

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

INFLUENCIA DEL PROGRAMA PSICOSISTÉMICO PARA  
MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL  
DEL CENTRO DE SALUD LA JALCA, PROVINCIA  
CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS, 2015

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER**

**EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**AUTOR**

Br. JESSICA GOMEZ LLANCA

**ASESORA**

Mg. Sc. PATRICIA DEL ROCÍO CHÁVARRY YSLA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GERENCIA DEL CAPITAL HUMANO

CHACHAPOYAS – PERÚ

2017

## PAGINA DE JURADO

---

Dr. Félix Díaz Tamay

Presidente

---

Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas

Secretario

---

Mg. Sc. Patricia del Rocío Chávarry Ysla

Vocal

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jessica Gómez Llanca egresado (a) del Programa de Maestría ( x ) Doctorado ( ) en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificada con DNI N° 45527100.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

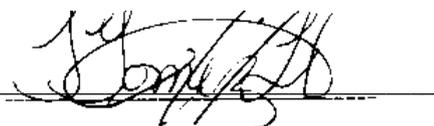
1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **INFLUENCIA DEL PROGRAMA PSICOSISTEMICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LA JALCA, PROVINCIA CHACHAPOYAS, REGION AMAZONAS, 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chachapoyas, 29 de Abril del 2017.

Firma: \_\_\_\_\_



Nombres y apellidos: Jessica Gómez Llanca.  
DNI: 45527100.

## **DEDICATORIA**

Esta investigación se la dedico a DIOS por ser mi fortalece en todo momento. A mis padres: Lino Gómez Gallac y Auristelia Llanca Poquis de Gómez, a mi hermanito: Gerson Alberto Gupioc Llanca y a toda mi familia , por todo el apoyo, la comprensión y el amor que me han brindado en cada momento de mi vida., que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo dejo a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograrlo.

Jessica

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación y apoyo constante de las autoridades del Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas.

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi Asesora Mg. Sc. Patricia Del Rocío Chávarry Ysla por motivarme en la realización de esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en mi trabajo pues su capacidad para guiar este estudio ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos.

Jessica.

## **PRESENTACIÓN**

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado: INFLUENCIA DEL PROGRAMA PSICOSISTÉMICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LA JALCA, PROVINCIA CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS, 2015, con fines de obtener el grado de Magister en GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Esta investigación presenta información acerca de los elementos del clima organización y cómo se ven influenciados con el desarrollo de un programa psicosistémico en el personal que labora en el Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, durante el año 2015, en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos indican que si es posible mejorar el Clima Organizacional en el Centro Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas después de la aplicación de un programa psicosistémico.

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo se está presta a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio del personal que labora en el Centro de Salud La Jalca, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en los servicios de salud.

**Jessica.**

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del Problema.....	15
1.2. Formulación del Problema.....	21
1.3. Justificación.....	21
1.4. Antecedentes.....	23
1.5. Objetivos.....	31
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	33
2.1. Base Teórica.....	33
2.2. Marco conceptual.....	62
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	67
3.1. Hipótesis.....	67
3.2. Variables.....	67
3.3. Metodología.....	72
3.4. Población y Muestra.....	73
3.5. Método de investigación.....	74
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	75
3.7. Métodos de análisis de datos.....	77
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	79
4.1. Análisis de los resultados.....	79
4.2. Prueba de Contrastación de la hipótesis.....	86
4.3. Discusión de los resultados.....	87
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	91
5.1. Conclusiones.....	91
5.2. Sugerencias.....	92
Referencias Bibliográficas.....	94
ANEXOS.....	98

## RESUMEN

La presente investigación titulada Influencia del programa psicosistémico para mejorar el clima organizacional del personal del Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015 tuvo como objetivo general, determinar la influencia del programa psicosistémico en el clima organizacional del personal del centro de salud la Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015.

La investigación fue de tipo aplicada tuvo una muestra censal constituida por 25 trabajadores del Centro de Salud La Jalca. Se utilizó la encuesta de clima organizacional (EDCO) de Ministerio de Salud.

Las conclusiones que se arribaron fueron que se observó antes de aplicar el programa que el 68,0% de los trabajadores opinaron que es no saludable, el 32,0% de los trabajadores opinaron que está por mejorar y después de aplicar el programa se tiene que el 12,0% mejoro su opinión e indico que el Clima Organizacional está por mejorar, mientras que el 88,0% opina que el clima organizacional es saludable. Contrastándose la hipótesis que mejoró el Clima Organizacional en el Centro Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas después de haber aplicado el programa psicosistémico.

**Palabras clave:** Clima organizacional, programa psicosistémico, potencial humano.

## **ABSTRACT**

The present study entitled Influence of psicossistémico program to improve the organizational climate of staff Health Center Jalca province Chachapoyas, Amazonas Region, 2015 was overall objective psicossistémico determine the influence of organizational climate program of health center staff Jalca province Chachapoyas, Amazonas Region, 2015.

The research type was applied had a census sample consisting of 25 workers Jalca Health Center. The organizational climate survey (EDCO) of Ministry of Health was used.

The conclusions arrived were to be observed before applying the program that 68.0% of workers felt that is not healthy, 32.0% of workers felt that is to improve and after applying the program has the 12.0% improved their opinion and indicated that the organizational climate is to improve, while 88.0% believe that organizational climate is healthy. By contrasting the hypothesis that improved the organizational climate in the Health Centre The Jalca, Province of Chachapoyas after applying the psicossistémico program.

Keywords: Organizational climate, psicossistémico program, human potential

## INTRODUCCIÓN

*La modernización del Estado es una necesidad en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto implica la modernización de la gestión de cada una de las instituciones públicas, instaurando avances en materia de modernización y profesionalización en la administración del Estado . (Chiang, Salazar, & Núñez, 2007)*

Todo el Sistema de Salud en el Perú, “está en un proceso de cambio profundo para adaptarse a las exigencias del mundo moderno, lo que los ha llevado a insertarse en una senda de modernización” (Chiang et al., 2007); “que incluye entre otras a la Reforma de Salud, estableciendo como objetivo central la satisfacción de las necesidades del paciente, con eficacia, calidad y oportunidad” (Chiang et al., 2007), ello sin dejar de lado la satisfacción laboral del personal de salud inmerso en la atención.

“El Clima Organizacional refiere al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales, los estados de ánimo y como estas variables pueden afectar el desempeño de los trabajadores” (Junco, 2015).

*Se considera que el clima organizacional llega a formar parte de la cultura de cada empresa, es decir, es parte de la personalidad propia de la organización y es tan variable como el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente . (Junco, 2015)*

“Después de que se efectúa la medición del clima de una empresa y se realiza el análisis de los resultados obtenidos, el principal objetivo será la propuesta para corregir, mejorar y mantener resultados positivos en el ambiente laboral” (Junco, 2015).

“Durán, en su artículo Mejores Empresas para trabajar: la importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas; menciona como el clima organizacional es evaluado para determinar si la empresa es un buen empleador” (Junco, 2015).

*En dicho artículo Duran indica que las mejores empresas donde trabajar, son también las mejores empresas en donde invertir, en atención a que son casi el doble más rentables que el resto de las compañías, en conclusión a su observación señala que La alegría se contagia y es una buena inversión . (Junco, 2015)*

“De acuerdo a la conclusión de Durán, a continuación se presenta la propuesta de un programa para mejorar el clima organizacional de una empresa nacional de giro industrial en el ámbito de la producción” (Junco, 2015). “Se espera que este programa resuelva las dificultades evidenciadas después de realizar la medición del clima, así como sea una eficaz herramienta para fortalecer el ambiente positivo de la organización” (Junco, 2015).

“El clima de una organización es importante en el diagnóstico organizacional” (Del Río, Munares, & Montalvo, 2013). “Comprende el ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional y características de sus miembros. Influyen la estructura de la organización, administración, reglas y normas, toma de decisiones, motivación, actitudes y la comunicación” (Del Río et al., 2013). “El mejor enfoque utiliza las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos en el medio laboral” (Del Río et al., 2013).

“En algunas instituciones de salud, existen conflictos entre los trabajadores y las autoridades y poco compromiso con el trabajo, lo que se traduce en un clima organizacional desfavorable, y conlleva a falta de calidad en la atención” (Del Río et al., 2013).

“El clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales; esto *potencia aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación*” (Nieves, 2013).

“Estos autores de una u otra forma han dejado establecido que el clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de las instituciones” (Chiang et al., 2007). “El clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es quien determina en las personas

*enraizamiento, arraigo y permanencia, generando en el comportamiento eficacia, diferenciación, innovación y adaptación*” (Chiang et al., 2007). “El clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables importantes en el desarrollo de las actividades laborales en los establecimientos de salud” (Chiang et al., 2007).

*Según Sohi, se debe iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal de acuerdo con estos resultados . (Chiang et al., 2007)*

“Para llegar a ello, hay que identificar cuáles son los diferentes factores que hacen difícil dar cumplimiento a estos desafíos” (Chiang et al., 2007). “Esta tarea se debe efectuar en función de la identificación de aquellos elementos que contribuyan y obstaculicen el cumplimiento de los objetivos institucionales” (Chiang et al., 2007); “con toda esta información se pueden generar acciones que permitan alinear los objetivos organizacionales con las necesidades de los pacientes” (Chiang et al., 2007).

*Este estudio pretende despertar la reflexión de los directivos hospitalarios sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización . (Nieves, 2013)*

“Estudia el clima organizacional y la satisfacción laboral, dos variables del comportamiento organizacional, se establece una relación entre ellas y somete los cuestionarios a un análisis estadístico, para observar la validez con la cual se comportan” (Nieves, 2013).

“El pensamiento sistémico es un método imprescindible para fortalecer el desarrollo de las organizaciones, donde el clima organizacional constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación” (Segredo, García, López, León, & Perdomo, 2015). “El objetivo de este trabajo es determinar la influencia del enfoque sistémico del clima organizacional en el desarrollo de la salud pública” (Segredo et al., 2015).

Se pretendió estudiar a fondo todos los factores englobados en torno a ello, por medio de la realización de encuestas de tipo cerrada y personal y la aplicación de un programa psicosistémico, el análisis de los datos arrojados del instrumento de evaluación aplicado a la población en estudio, validación del estudio, conclusiones y sugerencias pertinentes. La investigación estuvo organizada en cuatro capítulos:

El I capítulo, hace referencia a la situación problemática sobre el clima laboral en el sector salud; así como a los antecedentes que se han realizado sobre este tipo de investigaciones, tanto a nivel local, nacional e internacional. Aborda el problema que motivó, en primera instancia, el desarrollo del estudio aquí presentado, y cuya definición permitió establecer en forma precisa los objetivos que guiaron el proceso de investigación, así como la pertinencia, utilidad e impacto de la misma. Del mismo modo en este capítulo queda determinado el objetivo de esta investigación

En la segunda parte se abordó los elementos teóricos que encuadran dentro de mi estudio, tratados por diversos autores que relacionan los fundamentos de la calidad de servicio y que nos ayudan a entender y buscar estrategias de solución

En el Capítulo III se describe la metodología que se siguió para poder alcanzar el propósito general del estudio, desde el tipo y diseño de investigación seleccionados, hasta los métodos de procesamiento y análisis de los datos recolectados con los instrumentos diseñados para tal fin. En este estudio cuantitativo descriptivo y propositivo, los datos obtenidos se procesaron e interpretaron haciendo uso de la estadística descriptiva

En el capítulo IV se detalla la discusión de los resultados interpretando y analizando cada cuadro presentado, respondiendo de esta manera a los objetivos planteados

Finalmente los capítulos V y VI se presentan las conclusiones y sugerencias a las que se arribaron, luego del análisis e interpretación de los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos; las referencias bibliográficas de todos los libros y otros medios consultados; así como los anexos que servirán para explicar y aclarar el proceso de investigación

**CAPÍTULO I**  
**EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

# CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Planteamiento del Problema

A nivel mundial “la cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas” (Pelekais & Rivadeneira, 2008).

*En la actualidad la cultura organizacional en los servicios del sector salud, amerita de profesionales que asuman el rol en la atención al paciente con un alto nivel de responsabilidad y ética, así como amplio liderazgo que motive cambios significativos según el área de competencia . (Gutierrez, 2007)*

*De esta manera, la práctica profesional en salud debe ser capaz de responder a los cambios que experimentan las organizaciones que brindan atención a la salud como parte del concepto organizacional con verdadera autonomía e identidad profesional centrada en valores y trabajo de equipo que exige motivación, participación e interacción entre sus integrantes, lo que contribuye en gran medida a lograr estilos de cultura fuerte que se adapten a los nuevos paradigmas que plantea la atención de Salud . (Gutierrez, 2007)*

“La comprensión del fenómeno organizacional es una necesidad de todos los profesionales que tienen alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos de la sociedad” (Segredo et al., 2015). “El avance acelerado de la ciencia y la técnica hace que la sociedad moderna esté obligada a competir dentro de un mercado cuya dinámica está pautada fundamentalmente por el desarrollo” (Segredo et al., 2015).

*El desarrollo de la ciencia y la tecnología a lo largo de la historia, ha propiciado la solución de problemas e interrogantes que han suscitado un marcado avance en el nivel de vida de la sociedad, que van desde una mayor profundidad en la comprensión de las leyes de la naturaleza hasta investigaciones que han dado respuesta a múltiples eventos que tienen lugar en la esfera social . (Segredo et al., 2015)*

“La ciencia es una forma de conciencia social y constituye un sistema de conocimientos adquiridos por los hombres, acerca de la realidad que nos rodea: la naturaleza, la sociedad y el pensamiento” (Segredo et al., 2015). “Representa el reflejo de las leyes del mundo objetivo en forma de conceptos, sistema de símbolos, teorías y otros” (Segredo et al., 2015).

*Es un fenómeno material cuando deviene en fuerza productiva directa, también es un fenómeno dialéctico ya que se encuentra en desarrollo constante, es un instrumento gnóstico pero a la vez transformador de la realidad, es eslabón fundamental en el desarrollo de la sociedad y en la solución de sus problemas .*  
(Segredo et al., 2015)

“En la interacción compleja del desarrollo social y científico, es a través de la ciencia que se puede prever de modo definido las posibilidades de cambio que deben producirse en la sociedad” (Segredo et al., 2015). “En el campo de la administración pública ya sean instituciones productivas o de servicios, de carácter público o privado, esto tiene una repercusión extraordinaria; donde la salud pública no está ajena a esta influencia” (Segredo et al., 2015).

“Según Winslow en 1920, la salud pública es la ciencia y el arte de impedir las enfermedades, prolongar la vida, fomentar la salud mediante el esfuerzo organizado de la comunidad” (Segredo et al., 2015). “Es, además, la ciencia que se encarga de organizar y dirigir los esfuerzos colectivos destinados a proteger, promover y restaurar la salud de los habitantes” (Segredo et al., 2015). “Se dedica al estudio de los problemas en materia de salud acaecidos en una población que por sus características trascienden la preocupación individual para alcanzar a la sociedad” (Segredo et al., 2015).

“En el caso específico de Cuba el Estado regula, financia y presta los servicios de salud. Estos servicios operan bajo el principio de que la salud es un derecho social” (Segredo et al., 2015).

*En el sistema sanitario cubano la salud pública y la salud individual se integran bajo los principios de carácter estatal y social de la medicina, universalidad, gratuidad, accesibilidad, continuidad, responsabilidad, participación social e*

*integralidad de la atención que se brinda a individuos, familias y comunidades . (Segredo et al., 2015)*

*Para garantizar la accesibilidad a los servicios de salud y brindar una cobertura total a la población cuenta con un conjunto de instituciones que crece en la medida en que las demandas poblacionales así lo exigen, de forma tal que las personas reciban un continuo de servicios de acuerdo con sus necesidades a lo largo del tiempo y a partir de los diferentes niveles del sistema de salud con la mayor calidad, eficiencia y eficacia posibles, de acuerdo con el momento tecnológico e histórico social con que se cuente . (Segredo et al., 2015)*

*El pensamiento sistémico es un método imprescindible para fortalecer el desarrollo de las organizaciones, particularmente por lo que respecta al diseño y evaluación de las intervenciones, donde el clima organizacional constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación . (Segredo et al., 2015)*

“Por su repercusión inmediata adquiere relevancia, tanto en los procesos, como en los resultados, y ello incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo” (Segredo et al., 2015).

*El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social . (Segredo et al., 2015)*

*En salud pública la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brinda, obliga a contar con métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo . (Segredo et al., 2015)*

“El presente artículo tiene como objetivo valorar el enfoque sistémico del clima organizacional en el desarrollo de la salud pública” (Segredo et al., 2015).

“En cuanto a la relación de la satisfacción laboral con el clima organizacional, existen muchos estudios que la reafirman” (Castillo, 2014).

*Una institución pública en Chile evidencia la relación directa existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral: Cuanto más favorable es la percepción del clima laboral en la organización, mayor va a ser el nivel de satisfacción que los trabajadores presenten hacia su trabajo en general . (Castillo, 2014)*

“El 40% de los trabajadores alcanza la satisfacción laboral en el momento en que es capaz de disfrutar y divertirse cuando realiza su trabajo, según el análisis de la consultora de Recursos Humanos Adecco” (Álvarez, 2015). “Para el 20% de los trabajadores, un buen ambiente laboral y el compañerismo son las piezas fundamentales para alcanzar la felicidad en el trabajo” (Álvarez, 2015).

*En menor medida, son primordiales para el empleado el salario, el reconocimiento de los jefes y compañeros, la flexibilidad laboral, la coherencia de la dirección de la empresa y la disposición de recursos necesarios para poder desempeñar de forma adecuada el trabajo, según concluye la consultora . (Álvarez, 2015)*

“Según el estudio de Adecco, hombres y mujeres muestran un comportamiento diferente a la hora de alcanzar la felicidad en el trabajo. Los hombres otorgan mayor importancia al salario que ellas (15% frente al 11% de las mujeres)” (Álvarez, 2015). “En cambio, la estabilidad es más relevante entre el sexo femenino (9% en mujeres, frente al 6% en hombres), al igual que ocurre con la flexibilidad laboral (7% en mujeres, frente a un 1% en hombres)” (Álvarez, 2015).

*Por edades, mientras que los empleados mayores de 55 años valoran en mayor medida la estabilidad, los de 35 a 44 años apuestan por la flexibilidad horaria y los menores de 24 años necesitan realizarse profesionalmente para poder ser felices en su empleo . (Álvarez, 2015)*

“Juárez Adauta realizó una investigación en determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de una institución de salud, ambos índices presentan alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y un buen clima organizacional” (Peña, Díaz, & Carrillo, 2015). “Es decir, que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios al derecho habiente” (Peña et al., 2015).

Según González y Pérez, “los resultados reportan que 30% de trabajadores de salud con conflictos en clima laboral, 25.9% con baja motivación e insatisfacción laboral y el 28.3% presenta síndrome de Burnout” (González & Pérez, 2012).

*Según los datos del Barómetro del Clima Laboral Accor-2008, el 27,9%, la satisfacción de los empleados respecto a su trabajo se sitúa en un 66%, frente al 74% de hace tres años -cifras que se encuentran por debajo de las aportadas por otros trabajadores europeos . (De Vicente, Magán, Berdullas, & Elena, 2009)*

En Pennsylvania y escocia .Enfermería Global N°18.2010 El estudio concluyó que los enfermeros que trabajan en hospitales que reciben poco apoyo administrativo para el cuidado de enfermería, relataron que presentan dos veces más insatisfacción profesional y presentaron niveles de burnout por encima de lo aceptable para estos profesionales de un 54% y 34%.

En Colombia. El consejo de Seguridad, Junio de 2014 Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS). En estos últimos tiempos existe “la epidemia escondida a la que deben hacer frente los sistemas de salud de los países” (Consejo Colombiano de Seguridad [CCS], 2014). “Lo cierto es que a junio del 2013 se registraron en Colombia 10.246 enfermedades laborales calificadas” (Consejo Colombiano de Seguridad [CCS], 2014).

*Según cifras de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y de Trabajo en el Sistema general de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo de Colombia, el 90 por ciento de las enfermedades laborales en el país corresponden a las lesiones músculo esqueléticas, seguidas de patologías*

*auditivas con el 4%, trastornos mentales 1.1%, y lesiones de la piel 1.0%, lo cual representa un aumento del 6,52% con respecto al 2012 . (Consejo Colombiano de Seguridad [CCS], 2014)*

*Muchos factores pueden contribuir - ya sea individualmente o en combinación - para el desarrollo de estas enfermedades como: Alta demanda de trabajo, Falta de control sobre el trabajo, Baja satisfacción laboral, Trabajo repetitivo, Alto ritmo de trabajo, Presión de tiempo, Falta de apoyo de colegas y superior . (Consejo Colombiano de Seguridad [CCS], 2014)*

*En el Perú se realizó un estudio sobre Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica los resultados arrojaron que del total de trabajadores que participaron en el estudio, 29% fueron técnicos, 14% personal administrativo, 14% médicos, 12% enfermeras, 12% otros profesionales, 8% artesanos, y 11% servicios diversos. El 52% fue de sexo femenino . (Del Río et al., 2013)*

“El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima organizacional por mejorar” (Del Río et al., 2013). “El 12% de trabajadores percibió un clima no saludable, el 75% por mejorar y el 13 % un clima saludable” (Del Río et al., 2013).

El Centro de Salud La Jalca es un establecimiento de categoría I – 3. Con 3 establecimientos de salud CLAS agregados. Pertenece al distrito más poblado de la Jalca Grande y a la Provincia de Chachapoyas. Se encuentra ubicado estratégicamente por la alta demanda de atenciones médicas, obstétricas y en enfermería. Ya que es considerado el distrito como extrema pobreza. Priorizado para construir un mini hospital en los próximos cuatro años

Cuenta con 13 personales de salud, 1 personal administrativo y 1 personal de limpieza. Se cuenta con los servicios de Materno perinatal, planificación familiar, medicina, psicología, CRED, Inmunizaciones, hospitalización, sala de partos, laboratorio, triaje, admisión, tópico, farmacia, odontología y ecografías. Atiende a diario 40 pacientes, aparte de las emergencias que son 3-4 diarias

En el Centro de Salud La Jalca se ha observado que no cuentan con protocolos de trabajo por lo que el personal trabaja de acuerdo a su experiencia o capacitación sin concordancia, según refieren los directivos no permitieron una articulación de criterios en los procedimientos produciendo altercados y disputas. En las prácticas se pudo evidenciar que los profesionales se expresan través de gritos y miradas adustas, según algunas obstetras expresaron que los médicos intervienen en sus reportes dando sus opiniones frente al cuidado de los pacientes. Según algunos técnicos de enfermería, técnico de laboratorio, chofer, personal de limpieza y administrativo no se sienten identificados al servicio y no creen que haya trabajo en equipo con los demás miembros del personal; asimismo puntualizaron que sus remuneraciones no compensan el alto grado de estrés que sienten. Organizacionalmente no se observa una estructura jerárquica, ni jefaturas establecidas o responsables de los diferentes programas comprometidos, existe el manual de organización y funciones documento que es conocido pero no se aplica por el personal. El psicólogo e interno de enfermería refieren falta de comunicación entre todo el personal, falta de coordinación para mejorar el trabajo en equipo, exiguo o falta de control de impulsos (para expresar sus opiniones o malestar), se omite el orden jerárquico para la solución de problemas, elaborar juicios a priori del personal de salud involucrados en problemas y falta de estimulación o motivación para el personal de salud resaltando sus aptitudes y virtudes

Desde esta perspectiva se planteó la siguiente interrogante:

## **1.2. Formulación del Problema**

¿En qué medida influye el programa psicosistémico en la mejora del clima organizacional del personal del centro de salud la Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015?

## **1.3. Justificación**

El presente trabajo de investigación se justificó en la necesidad de identificar el grado de influencia de la aplicación de un programa psicosistémico para mejorar el clima organizacional del personal del Centro de Salud La Jalca Región Amazonas durante el 2015, además con los hallazgos de este estudio se pretende contribuir a conocer más acerca de la actual situación que atraviesan los profesionales

correspondiente al clima organizacional en el Centro de Salud La Jalca, lo cual servirá como antecedente para futuras investigaciones sobre todo a nivel local

La investigación es conveniente porque permitirá conocer los niveles de motivación y desempeño laboral en los profesionales de salud y en base a ese diagnóstico se pueda establecer mejoras que permita optimizar la calidad de atención que se brinda a los usuarios

El estudio tiene relevancia social porque permitirá trascender los resultados que se obtengan entregando los hallazgos a las autoridades del Centro de Salud La Jalca para que instituya políticas de mejora en beneficio de los trabajadores sanitarios y de la sociedad que se atiende

Los beneficiados con los resultados de la investigación fueron los usuarios internos porque al conocer el grado de influencia de la aplicación de un programa psicosistémico para mejorar el clima organizacional del personal del Centro de Salud La Jalca permitió plantear estrategias de cambio mejorando esto la calidad de atención que se brinde proyectándose esto en beneficio de la sociedad

Esta investigación tuvo Implicancias prácticas porque ayudó a resolver el problema real de las condiciones organizacionales de trabajo del personal de salud porque la investigación después del diagnóstico realizado planteará planes de mejora que el Centro de Salud La Jalca deberá de poner en práctica teniendo los resultados implicancias trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos como mejorar el trato y dar una atención de calidad y calidez

Este estudio tuvo un valor teórico porque llenará un amplio vacío en el conocimiento psicosistémico para mejorar el clima organizacional del equipo de salud comprobándose el real grado de influencia

La utilidad metodológica de esta investigación radicó en que permitirá determinar si existe influencia entre las variables de estudio

Del mismo modo previó la preparación de los trabajadores a mantenerlos expectantes frente a una realidad competitiva en la sociedad. También contribuirá a tener un mayor reconocimiento de los servicios que ofrece esta institución pública en

el mercado laboral de esta parte del país, pues si el clima organizacional encontrado resulta positivo, el valor agregado será la atención de calidad, lo cual repercute en los usuarios y en la propia satisfacción laboral

Esta investigación además fue importante pues no existen investigaciones relacionadas al tema en nuestra Institución, por lo tanto sus resultados permitirán que en un futuro se mejoren las condiciones laborales de los miembros de la institución así como mejore el clima organizacional, dando a comprender que un trabajador satisfecho y con un ambiente organizacional saludable podrá brindar un mejor siempre un mejor servicio

#### **1.4. Antecedentes**

##### **1.4.1. Internacionales:**

**Apuy (2008)** en su investigación titulada: *“Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008”*, “tuvo como objetivo general conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela” (Apuy, 2008).

*Realizada en 45 personas, en todos los niveles de Enfermería y en los tres turnos, mediante la aplicación de dos instrumentos: una entrevista estructurada a los funcionarios y la observación directa de esta unidad para establecer la influencia de los factores del clima y su relación con la satisfacción laboral . (Apuy, 2008)*

“Es una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva. Los resultados del estudio reflejaron que: la mayoría del grupo corresponde a mujeres, un 44% son solteros, en general son adultos jóvenes entre edades menores de 25 hasta 34 años” (Apuy, 2008). “La antigüedad en la institución y en el servicio, es un período menor de 5 años en ambos, el 49 % tiene nombramiento interino y un 53%, tienen un grado académico superior al puesto actual” (Apuy, 2008). “El grupo muestra satisfacción con la jefatura

respecto a mejorar las condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones humanas son buenas, también perciben tienen oportunidad de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior” (Apuy, 2008). “En contraposición, existe insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad” (Apuy, 2008). “El grupo considera hay personas que se expresan mal del servicio y en ocasiones se oponen al cambio, respecto a los valores colectivos, tampoco se da el trato adecuado a los bienes patrimoniales” (Apuy, 2008). “En infraestructura existen criterios de insatisfacción en la mayoría de los indicadores evaluados: condiciones del ambiente físico, las medidas de seguridad, en cantidad y calidad de los equipos, el personal considera inadecuados” (Apuy, 2008).

*En la variable del recurso humano, existe disconformidad respecto al salario, la sobrecarga de trabajo y variabilidad del mismo, aunado a la carencia de personal y de capacitación, sienten insatisfacción y frustración, en esta área, el 35% de los empleados desea ser reubicado en otro servicio . (Apuy, 2008)*

“Se concluye existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería” (Apuy, 2008).

*El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente por lo que hay satisfacción personal y en general, se siente comprometido en el mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad . (Apuy, 2008)*

**Bernal, Pedraza y Sánchez (2015)**, en su investigación sobre el “*El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*”, estableció que “mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, este trabajo pretende 2 objetivos principales” (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015). “Primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad

de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables” (Bernal et al., 2015). “El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos” (Bernal et al., 2015). “Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada” (Bernal et al., 2015).

**Noguera y Samudio (2014).** En su estudio *“Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay”*, señaló que “el clima organizacional se considera un factor que refleja las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador en el contexto laboral” (Noguera & Samudio, 2014). “Es importante determinar el grado de satisfacción del trabajador en una organización de manera a realizar intervenciones efectivas si fuera necesario que mejoren las condiciones laborales, de manera a optimizar la productividad” (Noguera & Samudio, 2014).

*En Paraguay pocos trabajos han caracterizado el clima organizacional de un hospital y ninguno de un hospital militar, por lo que se realizó este estudio para determinar la percepción del clima organizacional en sus diversas dimensiones del personal sanitario y administrativo del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay en el año 2012 . (Noguera & Samudio, 2014)*

“Estudio observacional descriptivo de corte transversal con componente analítico, en una muestra por conveniencia de 226 trabajadores del mencionado hospital” (Noguera & Samudio, 2014).

*La recolección de los datos se realizó mediante una encuesta autoadministrada, utilizándose el cuestionario recomendado por la OPS Inventario de clima organizacional, que consta de 80 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, motivación, liderazgo, participación y reciprocidad,*

*además de datos sociodemográficos y laborales del personal . (Noguera & Samudio, 2014)*

“El 55% del personal encuestado declaró nivel de insatisfacción en la dimensión motivación, en la dimensión reciprocidad 53% y en participación 32%, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción (83%) en liderazgo y en participación (68%)” (Noguera & Samudio, 2014). “Se obtuvieron niveles insatisfactorios en todas las dimensiones estudiadas relacionadas al clima organizacional en el personal del Hospital Militar” (Noguera & Samudio, 2014). “Es necesario que se tomen medidas pertinentes que ayuden a mejorar la percepción de los empleados hacia la organización del hospital” (Noguera & Samudio, 2014).

**Noriega y Pría (2011)**, en su investigación *“Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores”*, exponen que “el clima organizacional se considera un factor que refleja las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para desempeñarse en el contexto laboral” (Noriega & Pría, 2011). El objetivo fue “mostrar el proceso de construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores” (Noriega & Pría, 2011). Para ello “se identificaron 20 criterios en las dimensiones: estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamientos individuales” (Noriega & Pría, 2011); “se elaboraron además 60 ítems que se presentaron como enunciados en un cuestionario de respuestas dicotómicas cuya validación de contenido se realizó con expertos a partir de la metodología propuesta por Moriyama” (Noriega & Pría, 2011). “La muestra para evaluar la confiabilidad estuvo constituida por 89 trabajadores de 5 Grupos de Control de Vectores en la provincia Ciudad de La Habana” (Noriega & Pría, 2011). “Se calculó el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de Mac Nemar para comprobar la estabilidad y el coeficiente Alfa de Cronbach, para la consistencia interna” (Noriega & Pría, 2011).

“En la validez de construcción se analizaron la validez convergente y divergente y la asociación ítem/dimensión mediante el coeficiente de

contingencia” (Noriega & Pría, 2011). “Resultados: Luego de dos rondas, los expertos valoraron satisfactoriamente la totalidad de los ítems” (Noriega & Pría, 2011). “La consistencia interna resultó en general elevada y al interior de las dimensiones, moderada, al igual que la estabilidad” (Noriega & Pría, 2011). “La relación ítem/dimensión mostró asociaciones de débiles a moderadas; y se encontró concordancia entre la clasificación de los ítems según el diseño del instrumento y las obtenidas luego de evaluar las asociaciones ítem/dimensión” (Noriega & Pría, 2011). Concluyéndose que “se dispone de un instrumento válido y confiable para ser aplicado en la evaluación del clima organizacional en Grupos de Control de Vectores” (Noriega & Pría, 2011).

**Segredo (2013)**, en su investigación sobre una *“Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional”*. “Se propone un instrumento para el estudio del clima organizacional en las instituciones de salud” (Segredo, 2013). “Se reflexiona sobre diferentes formas de determinación de este clima como vías para mejorarlo” (Segredo, 2013).

*Se fundamenta la importancia de la incorporación al inventario de clima organizacional de la OPS/OMS, de la dimensión comunicación con sus cuatro categorías: estímulo al desarrollo organizacional, aporte a la cultura organizacional, proceso de retroalimentación y estilos de la comunicación, que se miden con sus cinco incisos . (Segredo, 2013)*

“Se presentó la clave para calificación del instrumento y la interpretación de los resultados” (Segredo, 2013). “Se definió una escala ordinal a partir de las respuestas correctas que clasificaron el clima organizacional en: satisfactorio, en riesgo e insatisfactorio” (Segredo, 2013).

*Se consideró que la propuesta del instrumento permitió la exploración del clima en las instituciones de salud y coloca a disposición de los dirigentes valiosa información sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales para una gestión del cambio de forma planificada y en respuesta a las necesidades identificadas por la organización . (Segredo, 2013)*

#### 1.4.2. Nacionales:

**Arias y Zegarra (2013)** *“Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa”.*

*El objetivo de este estudio fue la valoración del clima organizacional en el Hospital Regional de enfermedades Neoplásicas de Arequipa (IREN-SUR), además de evaluar el síndrome de Burnout y los estilos de afrontamiento en los trabajadores, para luego establecer correlaciones entre estas variables . (Arias & Zegarra, 2013)*

“Fueron evaluados 93 trabajadores del hospital (67.7% mujeres y 32.3% varones) con un rango de edad entre 19 y 62 años, con una edad promedio de 34 años” (Arias & Zegarra, 2013). “Los trabajadores administrativos hacen el 57% de la muestra y el restante 43% lo constituyen el personal de salud” (Arias & Zegarra, 2013). “Se utilizaron tres instrumentos: el Cuestionario de Clima Organizacional, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento en Situaciones de Estrés” (Arias & Zegarra, 2013). “Los resultados señalan que existen un clima organizacional óptimo y bajos niveles de síndrome de burnout en la gran mayoría de trabajadores” (Arias & Zegarra, 2013). “Sin embargo, el reconocimiento y el sueldo fueron los aspectos menos satisfactorios” (Arias & Zegarra, 2013). “No se encontraron relaciones significativas entre clima organizacional y Burnout, pero sí entre clima organizacional y el estilo de afrontamiento activo, que fue el más predominante” (Arias & Zegarra, 2013). “Asimismo, el afrontamiento activo se relaciona con la edad, el sexo, el estado civil, el número de hijos y el tipo de trabajo que se realiza ( $p < 0.05$ )” (Arias & Zegarra, 2013).

**Del Río Mendoza, J. (2013)**, en su investigación *“Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica”*, tuvo como objetivo “identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica” (Del Río et al., 2013). “El estudio descriptivo transversal, incluyó 7 grupos ocupacionales contando con 178 trabajadores del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales” (Del Río et al., 2013). “El instrumento fue un cuestionario con 55 preguntas a través de las

cuales se valoró el Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, con sus 11 dimensiones” (Del Río et al., 2013). “Se calificó según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275” (Del Río et al., 2013). “Resultados: El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar” (Del Río et al., 2013). “El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable. De las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable” (Del Río et al., 2013). “Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales, tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos” (Del Río et al., 2013). Las conclusiones a las que se llegaron implican que “este estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional” (Del Río et al., 2013).

**Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011)**, en su trabajo *“Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena”*. Nos expresa que: “En la actualidad la Gestión de Recursos Humanos ha ido tomando importancia para las organizaciones, en especial para los servicios públicos, pues resulta ser un área de interés que ayuda a generar ventajas competitivas para cualquier organización” (Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011).

*Por esta razón, la realización de investigaciones organizacionales, que tomen en cuenta variables como el clima organizacional, la satisfacción laboral o el desempeño, toman especial relevancia, pues contribuyen en la detección de necesidades de capacitación o entrenamiento, de tal forma que un buen diagnóstico identificará las variables críticas a potenciar en una determinada organización . (Rodríguez et al., 2011)*

*Así mismo propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella, constituyéndose en un instrumento de indagación que funciona bajo la*

*premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran . (Rodríguez et al., 2011)*

**Vásquez (2013)**, en su tesis de Maestría “Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo 2011”. Se indicó como objetivo “identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, así como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos” (Vásquez, 2013). “Este estudio de tipo descriptivo – cuantitativo, teniendo como población a 42 profesionales de la salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo” (Vásquez, 2013). “Se utilizó un Test de Likert de 52 preguntas divididas en ítems de motivación y comportamiento” (Vásquez, 2013).

*Concluyendo que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados . (Vásquez, 2013)*

#### **1.4.3. Locales:**

Actualmente en la Ciudad de Chachapoyas no existen trabajos de investigación sobre la Influencia del programa psicosistémico para mejorar el clima organizacional en instituciones de salud.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. General.**

Determinar la influencia del programa psicosistémico en la mejora del clima organizacional del personal del centro de salud la jalca, provincia Chachapoyas, Región amazonas, 2015

### **1.5.2. Específicos.**

Identificar el clima organizacional del personal del centro de salud la Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, antes de la aplicación del programa psicosistémico

Diseñar el programa psicosistémico para el personal del centro de salud la Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas

Aplicar el programa psicosistémico para mejorar el clima organizacional del personal del centro de salud la Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas

Evaluar el clima organizacional del personal del centro de salud la Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, después de la aplicación del programa psicosistémico

Validar, a través de juicio de expertos, el programa psicosistémico para mejorar el clima organizacional del personal del centro de salud la Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Base Teórica

#### 2.1.1. Clima Organizacional.

*Uno de los factores que de acuerdo con la literatura influye en las percepciones y opiniones de las personas es precisamente el clima organizacional, entendiéndose este como el conjunto de características que definen el ambiente de trabajo de una organización y que ejerce efecto sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los individuos . (Bernal et al., 2015)*

Según la Dirección de calidad del MINSA define al Clima organizacional como:

*Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo . (Ministerio de Salud, 2009)*

*Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramienta estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el RPP desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo . (Bernal et al., 2015)*

*Diferentes estudios realizados en el contexto nacional e internacional muestran evidencia de lo antes mencionado, al concluir en sus investigaciones que un adecuado entorno laboral favorece, entre otros*

*aspectos, la satisfacción de los empleados de la salud, y esta, a su vez, los resultados y la calidad de la atención médica . (Bernal et al., 2015)*

*De igual forma, diversos autores señalan que estudiar el ambiente de trabajo representa áreas de oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las instituciones médicas, ya que al analizar esta variable se obtiene información útil para la mejora continua en las condiciones laborales y los estándares de calidad en salud . (Bernal et al., 2015)*

“Por tanto, derivado de estas aseveraciones se puede señalar que el clima organizacional representa la antesala en el aseguramiento de la calidad de los servicios de salud” (Bernal et al., 2015).

*Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo . (Ministerio de Salud, 2009)*

*El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano . (Ministerio de Salud, 2009)*

“La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos” (Ministerio de Salud, 2009). “Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional” (Ministerio de Salud, 2009).

*Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la*

*organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación . (Ministerio de Salud, 2009)*

“Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos” (Ministerio de Salud, 2009). “Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención” (Ministerio de Salud, 2009).

“Un clima organizacional estable es una inversión a largo plazo” (Ministerio de Salud, 2009).

“Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros” (Ministerio de Salud, 2009).

- “Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales” (Ministerio de Salud, 2009).
- “Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización” (Ministerio de Salud, 2009).
- “Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización” (Ministerio de Salud, 2009).
- “Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)” (Ministerio de Salud, 2009).

“Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización” (Ministerio de Salud, 2009). “Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.” (Ministerio de Salud, 2009).

“Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc.” (Ministerio de Salud, 2009). “En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado” (Ministerio de Salud, 2009). “El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico” (Ministerio de Salud, 2009).

*Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos . (Ministerio de Salud, 2009)*

“Las **dimensiones** del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos” (Ministerio de Salud, 2009). “Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas” (Ministerio de Salud, 2009):

1. “Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección” (Ministerio de Salud, 2009).
2. “Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización” (Ministerio de Salud, 2009).
3. “Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable” (Ministerio de Salud, 2009).
4. “Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites

y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo” (Ministerio de Salud, 2009). “La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado” (Ministerio de Salud, 2009).

5. “Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (Ministerio de Salud, 2009).
6. “Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas” (Ministerio de Salud, 2009).
7. “Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados” (Ministerio de Salud, 2009). “No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural” (Ministerio de Salud, 2009).
8. “Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización” (Ministerio de Salud, 2009).
9. “Recompensa: Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización” (Ministerio de Salud, 2009); “pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo” (Ministerio de Salud, 2009).
10. “Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores” (Ministerio de Salud, 2009).
11. “Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso” (Ministerio de Salud, 2009).

“Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos” (Ministerio de Salud, 2009).

Según el MINSA, en su Documento Técnico define las siguientes variables relacionadas al clima organizacional:

**Potencial Humano:**

“Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños.- en esta variable se evalúan cuatro dimensiones: liderazgo, innovación, recompensa y confort” (Ministerio de Salud, 2009).

**Diseño organizacional (estructura):**

“Según Chester L. Bernard, las organizaciones son *un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas*” (Ministerio de Salud, 2009).

*En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización . (Ministerio de Salud, 2009)*

“En esta variable se evalúan cuatro dimensiones: estructura, toma decisiones, comunicación organizacional, remuneración” (Ministerio de Salud, 2009).

**Cultura de la Organización:**

*Una cultura no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento, lo que se*

*convierte en la cultura de esta organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de las organizaciones se establezcan desde un principio . (Ministerio de Salud, 2009)*

“En esta variable se estudian tres dimensiones: identidad, conflicto y cooperación y motivación” (Ministerio de Salud, 2009).

### **Beneficios de la medición del Clima Organizacional**

1. “Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Organización” (Ministerio de Salud, 2009).
2. “Establecer el valor promedio del Clima Organizacional y comparar el Clima Organizacional en los diferentes departamentos o áreas” (Ministerio de Salud, 2009).
3. “Establecer Benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa” (Ministerio de Salud, 2009).
4. “Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional” (Ministerio de Salud, 2009).
5. “Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización” (Ministerio de Salud, 2009).
6. “Disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales” (Ministerio de Salud, 2009).
7. “Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales” (Ministerio de Salud, 2009).
8. “Definir acciones de mejora” (Ministerio de Salud, 2009).
9. “Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking” (Ministerio de Salud, 2009).
10. “Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros” (Ministerio de Salud, 2009).

## **El clima organizacional y sus modelos de medición**

*De acuerdo con Gan, el trabajo realizado por Elton Mayo entre los años de 1927 a 1939, en las fábricas Hawthorne pertenecientes a la compañía Western Electric, posiblemente sea considerado el primer aporte en la historia del clima organizacional, puesto que los experimentos llevados a cabo en dichas fábricas ponen de manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, tales como las condiciones de trabajo, los sentimientos de los empleados, el sentido de pertenencia y los intereses colectivos, como factores determinantes de la productividad y de la satisfacción de los empleados, aspectos que, entre otros, forman parte del clima organizacional . (Bernal et al., 2015)*

“Posteriormente surgen investigaciones de otros autores que tratan de profundizar en el concepto y alcance del clima organizacional dentro de las organizaciones” (Bernal et al., 2015). “Ejemplo de ello son los trabajos que introducen el término de clima como vínculo entre la persona y el ambiente; la obra de Argyris en 1958 hace especial énfasis en las relaciones interpersonales como determinantes principales del clima organizacional” (Bernal et al., 2015); “la investigación de Likert de 1961 que cual afirma que un clima de apoyo genera un mejor rendimiento de las personas” (Bernal et al., 2015); “y por último, las aportaciones de Litwin y Stringer, que manifiestan la influencia del contexto y la estructura institucional sobre el ambiente de trabajo” (Bernal et al., 2015).

*De ahí que definen el clima organizacional como el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción . (Bernal et al., 2015)*

“Así mismo, Vega y otros señalan que el clima organizacional es un fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras” (Bernal et al., 2015).

“Como se puede observar, no existe una definición única sobre el concepto del clima organizacional. Sin embargo, sí es posible identificar que la importancia de su estudio” (Bernal et al., 2015). “En particular, en las instituciones públicas el estudio de esta variable se ha vuelto trascendental” (Bernal et al., 2015).

*En el sector gubernamental resulta de suma importancia, puesto que este factor puede impactar significativamente sobre los resultados obtenidos en el desarrollo humano y profesional de los servidores públicos, quienes constituyen la columna vertebral de las acciones emprendidas por parte de las dependencias y entidades de la administración pública, tanto federal como estatal, a fin de servir y cubrir satisfactoriamente las necesidades de la ciudadanía . (Bernal et al., 2015)*

*Estudiar el clima organizacional permite tomar en cuenta las percepciones de los trabajadores, a fin de que la alta dirección tenga una opinión compartida de la atmósfera de trabajo en la cual se realizan las actividades de gestión, y con base en ello diseñar planes de acción que favorezcan el desempeño y compromiso de los empleados . (Bernal et al., 2015)*

“Al estudiar el clima organizacional se propicia el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo en todas las empresas, puesto que es uno de los elementos determinantes en los procesos organizacionales y las tendencias motivacionales de las personas” (Bernal et al., 2015).

*La importancia de analizar esta variable se fundamenta principalmente en generar resultados que contribuyan a implementar programas de desarrollo integral para mejorar las condiciones laborales, la calidad de vida personal y el grado de participación de los colaboradores hacia el éxito en las instituciones del sector público y privado . (Bernal et al., 2015)*

“Los principales modelos implementados para la valoración del clima organizacional son los propuestos por Likert (1965), Litwin y Stringer (1968) y Pritchard y Karasick (1973)” (Bernal et al., 2015).

“El modelo propuesto por Likert (1965) sostiene que las conductas de los empleados se ven condicionadas por las percepciones que se tienen del comportamiento administrativo y las condiciones laborales en que realizan su trabajo y sus componentes” (Bernal et al., 2015). “De acuerdo con su teoría, existen 3 tipos de variables que influyen en la percepción individual del clima organizacional: variables explicativas o causales, intermedias y finales” (Bernal et al., 2015).

“Las primeras (variables causales) engloban elementos como estructura organizativa, decisiones, competencia, actitudes y reglas” (Bernal et al., 2015). “Son también llamadas explicativas, debido a que indican el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados; si una variable causal se modifica, hace que se modifiquen las demás” (Bernal et al., 2015). “En cuanto a las variables intermedias, son las que constituyen los procesos organizacionales y reflejan el estado interno de la organización, evaluando aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones” (Bernal et al., 2015). “Mientras que las variables finales se orientan a establecer resultados como productividad, ganancias o pérdidas obtenidas derivadas del efecto ocasionado por las variables causales e intermedias” (Bernal et al., 2015).

*Por otra parte, Litwin y Stringer (1968) proponen un modelo de clima organizacional tomando como punto de partida la teoría de motivación de McClelland, a fin de dar a entender la forma en que ellos interpretaban el comportamiento de las personas, lo que se puede visualizar en la figura 1, en donde se esquematiza que factores como liderazgo, prácticas de dirección, estructura organizacional y toma de decisiones, entre otros, originan las percepciones del clima organizacional y, a su vez, repercuten en aspectos como la*

*productividad, la satisfacción, la rotación y la adaptación de los empleados . (Bernal et al., 2015)*

“En particular, para explicar el clima organizacional en una determinada institución de salud Segredo, Reyes y Arredondo mencionan que este modelo postula la existencia de 9 dimensiones relacionadas con ciertas propiedades de la institución, siendo estas” (Bernal et al., 2015):

- “Estructura: vinculada con las reglas, procedimientos, trámites, jerarquías y regulaciones a las que se enfrentan los miembros de la organización para realizar su trabajo” (Bernal et al., 2015).
- “Responsabilidad: enfatiza en la percepción que tiene el empleado acerca de la autonomía que se le brinda para tomar sus propias decisiones” (Bernal et al., 2015).
- “Recompensa: evalúa en qué medida la organización recompensa a los empleados por el trabajo bien hecho” (Bernal et al., 2015).
- “Riesgo: corresponde al sentimiento que tienen las personas sobre los desafíos que impone la realización de sus actividades” (Bernal et al., 2015).
- “Calidez: enfatiza en la existencia de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados” (Bernal et al., 2015).
- “Apoyo: mide el nivel de ayuda mutua de directivos y compañeros de trabajo para enfrentar los problemas” (Bernal et al., 2015).
- “Normas: se refiere a la importancia de recibir metas y normas de desempeño para el rendimiento laboral” (Bernal et al., 2015).
- “Conflicto: es el grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros, aunque estas sean divergentes de su punto de vista” (Bernal et al., 2015).
- “Identidad: es el sentimiento de pertenencia de las personas hacia la organización” (Bernal et al., 2015).

*Finalmente, como complemento al modelo Litwin y Stringer (1968), Pritchard y Karasick (1973) proponen la medición de 11 dimensiones para evaluar el clima organizacional en las instituciones: autonomía,*

*conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, status, centralización en la toma de decisiones y flexibilidad de innovación . (Bernal et al., 2015)*

“De acuerdo con este modelo, el clima organizacional es una cualidad permanente que resulta del comportamiento de las personas, las políticas de los altos mandos y la satisfacción laboral de cada individuo” (Bernal et al., 2015).

“Cabe señalar que de los modelos ya mencionados se infiere que las dimensiones utilizadas para medir el clima organizacional varían de un autor a otro” (Bernal et al., 2015).

*No obstante, estudios empíricos destacan la aplicación de la escala de Litwin y Stringer en el sector salud, puesto que diversos autores han recurrido a esta técnica a fin de conocer las percepciones que los empleados de instituciones hospitalarias tienen de su ambiente de trabajo, logrando altos niveles de validez y confiabilidad para dicha escala de medición . (Bernal et al., 2015)*

*En síntesis, a partir de esta reflexión y con base en la información expuesta anteriormente, se deduce que el clima organizacional es un fenómeno que ejerce una fuerte presión en el rendimiento, los resultados, la calidad del trabajo y las percepciones que los miembros tienen de la institución donde laboran . (Bernal et al., 2015)*

*La amplitud de su concepto ha dado lugar a ciertas diferencias entre los enfoques planteados por algunos estudiosos del tema, puesto que no existe una definición generalizada de las dimensiones precisas que deberían ser consideradas para evaluar el clima organizacional en las instituciones . (Bernal et al., 2015)*

*No obstante, los autores analizados coinciden en que la importancia por estudiar esta variable se centra, principalmente, en conocer los*

aspectos relacionados con el ambiente de trabajo en el cual se llevan a cabo las actividades y los procesos de gestión . (Bernal et al., 2015)

Además, la óptica de estudio sostiene que los elementos del clima organizacional son predictores del desempeño laboral, por tanto deben ser evaluados constantemente a fin de generar resultados que permitan alcanzar el mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios y de los propios trabajadores de la salud, así como diseñar planes de acción que contribuyan a subsanar oportunamente las áreas de oportunidad presentes en la institución y con base en ello ofrecer servicios de calidad a toda la población . (Bernal et al., 2015)

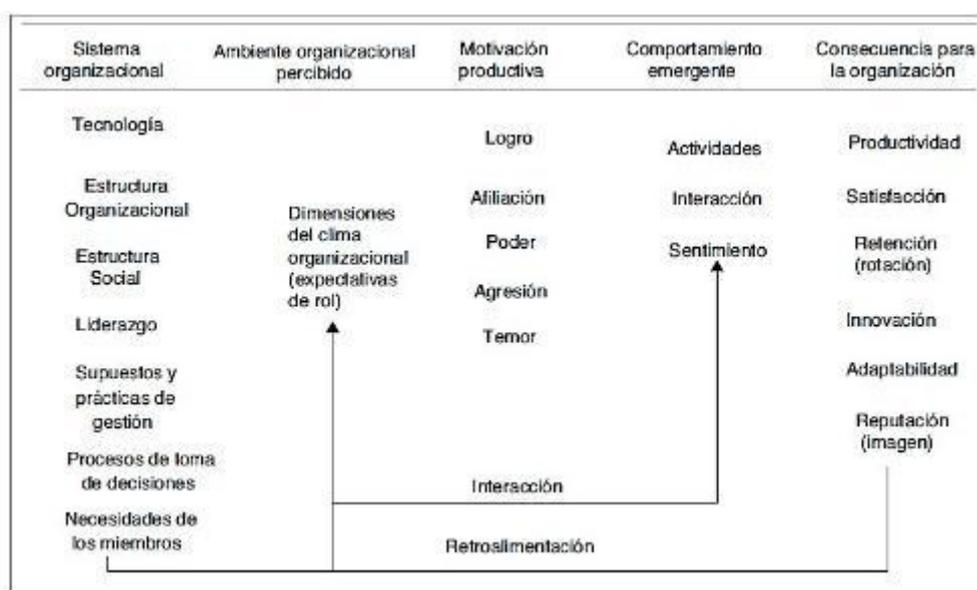


Fig. 01. Modelo de clima organizacional.es el conjunto de

Fuente. (Bernal, Pedraza & Sánchez, 2015)

### Cultura organizacional:

“Es el conjunto de valores, creencias y actitudes compartidas, que dan forma al comportamiento y expectativas de cada uno de los integrantes de una organización” (Gutierrez, 2007). “Que influyen en el comportamiento individual hacia los modos de acción que convienen a la organización para el logro de sus objetivos” (Gutierrez, 2007). “Es la combinación de supuestos,

valores, símbolos, lenguajes y conductas que manifiestan convicciones y normas institucionales” (Gutierrez, 2007).

“En toda organización el trabajo debe explicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones, debe ser resultado de una vida agradable” (Gutierrez, 2007). “Que puede ser logrado, por la efectiva proyección cultural de la organización hacia los empleados por lo tanto las enfermeras deben poseer requisitos previos para realizar una adecuada valoración del cliente conformado por la actitud y las motivaciones del profesional” (Gutierrez, 2007).

*La Cultura Profesional, en la organización a estudiar puede ser una poderosa influencia proveniente de la pertenencia a asociaciones profesionales cómo médicos o Enfermeras con expectativas fuertes en cuanto a los objetivos de cuidado de la Salud que marca prioridades a la hora de tomar decisiones y asignar recursos . (Gutierrez, 2007)*

“La cultura organizacional se va creando con supuestos, creencias, valores alimentados por las declaraciones de sus directivos y las descripciones acerca de las conductas apropiadas (procedimientos, normas)” (Gutierrez, 2007).

“Estos componentes formales son modificados por los comportamientos informales” (Gutierrez, 2007). “La Cultura Funcional, responde a la idea de subcultura existente dentro de cada organización asociada a las configuraciones de la estructura organizativa” (Gutierrez, 2007).

“La Cultura Nacional, a su vez suele tener perspectivas regionales o locales que pueden determinar distintas expectativas” (Gutierrez, 2007).

“Enfrentando la complejidad: La cultura organizacional, es un fenómeno multivariable que no puede apreciarse en su totalidad en forma directa, existen muchos indicadores y manifestaciones culturales que caracterizan las distintas dimensiones” (Gutierrez, 2007).

“Reduciendo la complejidad: La cultura dimensiones se presenta como un tema complejo, multidimensional y que puede ser considerado. Desde una perspectiva dinámica la cultura no es algo estático si no un sistema viviente en una continua transformación” (Gutierrez, 2007).

**“Cultura Fuerte:** Dificil de ser cambiada porque las normas, hábitos y valores están muy consolidados y resultan en un grave problema cuando estos no están de acuerdo con la misión de la organización. Propicia cohesión, lealtad y compromiso organizacional” (Gutierrez, 2007).

**“Cultura Débil:** Cuando es fácil de ser cambiada o alterada, ya sea positiva o negativamente. Se caracteriza por alto grado de desacuerdos, no hay cohesión de grupos, escaso compromiso con la organización y escasa motivación del personal” (Gutierrez, 2007).

### **2.1.2. Sociedad, sistemas organizacionales y clima organizacional.**

“Como una de las partes de la ciencia de la dirección o gerencia, la organización consiste en el conjunto de principios, reglas y métodos que deben regir el proceso” (Segredo et al., 2015). “Estudia la estructura organizativa y sus partes y el papel de cada una de estas en el conjunto, es decir, el aporte de los elementos al sistema” (Segredo et al., 2015). “De ahí, la importancia que tiene para el directivo, el analizar los efectos que el cambio en una parte de la organización de los servicios, produce sobre las otras partes y sobre el todo” (Segredo et al., 2015).

“Las organizaciones están integrada por seres humanos y por las relaciones que conforman los diferentes elementos o subsistemas donde destacan los cuatro tipos de recursos: los humanos, los materiales, los financieros y la información” (Segredo et al., 2015). “Estos subsistemas interrelacionados entre sí y con otros, como los de autoridad, decisiones, participación, control y comunicación; constituyen el tejido estructural de las mismas” (Segredo et al., 2015).

*Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización . (Segredo et al., 2015)*

*En la sociedad moderna los sistemas organizacionales marchan a la par de los procesos de transformaciones sociales y alcanzan una gran difusión de manera tal que constituyen un medio a través del cual la sociedad busca soluciones a los problemas que enfrenta . (Segredo et al., 2015)*

“La organización, considera a la sociedad como el sistema más amplio, que le pone condiciones y la transforma teniendo en cuenta el entorno con el que interacciona constantemente de tal manera que contribuya a la mejora continua del sistema” (Segredo et al., 2015).

“No existe teoría de la ciencia desvinculada de una teoría de la sociedad” (Segredo et al., 2015). “La sociedad puede ser vista como un conjunto pluridimensional donde cada fenómeno, incluso la elaboración de conocimientos, cobra sentido exclusivamente si se le relaciona con el todo” (Segredo et al., 2015). “El conocimiento aparece como una función de la existencia humana única, función de la actividad social desenvuelta por hombres que contraen relaciones objetivamente condicionadas; del carácter de esas relaciones depende la producción y orientación social de la ciencia” (Segredo et al., 2015).

“Mirar el sistema desde una perspectiva científica implica dos tareas básicas: la identificación y comprensión de las interrelaciones causales más importantes” (Segredo et al., 2015). “Los vínculos entre diferentes factores y diferentes escalas originan la posibilidad de que los cambios en un componente del sistema repercutan en otras partes del sistema” (Segredo et al., 2015). “La otra tarea es la comprensión de la dinámica del sistema” (Segredo et al., 2015).

*Además de la estructura de los componentes y vínculos, el análisis de las fuerzas que generan la conducta del sistema es esencial e incluye la investigación de cómo diferentes componentes y procesos interactúan funcionalmente para generar respuestas al sistema y propiedades emergentes y cómo el sistema se adapta y se transforma . (Segredo et al., 2015)*

*Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto . (Segredo et al., 2015)*

*En la actualidad, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización . (Segredo et al., 2015)*

*Además, es un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución . (Segredo et al., 2015)*

“Cuando se estudia el clima organizacional, se aprecia que no existe una unificación teórica sobre su conceptualización” (Segredo et al., 2015). “Diferentes autores, plantean que clima y cultura organizacional son lo mismo cuando los definen como la personalidad y el carácter de una organización” (Segredo et al., 2015). “Por su parte *Ouchi*, identifica el clima como un componente más de la cultura, plantea que la tradición y el clima constituyen la cultura organizacional de una institución” (Segredo et al., 2015). “Mientras que *Gonçalves*, considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las

cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento” (Segredo et al., 2015).

*La medición del clima organizacional constituye un elemento esencial en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización en busca del logro de una mayor eficiencia en la institución, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional . (Segredo et al., 2015)*

*Es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo, por lo que se delimita al clima organizacional, como el conjunto de percepciones de los trabajadores en relación con las características relativamente estables de la organización que influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros, y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven en una organización determinada . (Segredo et al., 2015)*

“De ahí, que se plantea que el clima organizacional le brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano” (Segredo et al., 2015).

*Este fenómeno toma auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr un desempeño superior de la organización, factor clave en el desarrollo institucional, ya que cuando algo crece se hace cuantitativamente mayor pero cuando algo se desarrolla se hace cualitativamente mejor o al menos diferente . (Segredo et al., 2015)*

*Aplicar el enfoque sistémico en los estudios de clima organizacional permite desde los problemas sociales de la ciencia y la tecnología, reflejar las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio . (Segredo et al., 2015)*

*Es por ello que cuando se evalúa el clima, lo que se hace es determinar mediante la aplicación del método científico, la percepción de los trabajadores, de cuáles son los problemas que existen en la organización que limitan el logro de los objetivos de la institución . (Segredo et al., 2015)*

### **2.1.3. Enfoque sistémico del clima organizacional.**

“Prever las relaciones y las reacciones de los subsistemas y los diversos actores del sistema es fundamental para predecir posibles consecuencias y efectos a nivel de todo el sistema” (Segredo et al., 2015).

*Una vez expuestos los elementos comunes de un sistema organizacional, así como los parámetros que deben considerarse en el análisis de cada uno de ellos, se hace preciso destacar el carácter sistémico del clima organizacional y enfatizar la importancia de su estudio dentro de la organización, ya que nos brinda información que permite tener una idea integradora del comportamiento organizacional como sistema . (Segredo et al., 2015)*

“Para su comprensión es necesario tener en cuenta que el clima organizacional se refiere a las características del ambiente de trabajo” (Segredo et al., 2015). “Estas características son percibidas de forma directa o indirecta por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente” (Segredo et al., 2015). “El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral, es una variable que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual; estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo” (Segredo et al., 2015). “Se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institución, y el clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico” (Segredo et al., 2015).

*Las percepciones y respuestas que abarca el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores que pueden estar*

*influenciados por el liderazgo, las prácticas de dirección, la comunicación, las relaciones de dependencia, las promociones, las remuneraciones, la participación, el trabajo en equipo, entre otros . (Segredo et al., 2015)*

“El enfoque de sistemas es una manera de pensar en términos de interconexión, relaciones y contexto” (Segredo et al., 2015).

*Según este enfoque, las propiedades esenciales de un organismo, de una sociedad o de otros sistemas complejos son propiedades del conjunto, que surgen de las interacciones y las relaciones entre las partes, este análisis de las propiedades de las partes y del todo se debe realizar teniendo en cuenta el contexto . (Segredo et al., 2015)*

“El contexto es el producto de las diferentes percepciones de los diferentes grupos de actores sociales que comparten diferentes visiones de mundo” (Segredo et al., 2015). “Existen, por lo tanto, *contextos*, como realidades socialmente construidas por las decisiones y acciones derivadas de estas diferentes percepciones de la realidad” (Segredo et al., 2015). “En este sentido, el contexto es un espacio especial de desarrollo, donde interactúan sociedad, cultura y naturaleza” (Segredo et al., 2015).

“La organización es un sistema abierto y dinámico, que refleja las principales características y contradicciones de los sistemas más amplios con los cuales interactúa, se debe conducir bajo un enfoque necesariamente sistémico” (Segredo et al., 2015). “Entre sus múltiples funciones, la organización asume el papel fundamental de gestor del cambio y desarrollo” (Segredo et al., 2015). “En estas, los trabajadores son percibidos como seres humanos con motivaciones, aspiraciones, que son capaces de pensar y de crear más allá de su conocimiento y experiencias previas” (Segredo et al., 2015).

“El ambiente o clima organizacional además de formar parte del ambiente social, también lo afecta y se ve afectado por este, ya que interactúa como sistema abierto” (Segredo et al., 2015).

*Para entender la relación entre uno y otro es necesario comprender esta relación intrínseca de toda organización, formada por partes que replican la estructura general y ser parte, a su vez, de una mayor y mucho más compleja que ella misma . (Segredo et al., 2015)*

“El ámbito social siempre impacta en el ámbito organizacional” (Segredo et al., 2015).

“Las instituciones no son reductos que se mantienen aislados de lo que pasa en el medio externo, constituyen espacios sociales donde las personas respetan reglas, valores, principios éticos, normas de convivencia y se desarrollan al igual que la sociedad” (Segredo et al., 2015). “De ahí que los grupos o equipos de trabajos, se vean impactados por el clima laboral del que forman parte, al igual que la organización se ve influenciada regularmente por el ámbito social al que pertenece” (Segredo et al., 2015).

“La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, donde es fundamental su diagnóstico para gestionar de forma adecuada los recursos humanos dentro de una institución” (Segredo et al., 2015). “Estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada persona tenga con la organización” (Segredo et al., 2015).

*Por lo que, los autores consideran que un elemento significativo en el abordaje del clima organizacional está dado por el conjunto de percepciones de sus trabajadores en cuanto a cómo se desempeñan los procesos dentro de la institución en respuesta a los objetivos planteados . (Segredo et al., 2015)*

*Estos procesos están condicionados por factores internos y por el entorno, dando lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización, y por*

*ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica . (Segredo et al., 2015)*

*El resultado de un buen comportamiento organizacional dependerá de cómo se gestiona el capital humano en la organización, cómo están integrados los miembros que la forman, cuál es su identificación con la institución, cómo se manifiesta su crecimiento personal y profesional, cómo se da la motivación, la creatividad, la productividad y la pertenencia, por mencionar algunos de los elementos que influyen en los comportamientos humanos . (Segredo et al., 2015)*

“De aquí la importancia de que en los estudios organizacionales se consideren todos aquellos aspectos que inciden en el logro de un buen comportamiento organizacional” (Segredo et al., 2015). “Dados los niveles competitivos de las organizaciones, estas se mueven y transforman a velocidades cada vez más rápidas, donde las personas son un factor crítico y definitivo en su desarrollo” (Segredo et al., 2015). “Para potenciar este campo, se han formado las áreas de gestión humana que a través de sus programas y procesos se encaminan a lograr este fin” (Segredo et al., 2015). “Estos procesos buscan comprender al ser humano en su totalidad, al dotarlos de herramientas que permiten una adaptación al mundo organizacional, pero también con conocimientos y habilidades que mejoran sus vidas, la de sus familias y la sociedad” (Segredo et al., 2015).

#### **2.1.4. Aplicación del pensamiento sistémico en salud.**

“El pensamiento sistémico tiene sus orígenes a principios del siglo xx en campos tan diversos como la ingeniería, la economía y la ecología” (Segredo et al., 2015). “Con el aumento de la complejidad, en el ámbito de estas y otras disciplinas como la salud pública surge este enfoque con el objetivo de comprender y apreciar las relaciones dentro de un sistema dado” (Segredo et al., 2015). “Conocer las características fundamentales de los sistemas es decisivo para entender cómo funcionan” (Segredo et al., 2015).

“El pensamiento sistémico hace más claro el mundo de los sistemas, donde el todo es siempre mayor y es además menor que la suma de sus partes” (Segredo et al., 2015).

*Es mayor porque la interacción entre las partes genera propiedades que no existen en ninguna de ellas en particular, y es menor porque cada una de las partes se queda limitada por la influencia del todo, sin poder realizar el cien por ciento de su potencialidad . (Segredo et al., 2015)*

“Los que aprenden a pensar sistémicamente buscan las interacciones que ayudan a comprender la dinámica del todo a partir de la comprensión de ciertos conjuntos de relaciones que generan propiedades emergentes, que son propiedades sistémicas” (Segredo et al., 2015). “Pensar de forma sistémica implica reconfigurar los modelos mentales para desaprender las reglas del pensamiento lineal y aprender las reglas del pensamiento sistémico” (Segredo et al., 2015).

*La integración del conocimiento científico y el desarrollo de teorías generales de las ciencias tales como la teoría de sistemas, la teoría de la autoorganización, la teoría de la información, son elementos demostrativos del carácter necesariamente integrador, holístico de la ciencia moderna . (Segredo et al., 2015)*

“La aplicación del pensamiento sistémico proporciona una serie de herramientas y enfoques para representar, medir y comprender esta dinámica” (Segredo et al., 2015).

*Además, permite determinar con mayor precisión donde se encuentran los problemas por lo que el método ayudará a: analizar los problemas desde una perspectiva sistémica, encontrar posibles soluciones que sirvan en todos los subsistemas, promover redes dinámicas de diversas partes interesadas, inspirar el aprendizaje y propiciar una planificación, evaluación e investigación en que se tenga en cuenta la totalidad del sistema . (Segredo et al., 2015)*

*Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un sistema de salud consiste en el conjunto de organizaciones, personas y acciones cuya finalidad principal es promover, restaurar o mantener la salud, con los objetivos de mejorar la salud y la equidad sanitaria de una manera que sea receptiva y financieramente equitativa, y haciendo un uso óptimo, o lo más eficaz posible, de los recursos disponibles . (Segredo et al., 2015)*

*En todo sistema organizacional se encuentran tres estructuras de relaciones que actúan simultáneamente: las relaciones entre las funciones y actividades o distintas partes del trabajo, las relaciones entre las personas que desempeñan esas funciones y las relaciones entre aquéllas y los medios de que disponen para materializar los objetivos del sistema . (Segredo et al., 2015)*

“La ciencia procura de una u otra forma descubrir los nexos y las regularidades de los fenómenos y expresarlos de una peculiar manera en el lenguaje científico” (Segredo et al., 2015). “El análisis de la realidad como sistema determinado de relaciones, en la dependencia entre los fenómenos y procesos que en ella ocurre, es uno de los rasgos del conocimiento científico de hoy” (Segredo et al., 2015). “La misión, el objeto de la ciencia consiste, en primer lugar, en comprender la realidad como proceso objetivo de movimiento y desarrollo, proceso que está condicionado y obedece a la actuación de leyes objetivas” (Segredo et al., 2015).

“Por esta razón, en salud pública los estudios se deben centrar en las siguientes unidades de análisis: el individuo, la estructura, las funciones, las estrategias y las tecnologías” (Segredo et al., 2015).

#### **2.1.5. Experiencia Peruana en la exploración del clima organizacional en salud pública.**

*La integración del sistema sanitario peruano se puede concebir como la gestión y entrega de servicios de salud de forma tal que las personas reciban un continuo de servicios de promoción, prevención,*

*diagnóstico, curación, rehabilitación y reinserción social, de acuerdo a sus necesidades, a lo largo del tiempo y a través de los diferentes niveles del sistema de salud, con la mayor calidad posible de acuerdo al momento tecnológico e histórico social con que se cuente . (Segredo et al., 2015)*

En el Perú, “en los últimos años se incrementan los estudios de satisfacción laboral, la cual es una manifestación de la acción del clima organizacional, pero no lo agota” (Segredo et al., 2015). “Dicho de otro modo, cuando se detecta un estado de insatisfacción laboral, se puede concluir que el clima organizacional, en tanto sistema, está también afectado, pero en caso contrario, no es posible hacer tal generalización” (Segredo et al., 2015).

“De igual modo ocurre si se estudian por separado cualquiera de las áreas críticas que componen el clima organizacional” (Segredo et al., 2015). “Es por ello que si desea tener una visión amplia y mucho más completa de la organización, resulta insoslayable acometer el estudio del clima organizacional de forma integral” (Segredo et al., 2015).

*El Sistema Nacional de Salud, está inmerso en el proceso de la profundización de las transformaciones necesarias, la regionalización de forma asistida de los servicios de salud con el objetivo de continuar el proceso de reorganización y compactación para el adecuado funcionamiento del sector, con prioridad en el uso eficiente del capital humano y los recursos tecnológicos para satisfacer las necesidades de salud de la población con calidad y lograr su sostenibilidad . (Segredo et al., 2015)*

“Por lo que se impone disponer de un clima organizacional adecuado que permita el desempeño exitoso del sistema sanitario, con la necesaria formación de valores éticos y políticos en sus trabajadores” (Segredo et al., 2015).

“La experiencia cubana parte de la utilización de la propuesta de la OMS y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), relacionada con el instrumento Inventario de Clima Organizacional” (Segredo et al., 2015). “Es una herramienta evaluativa que se aplica a directivos a través de cuatro dimensiones: Motivación, Liderazgo, Reciprocidad y Participación” (Segredo et al., 2015).

*Otra experiencia en este campo fundamenta con enfoque transformador, la importancia de la incorporación al inventario de clima organizacional de la OPS/OMS, de la dimensión Comunicación con cuatro categorías: estímulo al desarrollo organizacional, aporte a la cultura organizacional, proceso de retroalimentación y estilos de la comunicación . (Segredo et al., 2015)*

En el Perú el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional maneja 4 variables:

**“Potencial humano:** Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños” (Ministerio de Salud, 2009). “Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos” (Ministerio de Salud, 2009).

**“Diseño organizacional (estructura):** Las organizaciones según Chester L. Bernard, son *un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas*” (Ministerio de Salud, 2009).

*En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización . (Ministerio de Salud, 2009)*

**“Cultura de la Organización:** Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos” (Ministerio de Salud, 2009), “para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización” (Ministerio de Salud, 2009), “llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio” (Ministerio de Salud, 2009).

#### **2.1.6. Comportamiento Organizacional.**

“Permite el estudio sistemático de los actos y las actitudes que las personas muestran en las organizaciones, dentro de esta dimensión se exploran las categorías” (Segredo et al., 2015):

- “Motivación: conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes” (Segredo et al., 2015).
- “Comunicación: proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio y en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización” (Segredo et al., 2015).
- “Relaciones interpersonales y de trabajo: refiere a la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados” (Segredo et al., 2015).

#### **2.1.7. Estructura Organizacional.**

“Se refiere a los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo” (Segredo et al., 2015). “Es un ordenamiento dinámico, cambiante, que incluye un conjunto de interacciones y

coordinaciones entre los medios, los procesos y el componente humano de la organización, para asegurarse que logre sus propósitos sociales, dentro de esta dimensión se agrupan las categorías” (Segredo et al., 2015):

- “Funcionamiento: es el conjunto de procesos que le da vida y movimiento a la organización, es la forma en que se organiza una institución para cumplir su misión y lograr sus objetivos” (Segredo et al., 2015).
- “Condiciones de trabajo: se refiere a las condiciones ambientales físicas y psicosociales en que se realiza el trabajo, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas” (Segredo et al., 2015).
- “Estímulo al desarrollo organizacional: significa poner énfasis en la búsqueda de la mejora continua para lograr un cambio planeado en la organización conforme a las necesidades identificadas” (Segredo et al., 2015).

#### **2.1.8. Estilo de Dirección.**

“Implica la forma adoptada por el nivel directivo de la institución para guiar u orientar sus acciones, con vistas a lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos para la organización, con las categorías” (Segredo et al., 2015):

- “Liderazgo: influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados” (Segredo et al., 2015).
- “Participación: se refiere a la contribución de las personas y los grupos formales al logro de objetivos de la organización” (Segredo et al., 2015).
- “Solución de conflictos: representa al estado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes o no para enfrentar y solucionar los problemas en cuanto surjan” (Segredo et al., 2015).

- “Trabajo en equipo: se basa en el trabajo para el logro de objetivos comunes con una participación organizada y en un ambiente de apoyo mutuo de los integrantes del equipo” (Segredo et al., 2015).

*Lo más relevante de este enfoque es que permite obtener, con la aplicación de un cuestionario, una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos que tienen las personas dentro de las instituciones de salud, asociados a determinadas estructuras, estilos de dirección y condiciones de la organización, independientemente del nivel en que se desempeñan . (Segredo et al., 2015)*

“Valorar que el medio ambiente donde se desempeñan las personas sea adecuado y que responda a los intereses personales e institucionales, es determinante para el clima organizacional, el que es reflejo de la interacción entre las características personales y organizacionales” (Segredo et al., 2015).

*Es por ello que, desde los estudios de la ciencia y la tecnología, como procesos multidireccionales que dependen de entornos sociales, la medición del clima como ya se ha expresado, no se puede ver como un resultado aislado, sino como una herramienta diagnóstica donde cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve y aporta con una visión holística al desempeño de la organización . (Segredo et al., 2015)*

“Es importante destacar que en la búsqueda de un desarrollo sostenible de las instituciones en salud, desde la ciencia, a través de investigaciones sobre clima organizacional se puede ofrecer información necesaria que permita la adecuada toma de decisiones” (Segredo et al., 2015). “De esta manera, se requiere integrar factores económicos, sociales, culturales y políticos teniendo en cuenta el enfoque multidisciplinario e interdisciplinario de la salud pública” (Segredo et al., 2015).

*El avance acelerado de la ciencia y la tecnología demandan a la salud pública la necesidad de trazar estrategias y acciones pertinentes con el*

*fin de garantizar la calidad de la atención, elevar el estado de salud de la población cubana e incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores del sistema y de la población . (Segredo et al., 2015)*

### **2.1.9. Psicología Sistémica**

“La Psicología Sistémica estudia los fenómenos de relación y comunicación en cualquier grupo que interaccione, entendido como un sistema (estructura cuyas partes están interrelacionadas entre sí)” (Rivera & Cahuana, 2016). “Este enfoque se extiende también a las personas individuales, teniendo en cuenta los distintos sistemas que componen su contexto” (Rivera & Cahuana, 2016).

“La familia es una institución que cumple una importantísima función social como transmisora de valores éticos-culturales e, igualmente, juega un decisivo papel en el desarrollo psicosocial de sus integrantes” (Morejón, 2011). “En referencia al papel de esta institución en la sociedad se ha planteado que: la familia es la que proporciona los aportes afectivos y sobre todo materiales necesarios para el desarrollo y bienestar de sus miembros” (Morejón, 2011). “Ella desempeña un rol decisivo en la educación formal e informal, es en su espacio donde son absorbidos los valores éticos y humanísticos, y donde se profundizan los lazos de solidaridad” (Morejón, 2011). “Es también en su interior donde se construyen los límites entre las generaciones y son observados los valores culturales” (Morejón, 2011).

Castilla, Caycho, Shimabukuro y Valdivia (2014), en su estudio describen “el análisis psicométrico de la Escala APGAR de Smilkstein (1978), integrada por 5 ítems de tipo Likert con cinco alternativas, la cual evalúa la percepción del funcionamiento familiar” (Castilla H. , Caycho, Shimabukuro, & Valdivia, 2014). “La escala se administró a 256 estudiantes varones de 11 a 18 años de edad de un colegio nacional de Lima” (Castilla et al., 2014). “El análisis de correlación ítem-test encontró asociaciones altamente significativas ( $p < .001$ ) para cada uno de los reactivos, indicando que los reactivos evalúan indicadores de un mismo constructo” (Castilla et al., 2014). “La Escala APGAR para valorar la percepción del funcionamiento familiar presenta moderada consistencia interna ( $\alpha$  de Cronbach=.788)” (Castilla et al., 2014). “La validez de constructo se estableció

mediante análisis factorial obteniendo, por medio análisis de componentes principales y la rotación ortogonal (Varimax), un único factor” (Castilla et al., 2014); donde se determinó que existen indicadores que según el funcionamiento familiar pueden afectar en la conducta de los estudiantes.

#### **2.1.10. Programa de gestión Psicosistémico.**

“Es un programa de abordaje sustentado en postulados de la terapia estratégica, sustentada por la Escuela de Palo Alto, junto a la terapia centrada en soluciones, esta selección se hizo teniendo en cuenta características del contexto institucional a quienes se dirige su acción y lo principal a las características generales y específicas de las problemáticas que enfrenta la organización”. (Briceño, 2009).

“El programa se aplicara a través de 10 talleres con actividades diferentes sustentadas en el enfoque Psicosistémico”

## **2.2. Marco conceptual**

### **Clima Organizacional**

“Conjunto de características psicosociales de una institución, determinada por aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales que integrados en un proceso dinámico específico, atribuyen un peculiar estilo a dicho centro, condicionantes a la vez de los distintos procesos educativos” (Apu, 2008).

### **Cultura de la Organización**

*Cultura organizacional, cultura institucional, cultura administrativa, cultura corporativa, cultura empresarial, o cultura de negocios, son algunas expresiones utilizadas para designar un determinado concepto de cultura (el que la entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracteriza a un grupo humano) aplicado al ámbito restringido de una organización, institución, administración, corporación, empresa, o negocio (cuando habitualmente el concepto cultura se aplica al ámbito extenso de una sociedad o una civilización) . (Diaz & Gonzalez, 2011)*

“Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común” (Ministerio de Salud, 2009). “Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras” (Ministerio de Salud, 2009).

### **Diseño Organizacional**

“Las organizaciones según Chester L. Bernard, son *un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas*” (Ministerio de Salud, 2009).

*En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización . (Ministerio de Salud, 2009)*

### **Gestión de la Calidad.-**

Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad . (Segredo et al., 2015)

### **Potencial Humano**

“Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos” (Ministerio de Salud, 2009).

### **Programa de gestión Psicosistémico.**

“Es un programa de abordaje sustentado en postulados de la terapia estratégica, junto a la terapia centrada en soluciones, teniendo en cuenta características del contexto institucional a quienes se dirige su acción y lo

principal a las características generales y específicas de las problemáticas que enfrenta la organización”. (Briceño, 2009).

### **Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.-**

Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión . (Segredo et al., 2015)

**CAPITULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

## CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Hipótesis

H1:

Existe Influencia del programa psicosistémico en la mejora el clima organizacional del personal del Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015

Ho:

No Existe Influencia del programa psicosistémico en la mejora el clima organizacional del personal del Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015

### 3.2. Variables

#### 3.2.1. Definición Conceptual.

##### **Variable Independiente: Programa Psicosistémico**

“La teoría general de los sistemas aplicada a la terapia personal, familiar u organizacional permite una nueva concepción de los problemas, del comportamiento y de sus relaciones” (Watzlawick, Weakland & Fisch, 2011).

*Esta nueva concepción de sistemas se basa en la consideración del pensamiento contextual y la organización sistémica circular, de tal manera que, la conducta de un miembro de la organización afecta o está relacionada con el total de miembros de la misma . (Watzlawick, Weakland & Fisch, 2011)*

##### **Variable Dependiente: Clima organizacional**

Según Litwin & Stringer (1968), citado por Rodríguez, et al. (2007), la cual señala que el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos del

sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales. Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización

### 3.2.2. Definición operacional

#### Variable Independiente: Programa Psicosistémico

El Programa Psicosistémico fue validado por juicio de expertos. Se incluirá en el estudio la escala valorativa para cuando en próximas investigaciones sea aplicado se utilice la cual comprende:

#### Escala valorativa:

Es un instrumento de observación, que debe ser utilizado para registrar los comportamientos o conductas que manifiestan las madres durante las sesiones de aprendizaje realizadas como consecuencia de la aplicación del Modelo de Gestión.

Las Escalas Valorativas, presenta 10 indicadores de comportamiento para cada participante y cuya valoración de cada indicador es:

Valoración por cada indicador	Puntos
Siempre	4
Muchas veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

Luego, se suma el puntaje total obtenido de los 10 indicadores y se califica de acuerdo a la siguiente escala:

NIVEL	PUNTAJE
-------	---------

Muy Bueno	33-40
Bueno	25-32
Regular	17 - 24
Malo	9 - 16
Muy Malo	1 - 8

La finalidad de esta escala es observar y comprobar si el modelo de gestión está siendo eficaz en el logro del objetivo propuesto. Así también sirve para cuantificar los progresos que las participantes vayan obteniendo en la ejecución del modelo.

**Variable Dependiente: Clima organizacional**

La variable clima organizacional fue evaluada con el cuestionario de EDCO ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO) de Ministerio de Salud que tiene 54 ítems y las categorías son:

- No Saludable: Menos de 56
- Por Mejorar: 56 a 84
- Saludable: Más de 84

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÈCNICAS
PROGRAMA PSICOSISTÈMICO	<p data-bbox="712 512 882 544">HOLÍSTICO</p> <p data-bbox="680 794 913 863">TRANS DISCIPLINARIO</p> <p data-bbox="712 1150 882 1182">DINÁMICO</p>	<p data-bbox="1039 437 1554 539">Presenta el problema total considerando todos los aspectos relevantes de la institución de salud</p> <p data-bbox="1039 708 1554 810">Considera todos los aspectos del problema, necesita auxiliarse de diferentes disciplinas.</p> <p data-bbox="1039 979 1554 1129">Propone como soluciones procesos dinámicos que incluyen evaluaciones y proyectos de mejora continuas.</p>	<p data-bbox="1704 437 1883 544">Observación Análisis de Contenido</p> <p data-bbox="1637 756 1659 826"> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> </p>

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIAS	INSTRUMENTOS
CLIMA ORGANIZACIONAL	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Identidad Conflicto y Cooperación Motivación	1,2,3,4,5,6,7,8,9,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	NO SALUDABLE Menos de 56	<ul style="list-style-type: none"> <li>OBSERVACIÓN □ ANÁLISIS DE CONTENIDO</li> <li>ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO) de Ministerio de Salud.</li> </ul>
	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Remuneración Estructura Toma de decisiones Comunicación Organizacional	10,11,12,13,14,15,16 17,18,19,20,31,32,33,34 51,52,53, 54	POR MEJORAR 56 a 84  SALUDABLE	
	POTENCIAL HUMANO	Confort Recompensa Innovación Liderazgo	35,36,37,38,39,40,41,42 43,44,45,46,47,48,49,50	Más de 84	

### **3.3. Metodología**

#### **3.3.1. Tipo de Estudio.**

Según el enfoque de investigación: es un estudio cuantitativo por que se usará la mate matización de la variable de estudio para poder lograr mayor objetividad en los resultados

Según el Objetivo que se persigue: Es una investigación aplicada porque soluciona problemas de la vida práctica de los seres humanos y de la sociedad, aplicando los conocimientos descubiertos por la investigación básica o teórica

#### **3.3.2. Diseño.**

El diseño de la investigación sirve como instrumento de dirección y restricción para el investigador, en tal sentido, se convierte en un conjunto de pautas bajo las cuales se va realizar un experimento o estudio

El diseño de la presente investigación es pre-experimental, implicara realizar una medición previa de la variable dependiente a ser estudiada (pre test), la aplicación de la variable independiente y por último se realizara una nueva medición de la variable dependiente en los sujetos de estudio (post test)

Su diagrama es el siguiente:

**G: O<sub>1</sub>- X- O<sub>2</sub>**

Donde:

O<sub>1</sub>: Pre-test.

X: Estimulo o tratamiento

O<sub>2</sub>: Pos Test

### 3.4. Población y Muestra

#### 3.4.1. Población.

En términos estadísticos, población es un conjunto finito o infinito de personas, animales o cosas que presentan características comunes, sobre los cuales se quiere efectuar un estudio determinado. Por lo tanto la población de este estudio está formada por todos los trabajadores del Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas que son 25, distribuidos como se observa en la siguiente tabla

**TABLA N° 01**

**Trabajadores del Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas durante el 2015**

<b>CARGO</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>N°</b>
<b>Médico jefe</b>	Médico cirujano	1
<b>Serums</b>	Médico cirujano	1
<b>Materno-Perinatal</b>	Obstetras	1
<b>Salud reproductiva</b>	Obstetras	1
<b>CRED Inmunización</b>	Enfermera	1
<b>SERUMS Salud oral</b>	Odontólogo	1
<b>CAS Salud Mental</b>	Psicólogo	1
<b>Personal técnico</b>	Tco. enfermería	3
<b>Encargado de Lab.</b>	Tco. Laboratorio	1
<b>Digitador</b>	Tco. administración	1
<b>Resp. Ambulancia</b>	Chofer	1
<b>Mantenimiento</b>	Auxiliar	1
<b>Apoyo enfermería</b>	Interno Enfermero	1
<b>Personal apoyo</b>	Comité local	7
<b>CLAS agregado</b>	Tco. enfermería	3
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>

**Fuente:** Recursos Humanos Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas

### **3.4.2. Muestra**

La muestra es un subconjunto de la población, seleccionado de tal forma, que sea representativo de la población en estudio. Al tratarse de una población de 25 trabajadores se trabajó con la totalidad de la población es decir una muestra censal

#### **Criterios de inclusión.**

- Trabajadores del Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas - Región Amazonas que acepten participar del presente estudio, firmando el consentimiento informado
- Trabajadores de ambos sexos masculino y femenino que laboran en el Centro de Salud La Jalca
- Trabajadores nombrados y contratados del Centro de Salud La Jalca
- Trabajadores que se encuentran laborando mayor a tres meses en la Centro de Salud La Jalca

#### **Criterios de exclusión.**

- Usuarios que rechacen participar en el estudio
- Trabajadores que se encuentran de vacaciones o con permiso médico del Centro de Salud La Jalca
- Trabajadores contratados menor a tres meses de Centro de Salud La Jalca

### **3.5. Método de investigación**

“Observación: Proceso de conocimiento por el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en el objeto de conocimiento” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

“Análisis: Es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades. El análisis permite la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes” (Hernández et al., 2006).

“Síntesis: Establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas. La síntesis se produce sobre la base de los resultados obtenidos previamente en el análisis” (Hernández et al., 2006).

“Abstracción: Mediante ella se destaca la propiedad o relación de las cosas y fenómenos tratando de descubrir el nexo esencial oculto e inasequible al conocimiento empírico” (Hernández et al., 2006).

“Por medio de la abstracción el objeto es analizado en el pensamiento y descompuesto en conceptos; la formación de los mismos es el modo de lograr un nuevo conocimiento concreto” (Hernández et al., 2006).

“Inductivo: Procedimiento mediante el cual a partir de hechos singulares se pasa a proposiciones generales, lo que posibilita desempeñar un papel fundamental en la formulación de la hipótesis” (Hernández et al., 2006).

“Deducción: Es un procedimiento que se apoya en las aseveraciones y generalizaciones a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares” (Hernández et al., 2006). “Las inferencias deductivas constituyen una cadena de enunciados cada uno de los cuales es una premisa o conclusión que se sigue directamente según las leyes de la lógica conformada por la sección *B* como grupo experimental” (Hernández et al., 2006).

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas.**

En el presente estudio se utilizarán las siguientes técnicas de investigación:

##### **De Gabinete: El Fichaje.**

“Se utilizó para fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar organizar y precisar aspectos importantes

considerados en las diferentes etapas de la investigación” (Sánchez & Reyes, 2006). Las fichas utilizadas fueron:

“Ficha de Resumen: fueron utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, que fueron organizados concisa y pertinentemente en estas fichas, particularmente sobre contenidos teóricos o antecedentes consultados” (Sánchez & Reyes, 2006).

“Fichas Textuales: Se utilizaron en la transcripción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original” (Sánchez & Reyes, 2006).

“Fichas Bibliográficas: Se utilizaron en el registro permanente de datos sobre las fuentes recurridas y consultadas que darán el soporte científico correspondiente a la investigación” (Sánchez & Reyes, 2006).

### **De Campo:**

Fichas de Observación:

“Son instrumentos de la investigación de campo que se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática” (Sánchez & Reyes, 2006). “Son el complemento del diario de campo, de la entrevista y son el primer acercamiento del investigador a su universo de trabajo” (Sánchez & Reyes, 2006).

“Encuestas. La encuesta la cual persiguió indagar la opinión que tiene la muestra sobre el problema, cuyo instrumento es el cuestionario” (Sánchez & Reyes, 2006).

### **3.6.2. Instrumentos**

Los instrumentos aplicados en esta investigación fueron:

## Test de Clima Organizacional

El instrumento de clima organizacional ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert.

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es 0.93, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional.

El instrumento presenta 55 enunciados que miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio: Comunicación, confort, estructura, identidad, innovación, conflicto y cooperación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración (Anexo: 03).

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Se realizó el procesamiento estadístico utilizando el software SPSS versión 22 para la presentación, análisis e interpretación de los resultados finales de la investigación

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS**

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

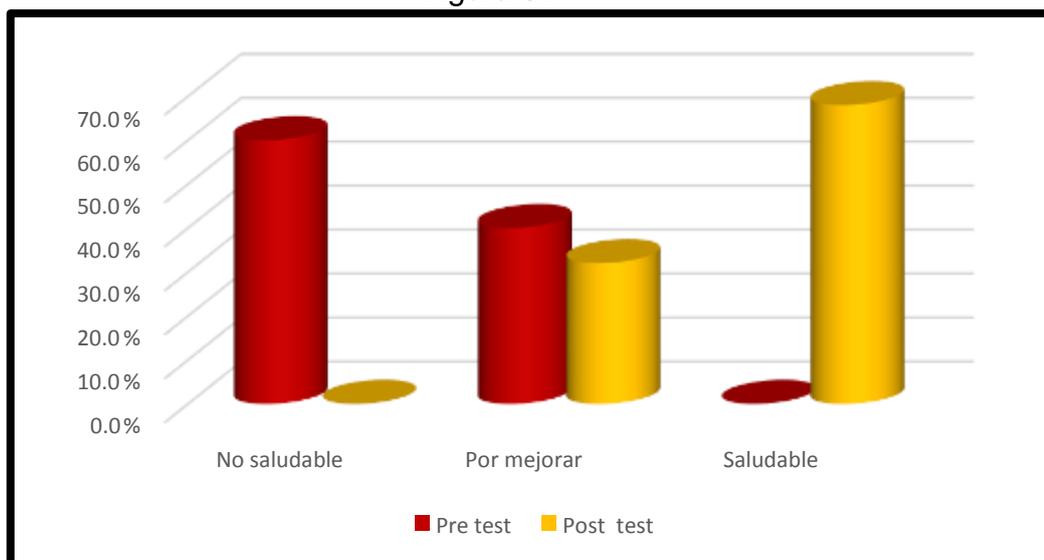
### 4.1. Análisis de los resultados.

**Tabla Nº 01: Comparación sobre la Cultura de la Organización en el Centro de Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015**

		GRUPO		
		PRE TEST	POST TEST	
CULTURA	NO SALUDABLE	Recuento	15	0
		% dentro de GRUPO	60,0%	0,0%
	POR MEJORAR	Recuento	10	8
		% dentro de GRUPO	40,0%	32,0%
	SALUDABLE	Recuento	0	17
		<u>% dentro de GRUPO</u>	<u>0,0%</u>	<u>68,0%</u>
<hr/>				
Total		Recuento	25	25
		% dentro de GRUPO	100,0%	100,0%

Fuente: aplicación del test de clima organizacional al personal

Figura 01



En la tabla y Figura 01. Se observa que, antes de aplicar el programa, con respecto a la cultura de la organización, se tiene que: el 60.0% de los trabajadores opinaban que era no saludable, el 40,0% de los trabajadores opinaban que esta por mejorar.

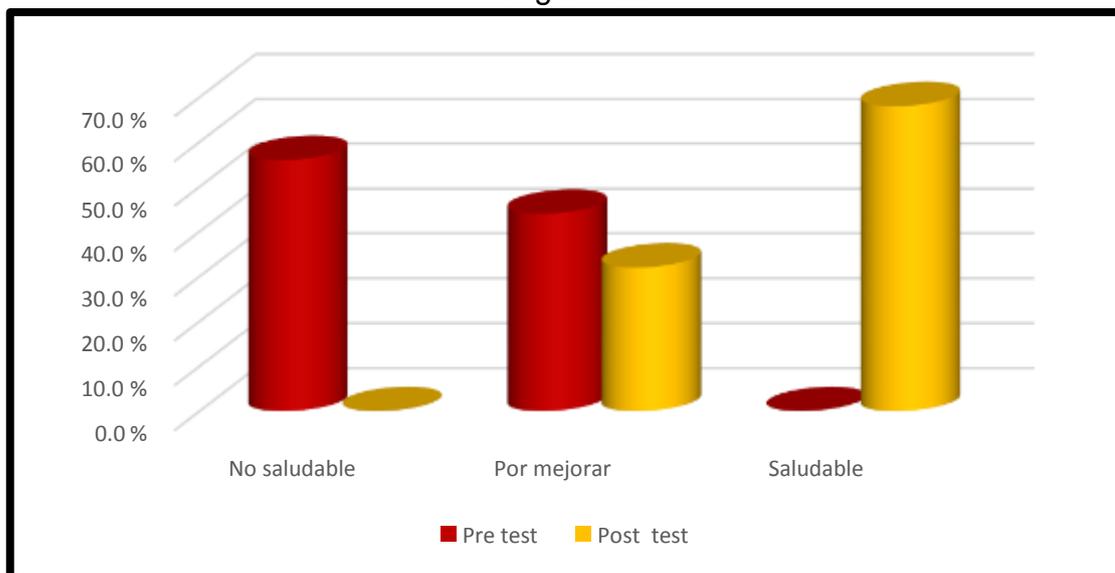
Después de aplicar el programa, se tiene que el 32.0% mejoro su opinión e indico que la cultura de la organización está por mejorar, mientras que el 68,0% opina que la cultura de la organización es saludable. Por lo tanto mejoró la cultura de la organización en el Centro Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015

**Tabla Nº 02: Comparación sobre el Diseño Organizacional en el Centro de Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015**

		GRUPO		
			PRE TEST	POST TEST
diseño	NO SALUDABLE	Recuento	14	0
		% dentro de GRUPO	56,0%	0,0%
	POR MEJORAR	Recuento	11	8
		% dentro de GRUPO	44,0%	32,0%
	SALUDABLE	Recuento	0	17
		% dentro de GRUPO	0,0%	68,0%
Total		Recuento	25	25
		% dentro de GRUPO	100,0%	100,0%

Fuente: aplicación del test de clima organizacional al personal

Figura 02



En la tabla y/o Figura 02. Se observa que, antes de aplicar el programa con respecto al diseño organizacional se tiene que: el 56,0% de los trabajadores opinaron que era no saludable, el 44,0% de los trabajadores opinaron que esta por mejorar. Después de aplicar el

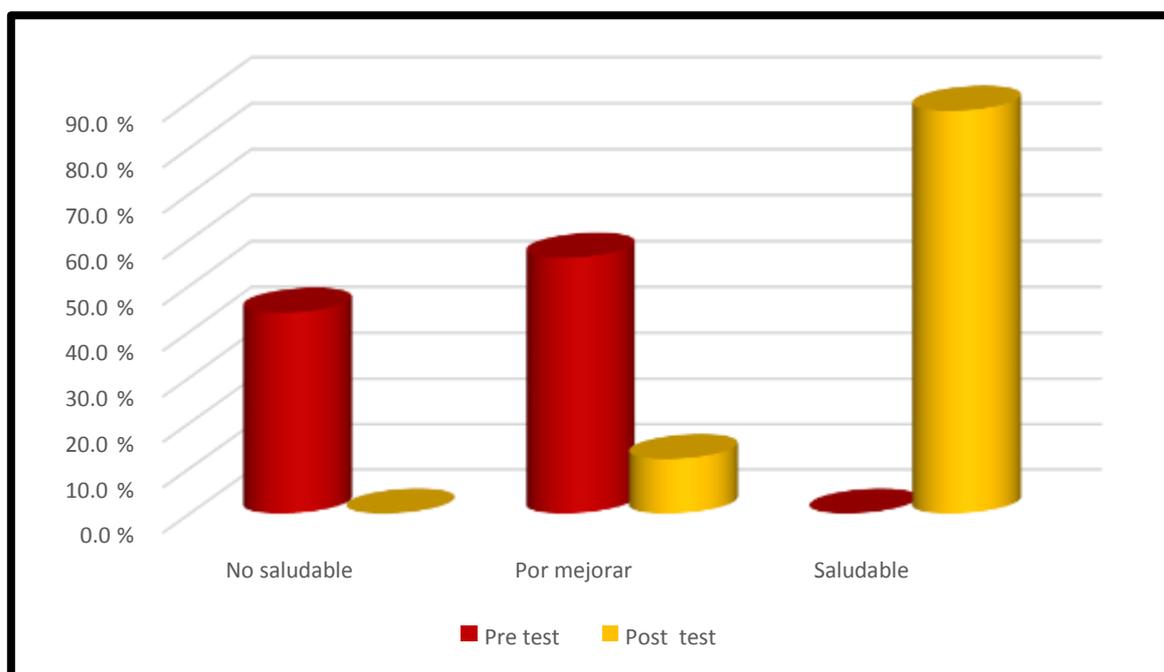
programa se tiene que: el 32.0% mejoro su opinión e indico que el diseño organizacional está por mejorar, mientras que el 68,0% opina que el diseño organizacional es saludable. Por lo tanto mejoró el diseño organizacional en el Centro Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015

**Tabla 03: Comparación sobre el Potencial Humano en el Centro de Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015**

			GRUPO	
			PRE TEST	POST TEST
potencial	NO SALUDABLE	Recuento	11	0
		% dentro de GRUPO	44,0%	0,0%
	POR MEJORAR	Recuento	14	3
		% dentro de GRUPO	56,0%	12,0%
	SALUDABLE	Recuento	0	22
		<u>% dentro de GRUPO</u>	<u>0,0%</u>	<u>88,0%</u>
Total		Recuento	25	25
		% dentro de GRUPO	100,0%	100,0%

Fuente: aplicación del test de clima organizacional al personal

Figura 03



En la tabla y Figura 03. Se observa que, antes de aplicar el programa con respecto al Potencial Humano se tiene que: el 44,0% de los trabajadores opinaron que es no saludable, el 56,0% de los trabajadores opinaron que esta por mejorar.

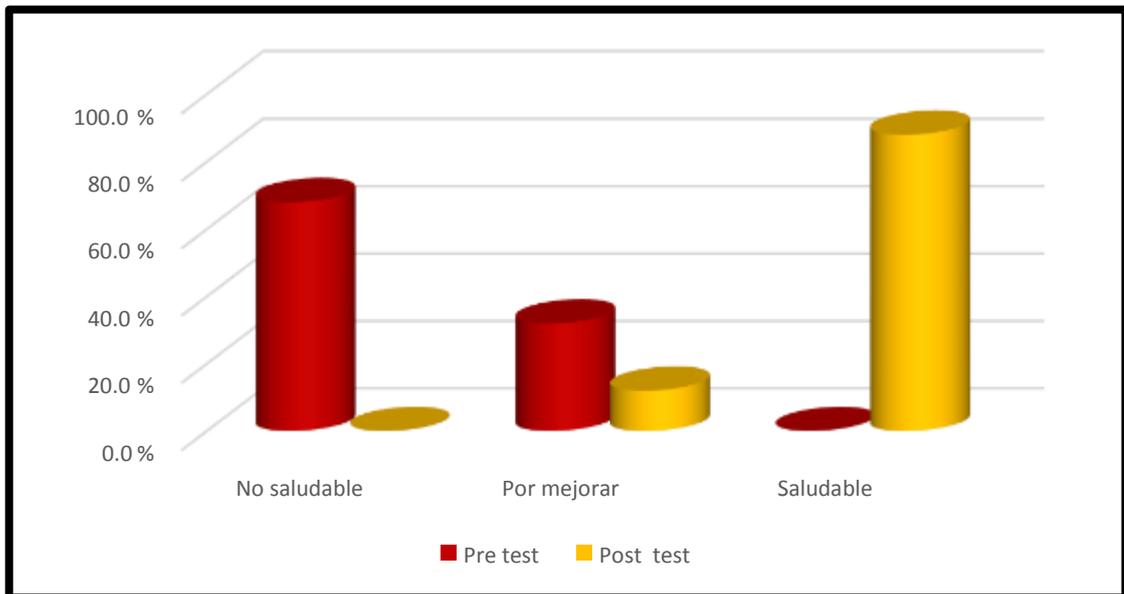
Después de aplicar el programa se tiene que: el 12,0% mejoro su opinión e indico que el potencial Humano está por mejorar, mientras que el 88,0% opina que el Potencial Humano es saludable. Por lo tanto mejoró el potencial Humanos en el Centro Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015

**Tabla 4: Comparación sobre el Clima Organizacional en el Centro de Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015**

			GRUPO	
			PRE TEST	POST TEST
clima	NO SALUDABLE	Recuento	17	0
		% dentro de GRUPO	68,0%	0,0%
	POR MEJORAR	Recuento	8	3
		% dentro de GRUPO	32,0%	12,0%
	SALUDABLE	Recuento	0	22
		<u>% dentro de GRUPO</u>	<u>0,0%</u>	<u>88,0%</u>
Total		Recuento	25	25
		% dentro de GRUPO	100,0%	100,0%

Fuente: aplicación del test de clima organizacional al personal

**Figura N°04**



En la tabla y/o Figura 04. Se observa que, antes de aplicar el programa, con respecto al Clima Organizacional se tiene que: el 68,0% de los trabajadores opinaron que es no saludable, el 32,0% de los trabajadores opinaron que está por mejorar. Después de aplicar el programa se tiene que el 12,0% mejoró su opinión e indicó que el Clima Organizacional está por mejorar, mientras que el 88,0% opina que el Clima organizacional es saludable. Por lo tanto mejoró el Clima Organizacional en el Centro Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015

## 4.2. Prueba de Contrastación de la hipótesis

### Prueba de la T de student de muestras relacionadas entre el Pre y el Post test

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Cultura de la Organización	Pre test	45,68	25	7,696	1,539
	Post test	74,40	25	6,384	1,277
Diseño organizacional	Pre test	47,48	25	10,357	2,071
	Post test	78,92	25	8,406	1,681
Potencial Humano	Pre test	38,40	25	5,260	1,052
	Post test	65,52	25	6,488	1,298
Clima organizacional	Pre test	130,68	25	19,144	3,829
	Post test	219,20	25	12,241	2,448

Se puede observar que antes de ser aplicado el programa se tiene que el clima organizacional en promedio es de 130,68 que representa al nivel por mejorar en tanto que luego de ser aplicado el programa se mejoró el promedio en 219,20 que representa al nivel saludable

	Diferencias relacionadas			t	gl	Sig. de la
	Media	Desviación	Error típ.			
Pre test- post test	-88,520	20,257	4,051	-21,849	24	,000

95% Intervalo de confianza para la media diferencia	
Inferior	Superior
-96,882	-80,158

El valor calculado de T es de -21,849 con 24 grados de libertad, además comprobamos que si hay diferencias significativas puesto que la significación bilateral es menor que 0,05.

Por lo que concluimos que existe Influencia del programa psicossistémico en la mejora el clima organizacional del personal del Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015”

### 4.3. Discusión de los resultados

El clima organizacional es un indicador importante de la salud mental de la institución y aún más en un centro hospitalario en el cual existen personas que deben de trabajar en equipo para preservar la vida de las personas que llegan a satisfacer necesidades de salud.

En este marco se ha investigado sobre el clima organizacional en el Centro de Salud La Jalca de la ciudad de Chachapoyas antes de aplicar el programa, con respecto a la cultura de la organización, se obtuvo que el 60.0% de los trabajadores opinaban que era no saludable, el 40,0% de los trabajadores opinaban que esta por mejorar.

Después de aplicar el programa, se halló que el 32.0% mejoro su opinión e indico que la cultura de la organización está por mejorar, mientras que el 68,0% opina que la cultura de la organización es saludable. Por lo tanto mejoró la cultura de la organización.

Estos resultados se corroboran con **Del Río Mendoza, J. (2013)**, en su investigación "*Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica*", quien concluye que los centros de salud son muy sensibles a problemas de interacción social como es el caso de su escenario de investigación por lo que se propone en esta investigación que se desarrollen proyectos de mejora como plan de intervención para optimizar el clima encontrado en esa institución.

**Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011)**, en su trabajo *“Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena”*.

*Por esta razón, la realización de investigaciones organizacionales, que tomen en cuenta variables como el clima organizacional, la satisfacción laboral o el desempeño, toman especial relevancia, pues contribuyen en la detección de necesidades de capacitación o entrenamiento, de tal forma que un buen diagnóstico identificará las variables críticas a potenciar en una determinada organización . (Rodríguez et al., 2011).*

Estos resultados nos indican que las investigaciones en recursos humanos en salud siempre serán muy importantes porque influirán en el cuidado que se brinde a los usuarios sobre todo en un área tan sensible como es salud.

Con respecto a las dimensiones se halló que, antes de aplicar el programa con respecto al diseño organizacional se obtuvo que el 56,0% de los trabajadores opinaron que era no saludable, después de aplicar el programa se tiene que el 32,0% mejoró su opinión e indicó que el diseño organizacional está por mejorar, mientras que el 68,0% opinó que el diseño organizacional es saludable. Por lo tanto mejoró el diseño organizacional en el Centro Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015.

Se observa que, antes de aplicar el programa con respecto al Potencial Humano se tiene que: el 44,0% de los trabajadores opinaron que es no saludable, el 56,0% de los trabajadores opinaron que esta por mejorar, después de aplicar el programa se tiene que: el 12,0% mejoró su opinión e indicó que el potencial Humano está por mejorar, mientras que el 88,0% opina que el Potencial Humano es saludable. Por lo

tanto mejoró el potencial Humanos en el Centro Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015.

Finalmente en la contrastación de la hipótesis se concluye que existe influencia del programa psicosistémico en la mejora el clima organizacional del personal del Centro de Salud La Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015”

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

### **5.1. Conclusiones**

Se observa que antes de aplicar el programa, con respecto al clima Organizacional se tiene que: el 68,0% de los trabajadores opinaron que es no saludable, el 32,0% de los trabajadores opinaron que está por mejorar.

Después de aplicar el programa se tiene que el 12,0% mejoro su opinión e indico que el Clima Organizacional está por mejorar, mientras que el 88,0% opina que el clima organizacional es saludable. Por lo tanto mejoró el Clima Organizacional en el Centro Salud La Jalca, Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas, 2015

## **5.2. Sugerencias**

Se sugiere a las autoridades de salud Implementar el programa dentro de la red de la región Amazonas para que pueda optimizarse la calidad de atención a los usuarios externos con un equipo de salud con mejores condiciones psicológicas organizacionales.

Al equipo de salud se sugiere capacitarse en temas de comunicación organizacional como coaching efectivo y relaciones interpersonales para mejorar los procesos humanos dentro del centro de salud.

Se sugiere a los directivos del centro de salud La Jalca que se organicen actividades de recreación entre el personal para disminuir los niveles de estrés laboral que influyen en la calidad del servicio que brindan a la comunidad.

**CAPÍTULO VI**  
**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Referencias Bibliográficas

- Alvarado, C. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (U. N. Marcos., Ed.) Lima.
- Álvarez, M. (30 de Marzo de 2015). *Economía.- El 40% de los empleados está satisfecho en el trabajo cuando es capaz de disfrutar y divertirse*. Obtenido de Bolsamanía: <http://www.bolsamania.com/noticias/economia/economia--el-40-de-los-empleados-esta-satisfecho-en-el-trabajo-cuando-es-capaz-de-disfrutar-y-divertirse--673379.html>
- Apuy, L. I. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008*. San José - Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Arias, W. L., & Zegarra, J. (2013). Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología Trujillo*, XV(01), 37 - 54.
- Bernal, I., Pedraza, N. A., & Sánchez, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, XXXI(134), 8-19.
- Bustamante, M. A., & Hernández, J. &. (2010). Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. . *Revista Estudios Seriadados en Gestión de Salud*, 5(11), 1-25.
- Castilla, H., Caycho, T., Shimabukuro, M., & Valdivia, A. (2014). Percepción del funcionamiento familiar: Análisis psicométrico de la Escala APGAR-familiar en adolescentes de Lima. *Propósitos y Representaciones*, II(01), 49 - 78.
- Castillo, N. F. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Chiang, M. M., Salazar, C. M., & Núñez, A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1. *Theoría: Ciencia, Arte y Humanidades*, XVI(02), 61 - 76.
- Consejo Colombiano de Seguridad [CCS]. (Junio de 2014). *Riesgos laborales por nuevas ocupaciones de la vida moderna, una epidemia escondida*. Obtenido de CCS Consejo Colombiano de Seguridad: [http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=428:congresoe](http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=428:congresoe)
- De Vicente, A., Magán, I., Berdullas, S., & Elena, J. M. (2009). Salud mental y absentismo laboral: cuando el trabajo no da la felicidad. *INFOCOP*(41), 03 - 06.
- Del Río, J. R., Munares, A., & Montalvo, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Revista Médica Panacea*, III(01), 11 - 14.
- Diaz, F., & Gonzalez, M. J. (2011). Subjective and Occupational Well-Being in a Sample of Mexican Workers. *Social Indicators Research*, C(02), 273 - 285.
- Duran, M. (2005). *Periódico Virtual De Gerencia. Artículo: Mejores empresas para rabajar: la importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas*. Obtenido de <http://www.degerencia.com/articulos/corg/mejoresempresas.html>
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Universidad del Valle. Colombia. : Cuadernos de Administración. 2009;(42):43-61.
- González, E. I., & Pérez, E. (2012). Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud. *Alternativas en Psicología*, XVI(27), 08 - 22.
- Gutierrez, M. (2007). *Cultura Organizacional de las enfermeras del Hospital "El Carmen" Huancayo*. Huancayo - Perú: Universidad Peruana Los Andes.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Junco, J. (28 de Junio de 2015). *Programa para mejorar el Clima Organizacional*. Obtenido de DocSlide: <http://myslide.es/documents/programa-para-mejorar-el-clima-organizacional.html>
- Ministerio de Salud. (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional - RM N° 623-2008/MINSA*. Lima - Perú: Biblioteca Central del Ministerio de Salud.
- Morejón, M. P. (2011). *Eficacia de la economía de fichas como una técnica alternativa para la superación de la agresividad en niñas(os) de 7 años a 12 años de edad diagnosticados con trastorno de conducta*. Quito - Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Nieves, J. R. (2013). *Análisis de la relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores del Hospital del IESS de Esmeraldas*. Quito – Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Noguera, J. R., & Samudio, M. (2014). Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, XII(01), 14 - 25.
- Noriega, V. d., & Pría, M. d. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*, XXXVII(02), 116 - 122.
- Orbegoso, A. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado de la cuestión. . *Revista de Psicología de la UCV*, 12(1), 347-362.
- Pelekais, C., & Rivadeneira, M. (2008). Cultura organizacional y la responsabilidad social en las universidades públicas. *Revista de Ciencias Sociales*, XIV(01), 140 - 148.

- Peña, M. C., Díaz, M. G., & Carrillo, A. (2015). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, VIII(01), 37 - 50.
- Rivera, R., & Cahuana, M. (2016). Influencia de la familia sobre las conductas antisociales en adolescentes de Arequipa-Perú. *Actualidades en Psicología*, xxx(120), 85 - 97.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena. *Salud & Sociedad*, II(02), 219 - 234.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima - Perú: Visión Universitaria.
- Segredo, A. M. (2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Correo Científico Médico*, XVII(03), 344 - 352.
- Segredo, A. M., García, A. J., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, XLI(01), 115 - 129.
- Vásquez, M. L. (2013). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo 2011*. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., & Aguilar, M. C. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994- 2005). *Revista Diversitas*, 2(2), 329-349.

## **ANEXOS**

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado (a) Trabajador

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación **INFLUENCIA DEL PROGRAMA PSICOSISTÉMICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LA JALCA, PROVINCIA CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS, 2015.**

Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en un tiempo aproximado de 60 minutos, en el cual se le aplicará el cuestionario sobre: CLIMA ORGANIZACIONAL.

La información sobre los datos de los cuestionario serán confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo

He leído el procedimiento descrito arriba. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la investigación, a cargo del Maestrante Br. JESSICA GÓMEZ LLANCA.

---

Nombre y Firma

DNI:

20 de Septiembre de 2015

## **CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

### **I. GENERALIDADES**

1. Nombre de la Organización de Salud: .....
2. Tipo de Establecimiento: [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red
3. Sector: [1] MINSA [2] ES SALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Sector Privado
4. Edad:.....
5. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino
6. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial
7. Profesión: .....
8. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
9. Tiempo trabajando en la Institución: .....
10. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:.....

### **II. INSTRUCCIONES**

Sírvase marcar con una aspa (X), la alternativa que usted considere la adecuada, según los indicadores que se señalan líneas abajo, no existen preguntas buenas o malas sólo se necesita su respuesta seria y responsable para la calidad de los resultados de esta investigación.

- **TED** Totalmente en desacuerdo
- **ED** En desacuerdo
- **NDNED** Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- **DA** De acuerdo
- **TDA** Totalmente de acuerdo

## CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

**TED: Totalmente en desacuerdo ED: En Desacuerdo NDANED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
DA: De acuerdo TDA: Totalmente de acuerdo**

CODIGO DE CUESTIONARIO : _____		TED	ED	NDANED	DA	TDA
1	Mi jefe esta disponible cuando se le necesita					
2	Los tramites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención					
3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno					
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
11	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
15	Existe sana competencia entre mis compañeros					
16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados					
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
18	Recibo mi pago a tiempo					
19	La limpieza de los ambientes es adecuada					
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales					
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización					

24	Mi organización de salud se encuentra organizado para preveer los problemas que se presentan.					
25 El jefe del servicio supervisa constantemente al personal						
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
30	En mi organización participó en la toma de decisiones					
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga al del los demás miembros.					
36	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
37	Existe equidad en la remuneraciones					
38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud					
39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
44	La innovación es característica de nuestra organización.					
45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
49	El Trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato					
50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					

51	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente y eficientemente					
52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
53	Mi salario y beneficios son razonables					
54	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo					
55	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas					

## CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Con 55 ítems aplicado a 25 trabajadores del Centro de Salud La Jalca en estudio

**TABLA 01**

Nº PRUE BAS	ITEMS																																																							SUMA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55			
1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3		3	3	208
2	2	4	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	2	1	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	1		1	1	154
3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	4	5	1	3	2	3	3	4	1	4	3	3	1	1	2	3	4	2	2	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	2	2	4	3	3	2	3	4	3	2	1	3	4		4	4	156		
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	1	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3		3	2	173		
5	4	3	2	3	2	3	3	2	3	5	5	3	4	4	3	4	1	4	1	1	3	4	5	3	3	1	1	3	3	4	3	4	1	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2		2	1	150				
	0.8	0.3	0.3	0.5	1	0.7	0.5	0.7	1	0.2	0.2	1	1.7	0.8	0.7	0.7	2.3	0	1.5	1.8	0.7	0.7	2.7	0.8	1	1.7	2.3	1	0.7	0.3	0.5	1.2	1	0.2	0.3	0.5	0.2	0.8	1	0.7	0.8	1.3	0.7	1	0.8	0	0.8	1.5	0.5	1.7	0.5	1.3		1.3	1.7	572.2		

$$k = 55$$

$$\sum V_i = 49.2$$

$$V_t = 572.2$$

$$\alpha = \frac{55}{55} \left( 1 - \frac{49.2}{572.2} \right)$$

$\alpha = 0.93$
-----------------



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ANEXO 05**

INFLUENCIA DEL PROGRAMA PSICOSISTEMICO PARA  
MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL  
DEL CENTRO DE SALUD LA JALCA, PROVINCIA  
CHACHAPOYAS, REGION AMAZONAS, 2015.

## I. FUNDAMENTACION

El clima organizacional en cualquier institución, es fundamental, de allí que se hace necesaria la preparación de las personas que van a tomar parte de la organización, de manera que esta sea eficaz y valorizada en sus logros.

La obtención de óptimos resultados de los recursos disponibles en la institución, es uno de los conceptos básico de la administración. Esta aspiración tiene mayor significado al ser aplicada a aquellas actividades sociales que, como la educación, confrontan un constante límite de posibilidades en las demandas sociales, de un sector considerable de la población. Para su logro, es preponderante la existencia de una buena comunicación en el trabajo.

En las organizaciones de salud de cualquier país se requiere de una comunicación clara y precisa entre sus miembros, que permita de manera efectiva, el logro de los objetivos. Esta relación debe existir entre sus representantes y líderes, especialmente entre directivos y trabajadores, en razón de una gran fluidez comunicacional para tomar iniciativas en cuanto a la aplicación de correctivos que faciliten la prevención de conflictos, el análisis de problemas y toma de decisiones para lograr hacer más positivo el proceso de atención al usuario externo.

El clima organizacional tienen diversos puntos de vista y dimensiones por las cuales pueden ser abordadas. Se pueden analizar como un producto de los hábitos, tradiciones y de la estructura económica de una sociedad.

De ahí que se presenta el programa psicossistémico en este estudio como un aporte fruto de la investigación del clima organizacional del personal

del centro de salud La Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas.

## **II. OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

### **1. OBJETIVO**

#### **1.1. GENERAL**

Mejorar el clima organizacional del personal del centro de salud la jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015.

#### **1.2. ESPECIFICOS**

- Comprender y valorar el conocimiento objetivo de sí mismo que lo lleve a afianzar su autoestima personal y al reconocimiento de su valor como persona.
- Afianzar el desarrollo de los sentimientos y emociones; y la capacidad de ser empático o empática con las otras personas.
- Comprender y promover las relaciones interpersonales armoniosas con sus pares en un clima organizacional recíproco de comunicación espontánea entre las personas
- Desarrollar habilidades para la toma de decisiones personales y grupales con autonomía, responsabilidad y actitud solidaria en las diferentes situaciones de la vida

### III. METODOLOGÍA

FASES	PROCESO
1. Motivación.	- Expectativa, interés.
2. Desarrollo.	- Activación de los procesos afectivos, cognitivos y psicomotores.
3. Afianzamiento.	- Recuerdo y transferencia.
4. Evaluación.	- Respuesta.

### IV. LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN

- Instrumentos:

Ficha de observación

Lista de cotejos

### V. MEDIOS Y MATERIALES

- Hojas bond.
- Papelotes.
- Goma
- Tijeras
- Cartulinas
- Lápices
- Lapiceros
- Pizarra

- Plumones

### VI. POTENCIAL HUMANO

- Autora
  
- Docente
  
- Equipo de Salud

**VII. ACTIVIDADES A DESARROLLAR.**

El Programa Psicosistémico, ha sido estructurado en 5 unidades de aprendizajes.

## UNIDAD I

### NOS CONOCEMOS A NOSOTROS MISMOS

**Objetivo:**

Comprender y valorar el conocimiento objetivo de sí mismo que lo lleve a afianzar su autoestima personal y al reconocimiento de su valor como persona.

**Duración:** 10 horas pedagógicas

<b>Saberes</b>	<b>Estrategias Metodológicas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento de sí mismo.</li><li>• Características positivas y negativas.</li><li>• Mecanismos de encubrimiento de engaños frente a los demás.</li></ul>	<p><b>Métodos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Descubrimiento</li></ul> <p><b>Procedimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vivenciando con el cuerpo - Verbalizando el aprendizaje</li></ul> <p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participativa</li></ul>

Nº UNID.	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES SUGERIDAS	Tiempo
I	1. Comprender y valorar el conocimiento objetivo de sí mismo que lo lleve a afianzar su autoestima personal y el reconocimiento de su valor como persona.	1.1. Reflexionar sobre si mismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizarán la actividad “Me Presento”.</li> <li>- Los participantes contestando a un cuestionario, ejecutan la actividad “Mucho Gusto Soy”</li> <li>- En una hoja de papel dibujan un árbol y escriben sus habilidades, capacidades y logros. “El Árbol de Mi Mismo”.</li> <li>- Realizarán la actividad “Mi Forma de Ser”.</li> </ul> <p><b>Actividad Complementaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En una hoja grande realizarán la actividad “El Árbol de mí mismo”.</li> </ul>	<p>45’</p> <p>60’</p> <p>45’</p> <p>60’</p> <p>45’</p>

	<p>1.2. Reconocer y valorar las características personales: positivas y negativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En dos hojas de papel identifican sus características positivas y negativas. “Mis Características”.</li> <li>- Después de haberse dibujado a sí mismo, realizarán la actividad “Mi Bibliografía”.</li> <li>- Formando un círculo en el patio de recreo, los participantes ejecutarán la actividad “Lo que me Dicen”.</li> <li>- Organizados en grupos de 5 seleccionarán nombres y escribirán rasgos positivos y negativos “Juguemos con los Nombres”.</li> <li>- Habiendo los participantes descrito en una hoja a algún compañero, realizan la actividad “Adivina, adivinador”.</li> </ul> <p><b>Actividad Complementaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscarán y escribirán refranes, pensamientos, etc. “Dichos Populares”.</li> </ul>	<p>60’</p> <p>90’</p> <p>60’</p> <p>60’</p> <p>90’</p> <p>45’</p>
	<p>1.3. Reconocer los mecanismos que utilizan las personas para encubrir sus rasgos negativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizando máscaras con diversas expresiones ejecutan la actividad “La Mascaras”.</li> </ul>	<p>60’</p>

#### 1.4. ACTIVIDADES:

##### ACTIVIDAD 01

### ME PRESENTO

1. Invitamos a todos los participantes a cantar: “Mi Nombre”

#### Mi Nombre

En el centro de salud, me presento      Quieren saber,  
todos nos sentimos bien.      cómo yo me llamo En el  
centro de salud,      quieren saber todos nos  
reímos, yo también.      yo me llamo así.....

1. Cada participante después de cantar se presentará a todos sus compañeros; diciendo su nombre y mencionando una o dos características personales que a ellos les guste de sí mismos.
2. Luego se les repartirá un papel impreso con frases incompletas, que el participante deberá completar.

## ME PRESENTO

### MI NOMBRE

En el centro de salud, todos nos sentimos bien, En el centro de salud,  
todos nos reímos yo también

Quieren saber, cómo yo me llamo.

Quieren saber, yo me llamo así...



1. Mi nombre es:

.....

2. Me siento feliz de ser:

a. ....

b. ....

## ACTIVIDAD 02

### MUCHO GUSTO SOY

1. Pedimos a los participantes que se sienten cómodamente, cierren sus ojos, respiren pausadamente y se imaginen una silla vacía, que vean en su campo de acción a una persona que le quiere y se sienta en dicha silla... Le preguntamos ¿Qué siente al contemplarla? Sin duda será un sentimiento gratificante. Al cabo de un rato, esa persona se levanta y desaparece.
2. Luego, lo hacemos que imagine a su propia persona, que se sienta en la silla y que contemple su propio rostro, su figura, su postura. Le decimos que mentalmente le pregunte a su propia imagen y se conteste también mentalmente. ¿Tú quién eres?, ¿te quieres a tí mismo?, ¿cuáles son tus características positivas?, etc.
3. Después, se dará a cada participante un cuestionario que deberá contestar. Comentándose en grupo, algunas respuestas contestadas, que hagan revivir la sensación agradable que experimentaron.

## MUCHO GUSTO, SOY

1. Yo soy.....  
.....
2. Escribe tres características personales positivas que te describan:  
a)..... b)..... c).....
3. Escribe tres debilidades o limitaciones que te describan:  
a)..... b)..... c).....
4. Mi personaje favorito es:.....  
..... 5.
- Si pudiera tener un deseo seria:.....  
.....
6. Me siento feliz cuando:.....  
.....
7. Me siento triste cuando:.....  
..... 8.
- Me enojo cuando:.....  
..... 9.
- Mis gustos son:.....  
..... 10.
- Mis sueños son:.....  
.....
11. Mis pasatiempos son:  
.....
12. Algo que hago bien, es:.....  
.....
13. Más que nada me gustaría:.....  
.....
14. Cuándo me siento triste, yo:.....  
.....
15. Algo que quiero, pero me da miedo pedir es:.....  
.....
16. Una pregunta que tengo sobre la vida es:.....  
.....



Esforzado

Bondadoso

Sensible

Solidario

Creativo

Saludable

Estudioso

Trabajador

Calmado

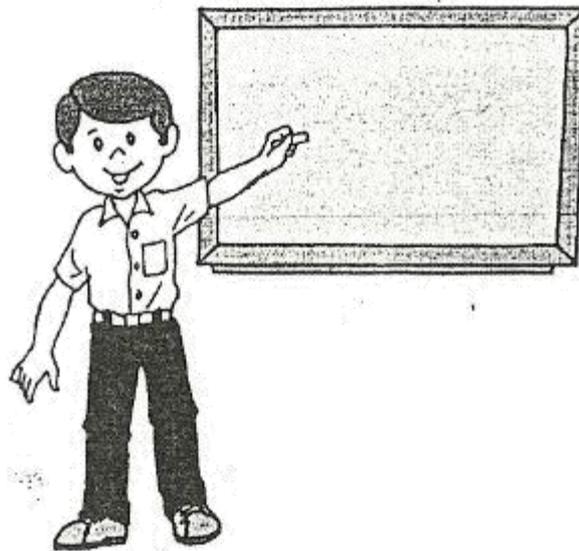
Simpático

Capaz Amable

Inteligente

Crítico

Disciplinado



## MIS CARACTERISTICAS NEGATIVAS

Miedoso

Rebelde

Gritona

Ambicioso

Deshonesto

Impulsivo

Intolerante

Tonto

Creído

Envidioso

Inquieto

Desobediente

Distraído

Peleador

Perezoso

Enfermizo

Temeroso

Triste

Tosco

Malo

Llorón

Asustadizo

Cobarde

Inseguro

Rabioso

Nervioso

Exigente

Ansioso

Confuso

Desordenado

Celoso

Furioso

Descortés

Vengativo



**ACTIVIDAD 04**

**MI BIOGRAFÍA**

1. La investigadora dibujará en una hoja grande su propia imagen y relatará su historia personal. Luego invitará a 2 o más participantes a hacer lo mismo.
2. Se solicita al participante dibujar y pintar un dibujo de sí mismo; y llenar convenientemente en la hoja entregada los espacios en blanco; referente a su lugar y fecha de nacimiento, el nombre de sus padres y hermanos, etc.
3. Después, se conversará sobre la importancia de conocerse a sí mismo.

Yo nací en ....., el día..... de..... 19.....

Mis padres son:..... y ..... Tengo..... Hermanos

(y.....hermanas). Yo estudio en el

Colegio.....

.....

Yo soy

.....

.....

.....

Mis cualidades positivas, por las que me quieren mis amigos y padres,

son:.....

.....

.....

Pero como todo ser humano tengo también mis características  
negativas, que no las puedo negar; y éstas  
son:.....

.....  
.....  
.....

    Mi    deseo    es    llegar    a    ser    un  
buen.....

## ACTIVIDAD 05

### JUGUEMOS CON LOS NOMBRES

1. Solicitar a los participantes el nombre de cualquier persona de preferencia que no corresponda a ninguno de su centro laboral.
2. Con el nombre propuesto asignar para cada letra un rasgo físico o psicológico positivo (hoja blanca) o negativo (hoja oscura).
3. Luego los participantes se organizarán en grupos de 5 y seleccionarán un nombre cualquiera, en la hoja blanca escribirán los rasgos positivos y en la hoja oscura los rasgos negativos.
4. A continuación, se recogerán las hojas blancas y oscuras y se confeccionará en la pizarra una tabla en donde se codificará los rasgos positivos y negativos de todos los grupos.
5. Finalmente se señalará características identificables como: todos no somos iguales, todos tenemos rasgos positivos y negativos, unos tienen más rasgos positivos que negativos y viceversa.

## JUGUEMOS CON LOS NOMBRE

Escribe dos nombres cualesquiera. Imagina y escribe sus cualidades positivas (con color azul) y negativas (con color rojo):

1.

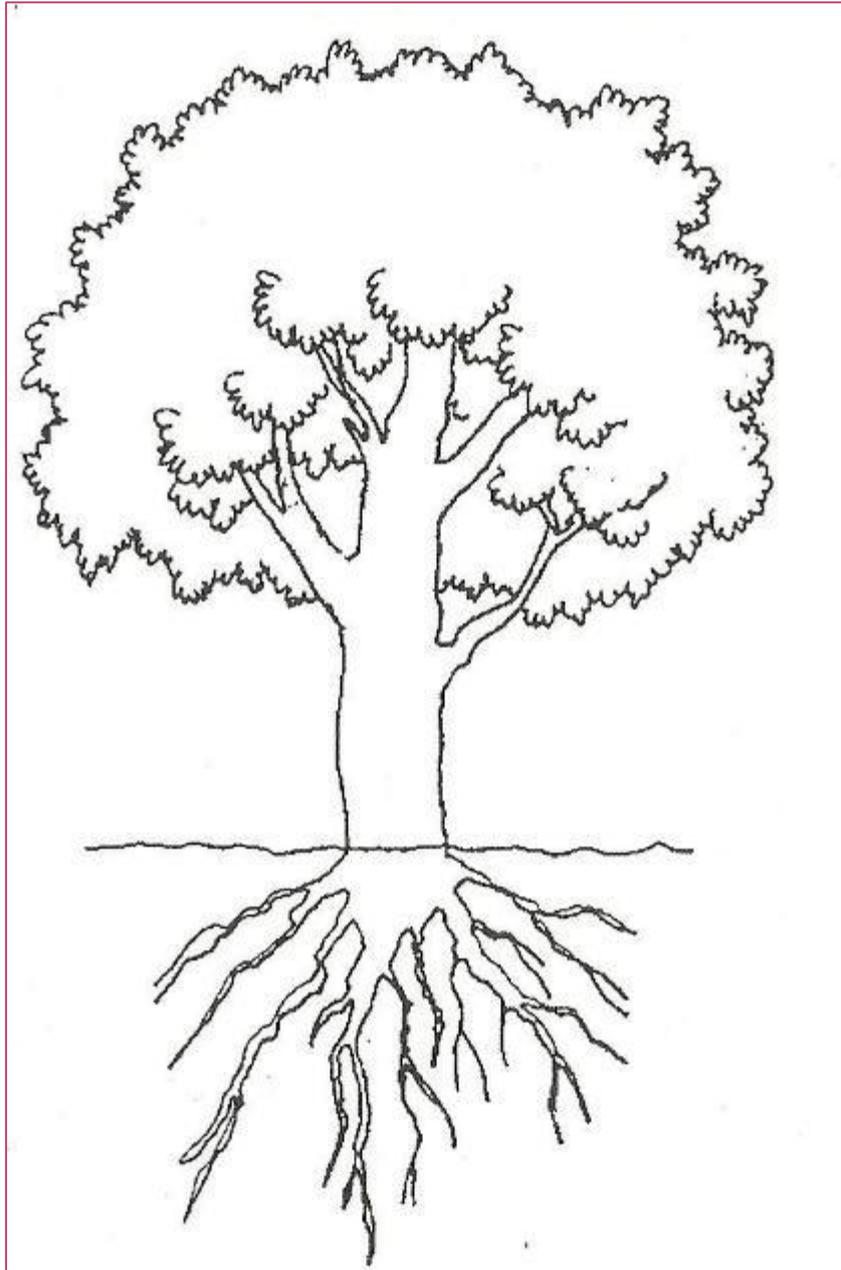
2.

## ACTIVIDAD 06

### EL ÁRBOL DE MÍ MISMO

1. Invitamos a los participantes a reflexionar y tomar nota de las actividades que realizan o han realizado, de las que se pueden sentir satisfechos y orgullosos.
2. Después, los participantes dibujan en una hoja de papel un árbol; en el tronco escriben su nombre, en cada raíz las habilidades, fuerzas, capacidades que poseen y en cada rama sus logros o éxitos obtenidos.
3. Se hará contemplar el árbol realizado, luego se le dirá a cada participante que comente sus sentimientos, sus vivencias, sus emociones, todos ellos relacionados con el dibujo.

## EL ÁRBOL DE MÍ MISMO



Al mirarlo me siento muy.....

.....

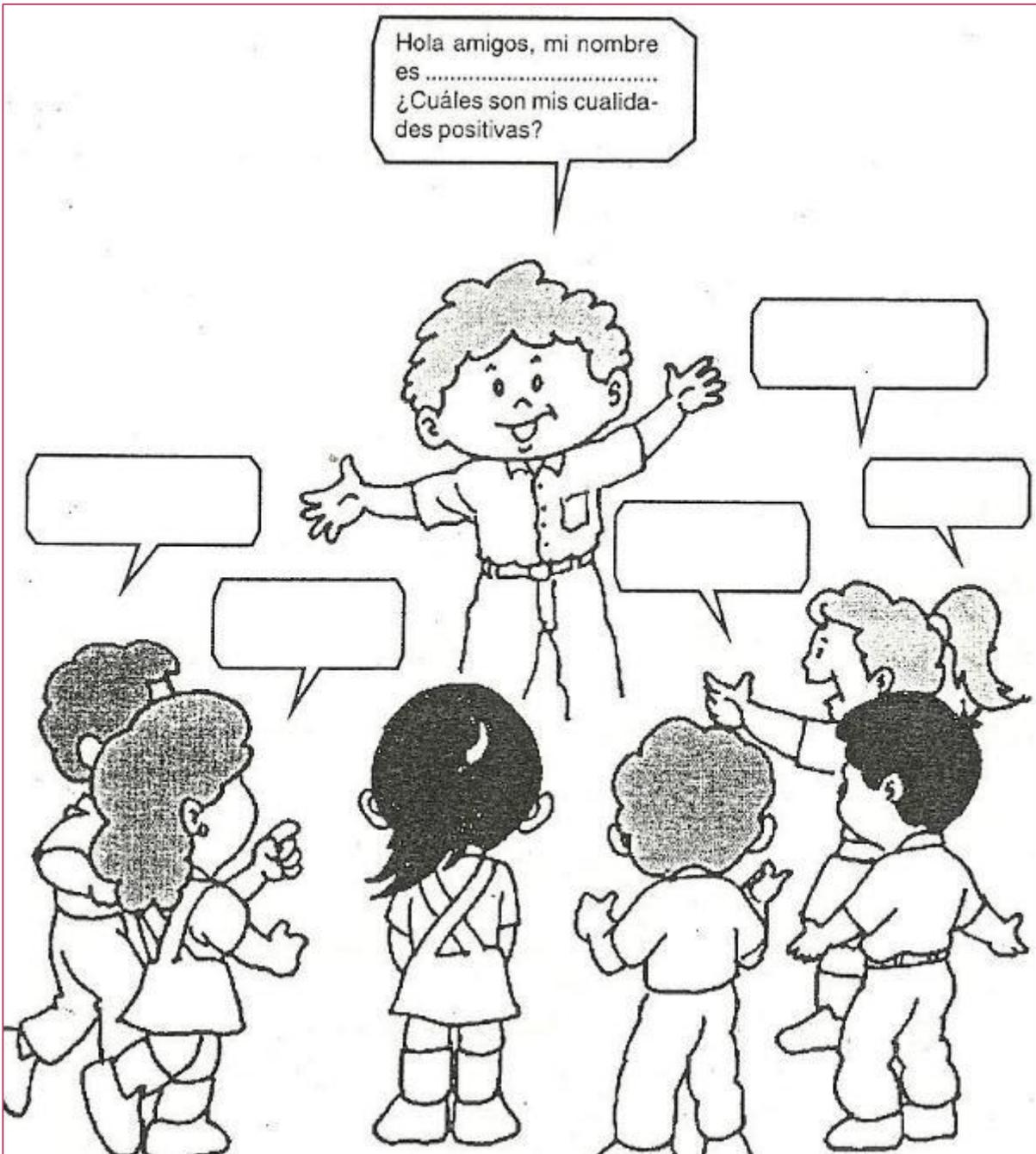
## ACTIVIDAD 07

### LO QUE ME DICEN

1. Invitamos a todos a salir al patio de recreo y haremos un círculo.  
Exponemos en qué va a consistir el juego.
2. Pedimos a un participante voluntario que salga en medio y los demás jugarán con dos pelotas chicas y empezarán a pasarla al otro compañero que está al lado de él, uno por la derecha y otro por la izquierda.
3. Cuando se escuche el silbato (que lo tendrá la investigadora) los participantes que tengan las pelotitas, expresarán una cualidad positiva que hayan observado en su compañero que está en medio desde que lo conocen (diciendo su nombre y la cualidad positiva). Luego se seguirá jugando 2 ó 3 veces con el compañero que está en medio.
4. Solicitamos que salga otro voluntario o en todo caso nombramos nosotros a aquel que consideramos más necesitado de aprecio y reconocimiento. Le indicamos que situado en el centro escuche el mensaje que le envíen sus compañeros; atendiéndoles de frente (cara a cara). Al final de su participación hará un gesto expresivo de agradecimiento a todos los de la clase.
5. Se recomendará a todos que no mencionen ninguna cualidad negativa del compañero que está en el centro.

## LO QUE ME DICEN

Escribe lo que dijeron tus compañeros (as) de ti:



## ACTIVIDAD 08

### ADIVINA, ADIVINADOR

1. Se divide al total de participantes en 4 grupos a quienes se les entregará un papel en blanco, en donde deberán describir a cualquier compañero en sus características más positivas.
2. Se recogerán los papeles y se leerá la descripción efectuada por el grupo, al resto de los participantes para que adivinen de quién se trata.
3. Se empezará diciendo: Adivina, adivinador ¿Qué compañero...? terminando con ¿Quién es? Repitiéndose 2 ó 3 veces, la descripción para que los participantes puedan identificarlo.
4. Después se les pedirá que en su hoja impresa, cada participante realice la descripción de 2 compañeros y luego; éstos leerán su descripción a todos, para que adivinen de quién se trata.

## ADIVINA, ADIVINADOR

1. Adivina, adivinador: qué compañero (a)

tiene.....

es.....

es bueno para.....

y.....

¿QUIÉN ES?

2. Adivina, adivinador: qué compañero (a)

tiene.....

es.....

es bueno para.....

y.....

¿QUIÉN ES?

## ACTIVIDAD 09

### MI FORMA DE SER

1. Todos salen al patio y forman dos filas paralelas; cada participante tendrá su pareja; pero con cierta distancia de separación con las otras parejas formadas.
2. Luego cantarán una pequeña estrofa de la canción "AMIGO" al terminar de cantar, explicamos que durante dos minutos se pregunten por parejas y se respondan a la interrogante: Amigo: ¿Qué ves de bueno en mi forma de ser?
3. Seguirán cantando y mientras lo hacen los participantes de una fila se desplazarán en la misma dirección, para que se formen nuevas parejas de participantes. El último de la fila tomará el lugar del compañero de la primera fila que ha quedado vacante. Ahora se reproduce el mismo diálogo anterior con la misma pregunta que se formula y contesta.
4. Se hace un comentario de lo realizado y de las cualidades que se han expresado y finalmente todos cantan la estrofa de la canción "AMIGO", ya aprendida.



## LAS MÁSCARAS

1. Utilizando "máscaras" con diversas expresiones, en dramatizaciones, se ayudará a los participantes a comprender que hay mecanismos que utilizan las personas para aparentar lo que no son.
2. Con la ayuda de los colegas se elaborará un listado de características reales y sus correspondientes "máscaras". Luego los participantes saldrán a dramatizar los rasgos aparentes, diciendo unos cortos enunciados verbales.
3. En la hoja entregada los participantes utilizando una flecha relacionarán los rasgos reales con sus rasgos aparentes en forma conveniente.
4. Las actividades deben permitir que el participante se de cuenta que el uso de "máscaras", dificulta el desarrollo de la persona, significando un engaño a sí mismo.

## LAS MÁSCARAS

Relaciona adecuadamente los rasgos reales con sus rasgos aparentes, utilizando una flecha:

### RASGOS REALES

- Estar triste
- Estudiar poco
- Temor de no ser aceptado
- Ser desobediente
- Temor al rechazo
- Ser egoísta
- Ser ambiciosa
- Culpar a los demás de todo
- Ser miedosa

### RASGOS APARENTES:

- \* Aparentar obediencia.
- \* Aparentar aceptación.
- \* Aparentar valentía.
- \* Aparentar cooperación.
- \* Aparentar ser tranquilo.
- \* Aparentar alegría.
- \* Aparentar honradez. □ Ser rebelde
- \* Aparentar orgullo.

- Tener preocupaciones
- Ser deshonesto
- Ser gritón (a)
- Ser haragán

- \* Aparentar ser trabajador.
- \* Aparentar sumisión.
- \* Aparentar optimismo.
- \* Aparentar cólera,  
Resentimiento.

- "EL ÁRBOL DE MÍ MISMO". Cada participante realizará en un papel grande, el dibujo de un árbol con ramas, tronco, raíces, el que estará en blanco. Después se conservará en algún lugar visible donde el participante lo vea a menudo, para que sea completado con los logros que vayan logrando durante el tiempo que dure la unidad.
- "LOS DICHOS POPULARES". Los participantes buscarán y escribirán en una hoja impresa refranes, pensamientos, máximas, etc. que alientan la superación personal y el desarrollo positivo. Luego realizarán un comentario de cada frase u oración escrita: Los mejores dichos serán colocados en las paredes del aula.

### **LOS DICHOS POPULARES**

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Esto significa que:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Esto significa que:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Esto significa que:

\_\_\_\_\_

---

4.

---

Esto significa que:

---

---

### **1.5. EVALUACIÓN:**

Se empleará la observación con su instrumento: Escala Valorativa. Se observará si los participantes valoran y utilizan sus aspectos positivos; y si no se sienten mal por sus limitaciones.

**CARTILLA DE JUICIO DE EXPERTOS DEL PLAN DE GESTION**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

INFLUENCIA DEL PROGRAMA PSICOSISTEMICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LA JALCA, PROVINCIA CHACHAPOYAS, REGION AMAZONAS, 2015.

**AUTORES:** BR. JESSICA GOMEZ LLANCA

**DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:**

**NOMBRE:** *Carlos Alberto Díaz Ledesma*

**TÍTULO UNIVERSITARIO:** *Médico Cirujano*

**POST GRADO:** *Maestría en Gestión Pública*

**OCUPACIÓN ACTUAL:** *Médico Cirujano*

**FECHA DE LA ENTREVISTA:** *10 de Agosto del 2015*

Mensaje al especialista:

En la Universidad Cesar Vallejo – Filial Chachapoyas, se está desarrollando una investigación dirigida a determinar la Influencia del Programa Psicosistemico para mejorar el Clima Organizacional del personal del Centro de Salud La Jalca, Provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015.

Por tal motivo se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influido en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados(AT)		X	
b) Experiencia como profesional	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)		X	
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros.		X	

**Estimado(a) experto(a):**

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?  
Adecuada  Poco adecuada \_\_\_\_\_ Inadecuada \_\_\_\_\_
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado de la investigación?  
Totalmente  Un poco \_\_\_\_\_ Nada \_\_\_\_\_
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?  
Todos  Algunos \_\_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_\_
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?  
Totalmente  Un poco \_\_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_\_
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/ <u>Dimensión</u> / Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	<i>Holístico</i>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	<i>Transdisciplinario</i>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	<i>Dinámico</i>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4					
5					

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente \_\_\_\_ Buena  Regular \_\_\_\_ Inadecuada \_\_\_\_

7. ¿Qué sugerencias les haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Tratar de aplicar toda la propuesta y ser muy observadora para identificar aceptablemente el logro de sus objetivos.



Carlos A. Díaz Ledesma  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. N° 31890  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del entrevistado



## FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

INFLUENCIA DEL PROGRAMA PSICOSISTEMICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LA JALCA, PROVINCIA CHACHAPOYAS, REGION AMAZONAS, 2015.

**AUTORES:** BR. JESSICA GOMEZ LLANCA

### DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

**NOMBRE:** MARYBEL RODAS DAMACEN

**TÍTULO UNIVERSITARIO:** LICENCIADA EN ENFERMERIA

**POST GRADO:** MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**OCUPACIÓN ACTUAL:** ENFERMERA DE AMBULANCIA

**FECHA DE LA ENTREVISTA:** 10 DE AGOSTO DE 2015.

Mensaje al especialista:

En la Universidad Cesar Vallejo – Filial Chachapoyas, se está desarrollando una investigación dirigida a determinar la Influencia del Programa Psicosistemico para mejorar el Clima Organizacional del personal del Centro de Salud La Jalca, Provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015.

Por tal motivo se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influido en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados(AT)	X		
b) Experiencia como profesional	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros.	X		

**Estimado(a) experto(a):**

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?  
Adecuada X Poco adecuada \_\_\_\_\_ Inadecuada \_\_\_\_\_
  
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado de la investigación?  
Totalmente X Un poco \_\_\_\_\_ Nada \_\_\_\_\_
  
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?  
Todos X Algunos \_\_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_\_
  
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?  
Totalmente X Un poco \_\_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_\_
  
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	HOLISTICO	X			
2	TRANSDISCIPLINARIO	X			
3	DINAMICO	X			
4					
5					

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente X Buena \_\_\_\_ Regular \_\_\_\_ Inadecuada \_\_\_\_

7. ¿Qué sugerencias les haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

APLICAR DICHO PROGRAMA EN  
MENCION A OTROS ESTABLECIMIENTOS  
DE SALUD.

  
M<sup>g</sup>. MARYBEL RODAS DAMACÉN  
C.E.P.: 59022

Firma del entrevistado



## FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

INFLUENCIA DEL PROGRAMA PSICOSISTEMICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LA JALCA, PROVINCIA CHACHAPOYAS, REGION AMAZONAS, 2015.

**AUTORES:** BR. JESSICA GOMEZ LLANCA

### DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

**NOMBRE:** Norma Henny Gonz Vilcarromero.

**TÍTULO UNIVERSITARIO:** Licenciada En Obstetricia.

**POST GRADO:** Maestría en Gestión Pública.

**OCUPACIÓN ACTUAL:** Coordinadora Regional de Calidad en Salud - DZRESA AMAZONAS.

**FECHA DE LA ENTREVISTA:** 10 de Agosto del 2015.

Mensaje al especialista:

En la Universidad Cesar Vallejo – Filial Chachapoyas, se está desarrollando una investigación dirigida a determinar la Influencia del Programa Psicosistemico para mejorar el Clima Organizacional del personal del Centro de Salud La Jalca, Provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015.

Por tal motivo se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influido en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados(AT)		X	
b) Experiencia como profesional	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales (AN)		X	
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros.		X	

**Estimado(a) experto(a):**

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?  
Adecuada  Poco adecuada \_\_\_\_\_ Inadecuada \_\_\_\_\_
  
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado de la investigación?  
Totalmente  Un poco \_\_\_\_\_ Nada \_\_\_\_\_
  
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?  
Todos  Algunos \_\_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_\_
  
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?  
Totalmente  Un poco \_\_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_\_
  
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/ <u>Dimensión</u> / Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Holístico		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Transdisciplinario		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Dinámico		<input checked="" type="checkbox"/>		
4					
5					

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente \_\_\_\_\_ Buena  Regular \_\_\_\_\_ Inadecuada \_\_\_\_\_

7. ¿Qué sugerencias les haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Identificar el logro de sus objetivos,  
aplicando dicho programa en  
mencion.

  
Mg. Norma L. Cruz Vilcatoromero  
COP: 4338  
Firma del entrevistado

**PERMISOS INSTITUCIONALES**



PERÚ Ministerio de Salud



“Año de diversificación productiva y el fortalecimiento de la educación”

**MEMORÁNDUM N° 03-2015 /GOB.REG.AMAZONAS-DRSA/M.R.Y/CS.Y**

**A :** M.C JESSICA GÓMEZ LLANCA  
MÉDICO JEFE DE CENTRO DE SALUD JALCA

**DE :** M.C PATRICIA DEL CARMEN ROMÁN OCAMPO  
MÉDICO JEFE DE MICRORED YERBABUENA

**ASUNTO :** FACILIDADES PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y OTRAS ACTIVIDADES

**REFERENCIA :** SOLICITUD 10 – 08 - 15

**FECHA :** YERBABUENA 10 DE AGOSTO DEL 2015

Por intermedio del presente comunico a Usted, que la Jefatura a mi cargo, visto la solicitud presentó y de acuerdo al sustento de la misma, el trabajo va en beneficio de la institución. Por lo que se le brindara todas las facilidades logísticas y de infraestructura para que lleve a cabo su plan de gestión, debiendo coordinar con los responsables de cada área.

Sin otro particular me despido no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

   
MINISTERIO DE SALUD  
DIRESA - AMAZONAS  
Patricia del Carmen Román Ocampo  
MÉDICO CIRUJANO  
CMP. 72883

**“AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION”**

La Jalca Grande, 10 de Agosto del 2015

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA ELABORACION DE TESIS**

**A : Med. PATRICIA DEL CARMEN ROMAN OCAMPO**  
JEFE DE LA MICRORED DE SALUD YERBABUENA

Yo, JESSICA GOMEZ LLANCA identificada con DNI N° 45527100, con domicilio Jr. Nicolás de Arriola N° 639 distrito La Jalca Grande, médico de profesión, CMP 64337, contratada en el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276, laborando actualmente en el Centro de Salud La Jalca Grande perteneciente a la Microred de Salud Yerbabuena, con el debido respeto me presento y expongo:

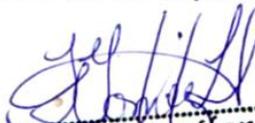
Que, estando llevando la Maestría en Gestión en los Servicio de Salud en la Universidad Cesar Vallejos, siendo uno de los requisitos para recibir el título, el desarrollo de la tesis y al ser una de las trabajadoras de dicho Centro de Salud La Jalca Grande, he tenido a bien desarrollar mi tesis en el centro de salud en mención, dicho trabajo tiene como título **INFLUENCIA DEL PROGRAMA PSICOSISTEMICO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LA JALCA, PROVINCIA CHACHAPOYAS, REGION AMAZONAS, 2015**. Para la ejecución del trabajo necesito aplicar un cuestionario del clima organizacional y un programa psicosistemico al personal administrativo y asistencial del Centro de Salud La Jalca Grande y en base a estos resultados mejorar el clima organizacional del centro de salud en mención. Solicito a Ud. el permiso para la aplicación de dicho cuestionario y del programa psicosistemico para el desarrollo del trabajo.

**POR LO EXPUESTO**

Ruego a Ud. tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia.



  
MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS  
Patricia del Carmen Roman Ocampo  
MEDICO CIRUJANO  
CMP-72063

  
Med. Jessica Gomez Llanca  
MEDICO CIRUJANO  
CMP 64337

Recibido 10/08/15

**EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN PANEL FOTOFIGURA APLICACIÓN DE  
INSTRUMENTOS**



**Fig. 01** Investigador en la institución de salud Centro de Salud “Jalca Grande”



**Fig. 02** Aplicación de encuestas al personal del Centro de Salud “Jalca Grande”



**Fig. 03** Aplicación de encuestas al personal del Centro de Salud “Jalca Grande”



**Fig. 04** Aplicación de encuestas al personal del Centro de Salud “Jalca Grande”



**Fig. 05** Aplicación de encuestas al personal del Centro de Salud “Jalca Grande”



**Fig. 06** Aplicación de encuestas al personal del Centro de Salud “Jalca Grande”