factor determinante en el rendimiento académico de los alumnos de la institución educativa técnico industrial Simona Duque del municipio de Marinilla. Tesis de grado. Facultad de Educación, Universidad de Antioquía, Colombia 2017.
- 3) Manosalvas CA, Manosalvas LO, Nieves J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 2015; (26):5-15.
- 4) Ortega Y, Mercado L. El clima organizacional aspecto estratégico en el servicio al cliente. *Aglala*, 2014; 5(1):126-142.
- 5) Chiang MM, Gómez NM, Salazar CM. Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 2014; 30(52): 65-74.
- 6) Cardona DR, Zambrano R. Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios gerenciales*, 2014; 30(131):184-189.
- 7) Chávez DP, Ríos K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray– Trujillo, 2015. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO, 2015.
- 8) González L, Rivera E, Trigueros C. La interacción social en el contexto del aula de Educación Física. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 2014; 18(2):305-320.
- 9) Mercado MA, Paiva FJ, Saavedra FJ. Clima social escolar y rendimiento escolar: escenarios vinculados en la educación. Memoria para grado de Psicología, Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad del Bio-Bio. Chile, 2014.
- 10) Furham M, Goodstein F. *Grandes Expertos en Cambio Organizacional*. Disponible en: <http://www.theodinstitute.org> (Con acceso el 25-09-2018)

- 11) Flores-Calero M, Manzano C, López S. Factores que influyen en la satisfacción laboral de una universidad ecuatoriana. *Analítika: revista de análisis estadístico*, 2014; (7): 23-30.
- 12) Suarez R. Estudiando el Clima Organizacional. En <http://www.slideshare.net/suarezrp> (Con acceso el 25-09-2018)
- 13) Bordas MJ. *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED. 2016.
- 14) Brito JF, Nava ME, Juárez A. Un modelo estructural de las relaciones entre apoyo social, estrés percibido y burnout en enfermeras mexicanas. *Psicología y Salud*, 2015; 25(2):157-167.
- 15) Blanch JM. Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados. *Papeles del psicólogo*, 2014; 35(1):40-47.
- 16) Jiménez DP. *Manual de recursos humanos 3ª ed.* ESIC Editorial. España, 2016.
- 17) Buenas prácticas laborales. En: <http://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-22062.html> (Con acceso el 25-09-2018)
- 18) Berardi AL. Motivación laboral y engagement. 2015. Universidad FASTA, Facultad de Ciencias Económicas. Disponible en: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1 (Con acceso el 25-09-2018)
- 19) Gómez MA. Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 2016; 7(1): 131-153.
- 20) Peña Cárdenas MC, Díaz MG, Chavez Macías AG, Sánchez Esparza CE. El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 2016; 9(5):95-105.
- 21) Viloría JJ, Daza A, Pérez KL. Dinámicas e influencias de los grupos informales en las organizaciones. *Ánfora*, 2016; 23(40):169-194.
- 22) Arciniega Peña MC, Díaz MG, Chávez AG, Sánchez CE, El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista internacional Administración & finanzas*, 2016; 9(5):95-105.

- 23)** La administración de recursos humanos y las organizaciones actuales. En: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-y-las-organizaciones-actuales/> (Con acceso el 25-09-2018)
- 24)** Robles RE, Serrano HB, Serrano GL, Gaibor FM, Armijo GM, Fernández A. Retos de la planificación estratégica en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 2017; 36(3): 0-0. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002017000300018&script=sci_arttext&tlng=pt (Con acceso el 25-09-2018)
- 25)** Principales factores de la eficacia en el trabajo. En: <https://recursos-humanos.infojobs.net/factores-de-la-eficacia-trabajo> (Con acceso el 25-09-2018)
- 26)** El control en la Supervisión. En <http://www.es.wikipedia.org> (Con acceso el 25-09-2018)
- 27)** Estrategias para obtener un buen clima laboral. Conexión ESAN, Mayo 2018. En: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral/> (Con acceso el 25-09-2018)
- 28)** Madero-Gómez SM, Olivas-Luján MR. Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, 2016; 32(138):51-59.
- 29)** Díaz P. Prevención de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral. Ediciones Paraninfo, SA. España, 2015.
- 30)** Vizcarra JL. Diccionario de economía. Grupo Editorial Patria. México, 2014.
- 31)** Guitton JF. Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa – 2011. Tesis de Grado Académico de Magíster en Administración y Gestión en Salud. Escuela de Postgrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2012.
- 32)** Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 2010; 14 (2): 133-138.
- 33)** Muñoz-Seco E, Coll-Benejam J, Torrent-Quetglas M, Linares-Pou L. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 2012; 37(4): 209-214

- 34) Vara LY. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa- Caylloma, Arequipa 2017. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Escuela Profesional de Enfermería, Universidad Alas Peruanas, 2017
- 35) Herrera P. Correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional y técnico de la micro red 15 de agosto. [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Facultad de Medicina, 2011.
- 36) Valdivia S. Clima organizacional y satisfacción laboral en lo médicos del Hospital III Yanahuara EsSalud – Arequipa.2011 [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Medicina, 2011.
- 37) Broncano YN. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de Emergencia y Cuidados críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. Revista Científica de Ciencias de la Salud, 2014; 7(2). <https://doi.org/10.17162/rccs.v7i2.150>.
- 38) Torres DP. Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. Tesis de pregrado. Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2016
- 39) Portero S, Vaquero M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2015; 23(3):543-552.
- 40) Carrillo-García C, Ríos-Rísquez MI, Fernández-Cánovas ML, Celdrán-Gil F, Vivo-Molina MC, Martínez-Roche ME. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. Enfermería global, 2015; 14(40): 266-275.



ANEXOS

