



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD

Riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de salud en tres
establecimientos de la Red de salud Túpac Amaru-2019

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

AUTORA:

Br. Delma Bravo Hoyos (ORCID: 0000-0002-2995-6159)

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo (ORCID: 0000-0002-7606-476X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso y a mis tesoros, Orlando e Ireysi, que son el motor de mi vida.

Agradecimiento

A mis padres, Urbano y Marina, por ser el apoyo incondicional en mi vida.

A mi esposo Orlando, por ser mi motivación encaminada al éxito.

A mi maestro, Dr. Joaquín Vértiz, por la paciencia y el apoyo constante al compartir sus conocimientos.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **BRAVO HOYOS, DELMA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR LOS PROFESIONALES DE SALUD EN TRES ESTABLECIMIENTOS DE LA RED DE SALUD TUPAC AMARU-2019.

Fecha: 16 de agosto de 2019

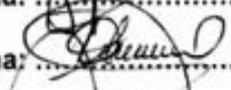
Hora: 12:30 m.

JURADOS:

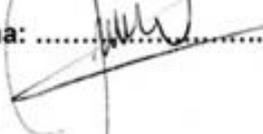
PRESIDENTE: Dra. Juana Yris Díaz Mujica

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Diana Amparo Anicama Ormeño

Firma: 

VOCAL: Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por el jurado*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

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

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Delma Bravo Hoyos**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de salud en tres establecimientos de la Red de salud Túpac Amaru-2019**” presentada, en 57 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tal, expongo lo siguiente:

He señalado la totalidad de las fuentes usadas en el actual trabajo de investigación, identificando adecuadamente toda cita textual o de paráfrasis procedente de diversas fuentes, según lo determinado por las pautas de desarrollo de trabajos académicos.

No utilice ninguna fuente además de las señaladas expresamente en este trabajo.

Este estudio no se ha presentado anteriormente completa ni parcialmente para obtener otro título profesional o grado académico.

Soy juicioso de que mi investigación puede revisarse electrónicamente en indagación de plagios.

De hallar uso de material intelectual impropio sin reconocer debidamente su autor o fuente, me someto a los reglamentos que establezcan el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de agosto del 2019



Br. Delma Bravo Hoyos

DNI: 09972336

Índice

| | Pág. |
|---|-------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Dictamen de la Sustentación de Tesis | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método | 13 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 15 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 17 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 17 |
| 2.5. Procedimiento | 23 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 2.7. Aspectos éticos | 24 |
| III. Resultados | 25 |
| IV. Discusión | 36 |
| V. Conclusiones | 39 |
| VI. Recomendaciones | 40 |
| Referencias | 41 |
| Anexos | 48 |
| Anexo 1: Matriz de Consistencia | 49 |
| Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos | 50 |
| Anexo 3: Consentimiento Informado | 53 |
| Anexo 4: Acta de Aprobación de originalidad de Tesis | 54 |
| Anexo 5: Resultados Software Turnitin | 55 |
| Anexo 6: Formulario de autorización para la publicación electrónica | 56 |
| Anexo 7: Autorización de la versión final del trabajo de investigación | 57 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable Riesgo Psicosocial. | 15 |
| Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable Clima organizacional. | 16 |
| Tabla 3: Ficha técnica del cuestionario para medir la variable Riesgo Psicosocial | 18 |
| Tabla 4: Puntajes y niveles de las dimensiones del riesgo psicosocial | 19 |
| Tabla 5: Ficha técnica del cuestionario para medir la variable clima organizacional | 20 |
| Tabla 6: Número de Ítems por dimensiones de la variable clima organizacional. | 21 |
| Tabla 7: Evaluación del clima organizacional de forma global. | 22 |
| Tabla 8: Evaluación del clima organizacional por dimensiones. | 22 |
| Tabla 9: Interpretación de los coeficientes de correlación. | 24 |
| Tabla 10: Características demográficas del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019. | 25 |
| Tabla 11: Características laborales del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019. | 25 |
| Tabla 12: Dimensiones del riesgo psicosocial del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud de Túpac Amaru, 2019. | 27 |
| Tabla 13: Dimensiones de la cultura organizacional del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud de Túpac Amaru, 2019. | 29 |
| Tabla 14: Relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional en los profesionales de tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019. | 30 |
| Tabla 15: Relación entre las exigencias psicológicas y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019. | 31 |
| Tabla 16: Relación entre trabajo activo y desarrollo de habilidades y clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019. | 32 |
| Tabla 17: Relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019. | 33 |
| Tabla 18: Relación entre las compensaciones y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019. | 34 |
| Tabla 19: Relación entre la doble presencia y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019. | 35 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|-------------|
| Figura 1: Riesgo psicosocial del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019. | 26 |
| Figura 2: Clima organizacional del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019. | 28 |

Resumen

Se exhibe, una sinopsis del presente estudio: riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019. El objetivo fue encaminado a analizar la relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019. Se empleó el diseño no experimental, transversal, y correlacional. Se conformó la muestra de 66 profesionales que atienden en tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru durante el año 2019. Se utilizó la encuesta, como técnica para determinar el riesgo psicosocial y el clima organizacional. Como instrumento se usó el cuestionario SUSESO/ISTAS21 y el cuestionario de Clima Organizacional del MINSA. En cuanto a los resultados se halló que el 92.4% presenta un riesgo psicosocial “Alto” y el 7.6% un riesgo “Medio” y el clima organizacional se encontraba entre “Por Mejorar” (72.7%) a No saludable (24.2%). Se concluyó que no hay relación ($p=0.061$) entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional; hay relación indirecta ($p=0.004$) entre las exigencias psicológicas y el clima organizacional; no hay relación ($p=0.300$) entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el clima organizacional; hay relación indirecta ($p=0.007$) entre el apoyo social en la institución y la calidad de liderazgo y el clima organizacional; hay relación indirecta ($p=0.000$) entre las compensaciones y el clima organizacional; no hay relación ($p=0.666$) entre la doble presencia y el clima organizacional.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, clima organizacional, profesional de salud.

Abstract

It is displayed, a synopsis of the present study: psychosocial risk and organizational climate perceived by the professionals of three health facilities of the Tupac Amaru Network, 2019. The objective was directed to analyze the relationship between psychosocial risk and the organizational climate perceived by professionals from three health facilities of the Tupac Amaru Network, 2019. The non-experimental, cross-sectional, and correlational design was used. The sample of 66 professionals attending three health establishments of the Tupac Amaru Network was formed during the year 2019. The survey was used as a technique to determine the psychosocial risk and the organizational climate. As an instrument, the SUSESO / ISTAS21 questionnaire and the MINSA Organizational Climate questionnaire were used. Regarding the results, it was found that 92.4% presented a "High" psychosocial risk and a "Medium" risk of 7.6% and the organizational climate was between "To Improve" (72.7%) and Unhealthy (24.2%). It was concluded that there is no relationship ($p = 0.061$) between psychosocial risk and organizational climate; there is indirect relationship ($p = 0.004$) between the psychological demands and the organizational climate; there is no relationship ($p=0.300$) between active work and skill development and the organizational climate; there is indirect relationship ($p = 0.007$) between social support in the institute and quality of the leadership and the organizational climate; there is indirect relationship ($p=0.000$) between compensations and the organizational climate; there is no relationship ($p=0.666$) between the double presence and the organizational climate.

Keywords: Psychosocial risk and organizational climate, health professional

I. Introducción

Un agradable ambiente laboral ofrece beneficios en el trabajo; esto, comenzando con la asistencia que brinda la tecnología. Pese a ello, en la actualidad, los profesionales se encuentran sometidos a cargas de estrés y agotamiento ocasionados por las exigencias familiares, sociales y laborales del día a día. Según estimaciones de la OMS (2017), por año transcurrido, aparecen aproximadamente ciento sesenta millones de padecimientos nuevos en relación al mundo laboral, como consecuencia del desgaste de las relaciones interpersonales, del aumento de la irritabilidad y de la insatisfacción laboral, lo cual ocasiona ausentismo laboral (Panzesh, 2019).

En Europa, según la encuesta de circunstancias laborales, la influencia de los elementos de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo fue el segundo cambio importante en los entornos de trabajo. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), en su informe sobre riesgos emergentes indicó que existe una fuerte correlación entre las variables consideradas para su inclusión en el puntaje en el contexto profesional. También se ha observado un desequilibrio entre el número de accidentes industriales y el número de enfermedades profesionales: incluso si el primero disminuye, el segundo aumenta. En Francia, los indicadores definidos por los expertos permiten demostrar que los factores de PSR en el espacio de trabajo a menudo contribuyen a la aparición de problemas de salud: enfermedades cardiovasculares, trastornos mentales o trastornos musculoesqueléticos. (Giurgiu *et al.*, 2015).

En esta dirección, Piranveyseh *et al.* (2016) investigó la asociación de los rasgos organizacionales y personales (individuales) con la frecuencia de trastornos musculoesqueléticos (MSD) en trabajadores. La prevalencia más alta de MSD se encontró en las regiones de la espalda baja (49,7%) y del cuello (49,0%). Estos hallazgos evidencian la necesidad de considerar todos los elementos del sistema de trabajo como un todo en la planificación organizacional. Al analizar el Clima Organizacional en América Latina se halla que países como República Dominicana (81.35%), Honduras (79.38%) y Ecuador (78.8%), tuvieron una calificación óptima; en cambio países como Uruguay con 70.4%, Chile con 71.9% y Perú con 68% tuvieron una menor calificación. (Acsendo, 2014) En cualquier organización, el ambiente laboral, también llamado clima laboral, viene a ser un aspecto transcendental por su efecto, no solo en la forma de vivir de los individuos y en la

satisfacción de sus colaboradores, sino, sobre todo, por la calidad del desempeño. Es adecuado resaltar que pueden existir riesgos psicosociales que podrían alterar el desempeño del trabajador al afectar el clima donde se desarrolla, ya que estos son situaciones existentes en un centro de trabajo y se encuentran asociados estrechamente con su entorno, con su institución y con los procesos de trabajo (Rivera, 2019, p. 31).

Para alcanzar un rendimiento óptimo del recurso humano en una organización intervienen las opiniones, las costumbres, las actitudes y las creencias de cada individuo, conocido, todo esto, como cultura organizacional, la cual va unida a la interacción en las labores de cada trabajador. De esta manera, si se direcciona positivamente, todos estos elementos, en consecución a una buena organización, se potenciará el valor del total de colaboradores para que se alcance un crecimiento adecuado en su productividad. (Montero, 2016, p. 3) Chiavenato conceptualizó al desempeño cómo las acciones o conductas en los trabajadores que son importantes para la obtención de los fines de la institución o empresa. Es así que un desempeño en el trabajo bueno se transforma en el aspecto principal que tiene una empresa o corporación. Por lo tanto, el desempeño se asocia con los conocimientos y las habilidades que apuntalan las actividades del empleado en búsqueda de fortalecer las metas institucionales (Fiallo *et al.*, 2015). En este sentido, el desempeño está influenciado de los siguientes componentes: motivación, destrezas, aprobación del rol, posibilidades para crecer; también, se relaciona con la manera como se desenvuelve en las tareas que desarrolla en la empresa. Los colaboradores obtienen óptimos niveles en el desempeño cuando se desarrollan en un entorno saludable, lo cual posibilita la integración entre todos los trabajadores de la institución (Guiselli, 1998 citado en Fiallo, Alvarado y Soto, 2015).

En todos los profesionales, los riesgos psicosociales son frecuentes, lo cual afecta su bienestar mental y profesional; la participación y una cultura de apoyo, respeto y equidad en. En esto modelo, tanto las demandas de trabajo como las características organizativas más amplias, como el clima, se comportan como factores de estrés laboral que afectan los resultados de salud mental. Las percepciones de los trabajadores sobre su entorno profesional influyen en la forma como interactúan en su trabajo y su futuro en la organización. Las percepciones positivas disminuyen el estrés laboral y por lo cual dan como resultado una mejor salud mental. (Bogaert, De Martelaer, Deforche, Clarys y Zinzen, 2018)

Se han encontrado estudios que analizan claramente los riesgos psicosociales relacionados a clima organizacional en diferentes trabajadores de salud, los cuales evidenciaron diferentes resultados:

Asante, Li, Liao, Huang y Hao (2019) efectuaron un estudio para hallar la asociación existente entre particularidades de peligro psicosocial, estrés, agotamiento y calidad de vida en personal que labora en salud, hallando puntajes más elevados en demandas para ocultar emociones (73.9%), síntomas de estrés cognitivo (66.7%), demandas cuantitativas (59.8%) y agotamiento (58.5%), lo que muestra un ámbito laboral provocador y con mayor tensión para el personal de salud. Por otro lado, la calidad de vida tuvo puntajes bajos en todos sus dominios. En un estudio realizado por Peruzzo *et al.* (2019) se midió el clima organizacional en 458 trabajadores de la estrategia Salud Familiar, encontrando que, de los dominios del clima organizacional, el que tuvo mayor puntaje fue participación en equipo (8.1), y el que menor puntaje obtuvo fue orientación de la tarea (7.5). El personal de enfermería consiguió un promedio más elevado en clima laboral (8.05), en cambio los odontólogos obtuvieron el menor puntaje (7.5). Así también, Díaz (2018) determinó los componentes del clima organizacional y riesgo psicosocial que influyen en la felicidad, aplicándose 3 instrumentos validados a nivel nacional y se categorizó a la felicidad como alto y bajo en 107 trabajadores. El nivel de felicidad alto en una organización se indica debido a labores con estándares de desempeño alto, fortaleciéndose, efectivamente, al colaborador cuando se es flexible con los requerimientos familiares. De igual modo se aprecia correlación indirecta entre las variables felicidad y doble presencia, lo que significaría que el incremento en una unidad de esta variable ocasionaría una reducción del 20.9% de los niveles altos de felicidad; es decir, la preocupación ocasionada debido a las reclamaciones domesticas afectarían el desempeño de trabajo, influyendo negativamente sobre la felicidad.

En cambio, Cash, White, Crowe, Rivard y Panchal (2018) realizaron un estudio donde evaluaron el mal trato en el ambiente laboral como factor de riesgo para la reducción laboral y la cultura organizacional, evidenciando que, aquel se experimentó al menos una vez a la semana por el 47.4% de los encuestados. La exposición al mal trato regular se asoció con mayores probabilidades de insatisfacción en profesionales de los servicios médicos de emergencia, de igual manera se asoció con los niveles de estrés moderados o más altos; esto, con el intento de dejar el trabajo en los próximos 12 meses y con 10 o más ausencias en el centro laboral en los últimos 12 meses. Concluyéndose que la cultura organizacional se

asoció con las mayores probabilidades de mal trato. Además, Leyva, Llorente, Henarejos y Martínez (2018), en su estudio describieron factores de riesgo social, psicológico y fisiológico en el personal de enfermería, encontrándose que los enfermeros auxiliares tuvieron mayor nivel de IMC y limitación en su alimentación frente a los enfermeros; a pesar de ello, estos últimos presentaron un aumento de la tensión laboral. Para el caso de enfermeros, realizar trabajo según turnos incrementa el riesgo psicosocial, los trastornos de alimentación, el insomnio y la ansiedad por rasgos. En este sentido, Giurgiu *et al.* (2016) en su estudio multicéntrico transversal, que contó con trabajadores de la salud de dos países distintos, pero con leyes laborales y con la organización del trabajo similar, hallaron que los trabajadores a tiempo completo, las parteras y los trabajadores que usan hipnóticos, sedantes y analgésicos están bajo una gran presión, destacando la importancia y la necesidad de implementar un plan de prevención de riesgos e incluso una reforma hospitalaria para mejorar esta realidad preocupante.

La International Journal of Labour Research (2016) pone en evidencia que el estrés relacionado con el trabajo está determinado por los riesgos psicosociales encontrados en la organización, en el diseño, en las condiciones y en las relaciones laborales. La interrelación entre el estrés laboral y la violencia se desarrolla cuando la violencia y el acoso generan niveles elevados de estrés que afectan tanto en las víctimas y como en los testigos de las situaciones problemáticas. Los conflictos derivados de una organización laboral deficiente que no se gestionaron adecuadamente puede además ser una fuente de violencia. En la actualidad, la digitalización del trabajo está trayendo oportunidades, pero es al mismo tiempo está creando nuevos riesgos a la salud tales como trabajo excesivo, la reducida autonomía e intimidad, un "siempre encendido" ambiente de trabajo, así como la difícil integración. Los riesgos son, incluso, más agudos para las personas comprometidas en trabajos que tienen condiciones precarias como el temor a las represalias y la pérdida del empleo, si reportan comportamientos violentos. Emerge el estrés laboral cuando el conocimiento y las habilidades de afrontamiento de un trabajador individual o de un grupo de los trabajadores no se corresponden con las demandas del trabajo y las expectativas de la cultura organizacional de la empresa para la que trabajan. Se convierte en un riesgo a la salud y la seguridad cuando la situación en la que el trabajo excede al trabajador.

Kalhor, Khosravizadeh, Moosavi, Heidari y Habibi (2018) estudiaron los efectos del clima organizacional sobre la intervención de 30 enfermeros de los sanatorios, encontrando

que si existió tal influencia sobre el compromiso laboral. También se halló que las dimensiones de situación de ánimo en equipo y el compromiso constante, tuvieron puntajes promedio mayores para el compromiso laboral y el clima organizacional. En otro estudio, Taquiri (2017) estableció un grado de apreciación de riesgo psicosocial al cual se exponen un grupo de enfermeros y el personal técnico, concluyendo que los enfermeros poseen una mediana y alta apreciación del riesgo psicosocial al cual se encuentran expuestos en el entorno de trabajo; además el vínculo interpersonal, como riesgo psicosocial, demuestra mínima discrepancia entre el grado de apreciación mediana y alta con el grado bajo de apreciación del entorno de trabajo violento. Adicionalmente, Zapata (2017) en su investigación, analizó la proporción entre estrés y clima laboral de 119 químicos farmacéuticos, encontrando relación mínima e indirecta ($r = -0,183$), es decir que a más carga de trabajo existe un inferior clima organizacional. De igual manera se dio una asociación baja y directa ($r=0,264$) entre el ambiente psicológico y el clima laboral del profesional químico farmacéutico, interpretándose como a mayor ambiente psicológico mayor clima laboral para el profesional.

Solís (2017) en su estudio buscó definir clima laboral estimado desde la perspectiva del personal de una corporación de Boticas, para lo cual consideró hasta tres niveles de clima organizacional: saludable (3.01 a 4.00), por mejorar (2.01 a 3.00) y no saludable (1.00 a 2.00); concluyendo que el grado de apreciación del clima de trabajo, en promedio, obtuvo la categoría “por mejorar” en los aspectos diseño y cultura organizacional, además del potencial humano. Por otra parte, Amponsah y Appiah (2016), en su estudio cuyo objetivo fue examinar cómo la presión influye en el comportamiento de seguridad en los hospitales, encontraron que la presión de trabajo se correlacionó negativamente con el comportamiento de seguridad. El clima general de seguridad se correlacionó significativamente de manera positiva con el comportamiento de seguridad y negativamente con la presión de trabajo, aunque el tamaño del efecto para este último fue menor. El análisis de regresión jerárquica mostró un compromiso de la gerencia con la seguridad para moderar la relación entre la presión de trabajo y el comportamiento de seguridad. Es así que, cuando los empleados perciben que la comunicación de seguridad, los sistemas de seguridad y la capacitación son positivos, parecen cumplir con las reglas y procedimientos de seguridad que participar voluntariamente en actividades de seguridad.

Cortini, Pivetti y Cervai (2016) buscó saber si la tensión psicológica media la relación entre el clima hacia el aprendizaje (incluido también el clima para evitar errores) y el desempeño laboral, demostrándose que la asociación entre el clima de aprendizaje (específicamente en la apreciación organizacional) y el desempeño en el trabajo está mediada por la tensión psicológica, de manera tal que, en cuanto a la prevención primaria, dispositivos y herramientas específicas como un gimnasio dentro la organización podrían prevenir la tensión psicológica; lo mismo podría suceder con las prácticas participativas para discutir temas relacionados con el trabajo junto con una adecuada gestión de falencias que permita que estos se conviertan en una manera de aprendizaje. Mientras que Corbiere *et al.* (2015) investigaron los componentes vinculados con el desarrollo de la depresión en el lugar de trabajo antes de la baja por enfermedad donde encontró resultados que respaldan la importancia de la intervención preventiva orientada a disminuir las dificultades psicosociales dentro de las organizaciones y detectar a los colaboradores en peligro. Propone como implicaciones de rehabilitación la identificación de las condiciones del trabajador previas a su licencia, la búsqueda de una buena relación entre supervisores y subordinados, y los encargados deberían estar informados rápidamente después de la primera aparición de síntomas depresivos en los empleados para implementar las adaptaciones posibles y apropiadas a la brevedad.

En otra investigación, Bailey, Dollard, McLintonb y Richards (2015) hallaron que el clima de seguridad psicosocial (percepciones sobre el clima de la organización para la salud psicológica) es un precursor de los riesgos psicosociales (por ejemplo, acoso, violencia, intimidación y presión laboral). Estos riesgos psicosociales están relacionados con el agotamiento emocional, los trastornos musculoesqueléticos y luego las reclamaciones de compensación para trabajadores. Por tanto, los legisladores de la política de sanidad ocupacional deben ser conscientes que, por encima de las demandas físicas, los factores generalmente asociados con el riesgo de reclamos de estrés mental (por ejemplo, acoso, intimidación y violencia) también pueden manifestarse en problemas de salud física y afecciones de compensación para trabajadores. Es importante centrarse en la modificación de los eventos psicosociales en una organización, pues se trata de “la causa de las causas”, constituyéndose en una estrategia eficaz de prevención e intervención de lesiones.

Por su parte, Babette, Tummers, Steijn y Vijverberg (2015) buscaron relacionar el clima laboral con los efectos de bienestar mental entre los trabajadores de organismos

sanitarios, encontrándose que en un clima laboral bueno se asocia significativamente con efectos positivos de bienestar mental de trabajadores, asimismo los niveles más bajos de agotamiento, depresión y ansiedad. Incluso algunos hallazgos indicaron que las relaciones grupales entre compañeros de trabajo son importantes para el bienestar mental de los colaboradores de la salud. También hay evidencia que los aspectos de liderazgo y supervisión afectan los resultados de salud mental. Concluyendo que la proporción de comunicación, participación y resultados de salud mental no fueron claras. Es así que Von Treuer, Fuller y Little (2014) investigaron la variación en el clima organizacional a través de diferentes tipos de trabajo por turnos y resultados de salud en las enfermeras, hallando que una mayor cohesión y participación en el lugar de trabajo, y una menor presión en el trabajo, pueden mitigar los resultados negativos para la salud de los trabajadores por turnos.

En cuanto al liderazgo como elemento que coadyuva al desarrollo de un positivo clima laboral, en el trabajo de Lima *et al.* (2016) que tenía la finalidad de conocer el ejercicio del liderazgo de las enfermeras en la estrategia de salud familiar, así como las dificultades y las tareas adoptadas por estas profesionales para liderar, se evidenció que la enfermera, posicionada en cuanto a su papel de líder es vista como un ejemplo a seguir y responsable de contribuir a la motivación del equipo. Entre las dificultades encontradas se hallan la falta de apoyo de la administración, la falta de perfil profesional, las relaciones interpersonales conflictivas, la sobrecarga laboral y la necesidad de un ambiente profesional saludable. Entre las estrategias que ayudan a fortalecer el liderazgo del enfermero en este modelo de atención se expuso el trabajo en equipo, el diálogo y la escucha y respeto interprofesional.

Aiken *et al.* (2012) en su extensa investigación cuyo objetivo fue determinar si los hospitales con una buena organización de la atención (como la mejora del personal de enfermería y los entornos laborales) pueden afectar la atención de los pacientes y la estabilidad de la fuerza laboral de enfermería en los países europeos, confirman que las características del ambiente de trabajo del hospital (como mejores proporciones de personal de pacientes a enfermeras, participación de la enfermera en la toma de decisiones y relaciones positivas entre médicos y enfermeras) están asociadas con mejores resultados para los pacientes, incluidas la mortalidad y la satisfacción del paciente. Es así que la mejora de los entornos laborales y la reducción de la proporción de pacientes y enfermeras se asociaron con una mayor calidad de atención y satisfacción del paciente. Concluyeron que los déficits en la calidad de la atención hospitalaria fueron comunes en todos los países estudiados. La

mejora de los entornos de trabajo en el hospital podría ser una estrategia de costo relativamente bajo para mejorar la seguridad y la calidad en la atención hospitalaria y aumentar la satisfacción del paciente.

Tu vesson y Eklund (2014) en su trabajo encontraron al estrés percibido y de la conciencia, los cuales fueron particularmente importantes para la percepción del entorno de trabajo psicosocial por parte del personal de enfermería. Los esfuerzos para prevenir el estrés también pueden contribuir a mejorar el entorno de trabajo psicosocial. El estrés percibido era importante para las percepciones del clima organizacional. El estrés de la conciencia, de las demandas y de las restricciones externas, se relaciona con el control en el trabajo. En un intento doble de planificar intervenciones en el lugar de trabajo, podría ser posible centrarse en prevenir el estrés al mismo tiempo que se mejora el entorno psicosocial en términos de clima organizacional, claridad de roles y control de trabajo. Además, al organizar el trabajo de tal manera que se contrarreste una conciencia preocupada, se puede fortalecer la claridad de los roles y el control del trabajo. Es una responsabilidad importante de los gerentes de unidades psiquiátricas para pacientes hospitalizados crear un clima y oportunidades que permitan al personal de enfermería discutir y reflexionar sobre cuestiones morales y éticas, a fin de mantener sus creencias profesionales y morales.

Respecto a las teorías relacionadas, los riesgos psicosociales son conceptualizados como estados o hechos que conllevan la posibilidad de perjudicar el bienestar social, físico o psicológico del empleado de manera sustancial. En consecuencia, su particularidad principal es apoyada en la disposición de generar perjuicio, conjuntamente con la posibilidad elevada de surgir y crear resultados severos en el bienestar. (Retamal, Meza, Góngora y Moya, 2015, p. 59) El factor psicosocial riesgoso amenaza la salud de la persona trabajadora, sin embargo, posee particularidades que complican más su control, manejo y evaluación, entre estas, las más importantes podrían ser que se amplían en el tiempo y en el espacio, dañan otros riesgos, son dificultosas de objetivar, poseen limitada protección legal, están modulados por diferentes factores siendo difíciles de cambiar. (Moreno, 2011, p.8) Lo trascendental de dichos factores hacia el bienestar de los colaboradores es que han mostrado daño de manera muy amplia, lo cual supone una profundización y ampliación del contenido.

El inicio del estudio de la ansiedad por causas psicosociales y su correspondencia con el bienestar en el trabajo proviene posiblemente del año 1970. Actualmente, existen tres prevalentes formas de representarlos: factor psicosocial, factor psicosocial de estrés y riesgo

psicosocial. Hoy en día es usual emplear una u otra modalidad, incluso de manera alterna, no estableciendo distinción alguna. (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010, p. 4) Estos factores poseen características propias como: se amplían en el lugar y en el período, problema de imparcialidad, perjudican otros riesgos, poseen poco alcance normativo y son modulados por diferentes factores. (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010, p.13) Así pues, muchos hallazgos de investigaciones científicas sugieren que los factores psicosociales juegan una situación preponderante en el desarrollo de inconvenientes de salud mental. Por lo tanto, los elementos psicosociales fueron reconocidos como prioridad emergente de nivel ocupacional (Amiri *et al.*, 2014).

En un trabajo se observó que los profesionales de la salud muestran que las altas demandas cuantitativas de trabajo y el bajo apoyo social, pero no el control del trabajo, se asociaron con discapacidad (Leineweber, Marklund, Aronsson y Gustafsson, 2019). Las dimensiones de dicha variable se consideran a continuación de la siguiente manera: Exigencias psicológicas, las cuales son definidas como la correlación entre el tiempo disponible para efectuarlo y la cantidad de labores. (Caballero, Cervilla, Fernández, Fernández y Gómez, 2015, p. 173) Desarrollo de habilidades y trabajo activo, específicamente es la independencia del empleado (el empoderamiento de decisión respecto a ritmo, horario, variedad, método, calidad, empuje). (Candia, Pérez y González, 2016, p.7) Apoyo social en la institución y calidad del Liderazgo: la ayuda social se refiere a la variable que reduce la experiencia del estrés laboral y su carencia se asocia con enfermedades coronarias, alto colesterol, altos niveles de enfermedad entre desempleados y un aumento del estrés laboral. (Fernández y Calderón, 2017, p.282) Mientras que, el líder se interesa por lograr los objetivos en equipo y se interesa principalmente por la satisfacción y bienestar de los seguidores. (Chiang, Gómez y Salazar, 2014, p. 68) Compensaciones, son establecidas por las leyes que controlan la relación laboral entre trabajadores y patrones, la misma se establece según un acuerdo denominado contrato, expresándose en forma de cláusulas la totalidad de condiciones según las que se deben cumplir las labores; también se concentra en una cláusula, todo referido al pago por el trabajo ejecutado. (General, 2019, párr. 2) Doble presencia: Está referida a la interacción de pensamientos que son del lugar de trabajo y del hogar (Ministerio de Trabajo e Inmigración, 2010).

Respecto a la variable clima de la organización se puede observar que se ha perfeccionado de manera reciente, además, en el año 1960, Gellerman la añadió en el

escenario de la psicología organizacional-industrial. Probablemente, por lo reciente de su investigación es que no hay unión de metodologías ni conceptos que admitan fabricar una distinción y una definición. Por ello, al analizar el clima laboral es preciso reconocer los distintos componentes que conforman la definición de desarrollo y clima de diferentes metodologías de determinación usados en instituciones, las cuales admiten realizar un diagnóstico, así como un análisis que muestre la cualidad de la institución por el personal, a la vez que favorecen al progreso de permutas efectivas. (García, 2009, p.45) Dicha variable se define como representaciones particulares del cuadro contextual o social al que pertenece el individuo; son perspectivas acompañadas de pautas, actividades, y ordenamientos organizacionales. (Chiang, 2008)

Se piensa que hay un clima bueno en la organización si los trabajadores desenvuelven sus tareas en un ambiente interno adecuado, empleando sus habilidades y sus conocimientos de una manera oportuna y conveniente; si no fuera así, prácticamente, existiría trabajadores insatisfechos con su labor; sin embargo, un mismo trabajador podría encontrarse contento con determinados aspectos en su trabajo e insatisfecho con diversas áreas, siendo necesario detectar la existencia de una complacencia parcial o completa. Igualmente, de conocer la clase de bienestar que tiene, la estimación del clima organizacional colabora en mostrar las carencias de los empleados tal y como es su forma de pensar, ya que ello es significativo porque son los empleados quienes forman parte directa de los problemas. (García, 2012, p.12) Respecto a la variable Cultura organizacional, es un componente del actuar gerencial que influye más en las organizaciones, y a pesar que es componente de un espacio habitual, es preciso mantenerla como sitio inicial, mayormente en las organizaciones con búsqueda de perfección. Por lo tanto, es considerado uno de los atributos comparativos de las instituciones y lo esencial para los cambios y las mejoras continuas. (Charón, 2007, p.4)

El clima laboral, presenta dimensiones y son: cultura organizacional, modelo global de convicciones, valores y conductas que se distribuyen por los participantes en una institución. Los que conforman una compañía establecen en gran parte su cultura y, en tal sentido, el clima de una institución que ejecuta una intervención directa, ya que las percepciones del personal establecen principalmente las creencias, conductas, valores y mitos que son parte de la cultura de cada institución. (Salazar, *et al.*, 2009, p. 69) Diseño organizacional, está referido a algo significativo en la ideología y en la destreza de la administración. El rediseño y diseño de las compañías es un trabajo central de los asesores

y fue un sitio principal de dicha disciplina. Las bibliografías muestran que se desarrollaron tres representaciones distintas: la dialógica, la pragmática y la racional. (Higuita, 2011, p. 74) Potencial humano, es conceptualizado como el elemento principal para la superioridad competitiva, es decir, para toda clase de organización. Dicho componente frecuente es quien permite que ocurra la competencia pues necesita medirse, exponerse y compararse; en las instituciones consigue medirse en las prestaciones o en los artículos propuestos a consumidores. (Montoya y Boyero, 2016, p.2)

Los expertos que laboran diariamente en la asistencia de salud viven continuamente sometidos o expuestos al estrés laboral, por la carga mental y física de cada puesto laboral, por los problemas interpersonales con lo que tienen que lidiar diariamente, por el tipo de gestión interna que afecta la mejora personal y el involucramiento laboral, por la rotatividad de los turnos, lo cual causa inconformidad en el personal, relacionándose directamente con el compromiso organizacional, en el acatamiento y en el progreso de la institución. Esta realidad se viene observando en tres establecimientos que son parte de la Red de salud “Túpac Amaru”; algunos trabajadores refieren que la carga laboral es extenuante, las relaciones con los demás trabajadores no es buena e incluso manifiestan inconformidad con el salario, situación que ha venido afectando el clima de estos establecimientos, pese a ello, no hay estudios que en definitiva evalúen o evidencien esta realidad problemática, no existiendo datos objetivos o estudios previos al respecto; por ende, se propone esta investigación cuya finalidad es conocer la realidad institucional, ofreciendo información relevante que permita establecer estrategias en pro del personal y de los tres establecimientos de Salud que son parte de la Red “Túpac Amaru”, por lo mencionado con anterioridad es que se ejecuta el estudio que tiene la finalidad de saber la correspondencia del clima organizacional de tres establecimientos de salud y los riesgos psicosociales.

Cabe resaltar la relevancia de efectuar una investigación de tal magnitud puesto que a nivel institucional, los jefes de los establecimientos de salud donde se desarrollará el estudio deben ofertar una atención técnica y óptima que manifieste una interrelación adecuada con el usuario y un ambiente confortable; sin embargo, al no observarse esto, el bienestar del usuario, se ve alterado por conductas inadecuadas de insatisfacción del profesional, lo cual modifica la comunicación, la armonía y el trabajo adecuado; para esto se buscará, como estrategia, mejorar el ambiente laboral. Por ello, al conocer las opiniones sobre las principales molestias de los profesionales de salud, se podrá sugerir, como

principal punto, la reducción de la carga de trabajo, la adición del incentivo salarial e incluso capacitaciones que son uno de los pedidos más mencionados en este sector. Asimismo constituirá parte de la creación científica nacional, la cual estará al alcance del grupo de profesionales de salud interesados en conocer sobre la realidad acerca del clima de una organización y los principales riesgos que afectan el desempeño en centros salud de un nivel primario de atención; además, se utilizarán instrumentos que permitirán evaluar el riesgo psicosocial y el clima organizacional de los trabajadores de salud, estos instrumentos recabarán información relevante propuesta como parte de los objetivos del estudio. En caso se obtenga información óptima, el instrumento podrá ser replicable para otros estudios e inclusive se podrá utilizar como herramienta en la medición de estas variables de los expertos de salud en todos los ámbitos.

En esto se tuvo en cuenta la evaluación de la relación del clima organizacional y el riesgo psicosocial por los profesionales de la salud de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019. Los objetivos específicos son el determinar la relación de las exigencias psicológicas y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru; el determinar la relación del trabajo activo y desarrollo de habilidades y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru; el determinar la relación del apoyo social en la institución de salud y la calidad de liderazgo y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru; el determinar la relación de las compensaciones y el clima organizacional desde la percepción de los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru; y el determinar la relación de la doble presencia y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El **método** empleado fue hipotético deductivo.

Rodríguez A, Pérez J, Alipio O. (2017) en su publicación describen que:

“Bajo este método, las hipótesis realizan el trabajo zonas de partida para inferir nuevas deducciones. Inicia de una suposición inferida de leyes o insinuada por los datos empíricos, y empleando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se doblagan a una comprobación empírica, y si hay concordancia con los hechos, se demuestra la autenticidad o no del planteamiento inicial” (p.12)

El **enfoque** empleado fue cuantitativo.

Hernández S. *et al.* (2014) indica que:

“El enfoque cuantitativo emplea la recolección de información para tantear hipótesis basado en el análisis estadístico y la medición numérica, para probar teorías e instituir pautas de conducta”. (p. 4)

El **tipo** de estudio fue básico.

Tam, Vera y Oliveros (2008) mencionan que el estudio básico:

“Tiene como objetivo mejorar el conocimiento *per se*, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato”. (p. 146)

El **nivel** de investigación fue relacional.

Supo (2014) refiere que:

“Los estudios relacionales o también conocidos como correlacionales no se denominan investigaciones de causa y efecto, únicamente indican dependencia probabilística entre eventos, aquí logramos hallar las investigaciones de relación sin asociación de dependencia; y las correlaciones espurias” (p.224)

El **diseño** empleado fue no experimental, transversal y correlacional.

Hernández *et al.* (2014)

“El diseño no experimental se refiere a los que se efectúan sin modificar deliberadamente las variables y en los que únicamente se muestran los fenómenos en su entorno natural para evaluarlos”. (p. 152). “El diseño transversal, se realiza una sola medición de las variables, se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Correlacional, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.93).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Riesgo Psicosocial.

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y Valores | Niveles y Rangos |
|---|---|-------|---|--|
| D1: Exigencias psicológicas | Realiza trabajo con tranquilidad | 1 | Siempre (4) | Bajo [0–8] Medio [9–11] Alto [12–20] |
| | Toma decisiones difíciles. | 2 | Muchas veces (3) | |
| | Considera que el trabajo produce desgaste emocional | 3 | Algunas veces (2) | |
| | No muestra emociones en el trabajo | 4 | Solo algunas veces 1) | |
| | Requiere de atención constante | 5 | Nunca (0) | |
| D2: Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades. | Influye en la cantidad de trabajo que se asigna | 6 | Siempre (4) | Bajo [0–5] Medio [6–8] Alto [9–20] |
| | Posibilidad de conversar durante labores de trabajo | 7 | Muchas veces (3) | |
| | Posibilidad de aprender cosas nuevas en el trabajo | 8 | Algunas veces (2) | |
| | Percepción de que realiza tareas importantes | 9 | Solo algunas veces 1) | |
| 3: Apoyo Social y Calidad de Liderazgo | Consideración de que la institución es importante | 10 | Nunca (0) | Bajo [0–3] Medio [4–6] Alto [7–20] |
| | Conoce las tareas de su responsabilidad | 11 | Siempre (4) | |
| | Inconformidad con la forma de realizar las tareas | 12 | Muchas veces (3) | |
| | Colaboración de su superior | 13 | Algunas veces (2) | |
| | Colaboración entre compañeros | 14 | Solo algunas veces 1) | |
| D4: Compensaciones | Resolución de conflictos por jefes inmediatos | 15 | Nunca (0) | Bajo [0–2] Medio [3–5] Alto [6–12] |
| | Preocupación por inseguridad de contrato laboral | 16 | Siempre (4) Muchas veces (3) | |
| | Preocupación por el cambio de tareas | 17 | Algunas veces (2) | |
| D5: Doble Presencia | Recibe reconocimiento. | 18 | Solo algunas veces 1) Nunca (0) | Bajo [0–1] Medio [2–3] Alto [4–8] |
| | Responsabilidad por realizar tareas del hogar | 19 | Siempre (4) Muchas veces (3) | |
| | Recuerdo de exigencias domésticas y familiares | 20 | Algunas veces (2) Solo algunas veces 1) Nunca (0) | |

Tomado de: Cuestionario SUSESO/ISTAS21 del Departamento de Prevención de Riesgo laboral de Chile (2013).

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable Clima organizacional

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y Valores | Niveles y Rangos |
|----------------------------|-----------------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|
| D1: Cultura organizacional | Conflicto y cooperación | 24, 26 | Nunca (1) | No saludable [< 16] |
| | | | A veces (2) | Por mejorar [16-24] |
| | Identidad | 1, 8, 33 | Frecuentemente (3) | Saludable [>24] |
| | | | Siempre (4) | |
| D 2: Diseño organizacional | Remuneración | 6, 27 | Nunca (1) | No saludable [< 18] |
| | Toma de decisiones | 3, 14 | A veces (2) | Por mejorar [18-27] |
| | Comunicación organizacional | 29, 30, 34 | Frecuentemente (3) | Saludable [>27] |
| | Estructura | 10, 13 | Siempre (4) | |
| D 3: Potencial humano | Recompensa | 11, 16, 21 | Nunca (1) | No saludable [< 22] |
| | Confort | 18, 25 | A veces (2) | Por mejorar [22-33] |
| | Innovación | 4, 5, 12, 17 | Frecuentemente (3) | Saludable [>33] |
| | Liderazgo | 7, 19 | Siempre (4) | |

Tomado de: Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional por el Ministerio de Salud, 2012.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población: 83 profesionales (asistenciales y administrativos) que laboran en tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru durante el año 2019.

Muestra: Compuesta de 66 profesionales (asistenciales y administrativos) que trabajan en tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru durante el año 2019, los cuales fueron los únicos que cumplen los criterios de selección.

Muestreo: No probabilístico por conveniencia.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Profesional nombrado o contratado.

Criterios de exclusión

- Profesional que esté en periodo vacaciones o con licencia.
- Profesional que no desee firmar el consentimiento informado.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas: encuesta.

Instrumentos: 2 escalas de medición, ambos validados. El Cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión breve validado y confiabilizado por el Instituto de Seguridad Laboral de Chile (2013) y el cuestionario de Clima Organizacional validado por el Comité Técnico del Clima Organizacional del MINSA – Perú.

Cuestionario SUSES0/ISTAS21 en versión breve: instrumento diseñado por el Instituto de Seguridad Laboral de Chile, específicamente a cargo del Departamento de Prevención de Riesgo laboral (2013), fue creado para identificar y evaluar el contexto laboral del ambiente psicosocial que simboliza algún riesgo para el bien del personal, es decir evalúa el riesgo psicosocial en el trabajo.

Este cuestionario es la versión breve, tiene 20 preguntas, que evalúa la exhibición ante 18 aspectos psicosociales procedentes de la organización del trabajo y dos factores de presencia doble y ayuda a saber de qué manera se encuentran en su centro

laboral. Las alternativas de contestación se presentan en escala Likert modificado (siempre, muchas veces, algunas veces, sólo alguna vez y nunca), de cinco opciones de respuesta, con puntuaciones de 0 a 4.

Este instrumento fue diseñado en base a las interrogantes con alta trascendencia estadística (mayor proporción de la varianza) de cada sub dimensión, cabe resaltar que, si se encuentran niveles muy altos de riesgo, es recomendable aplicar la versión original de 142 preguntas. Las categorías o rangos finales se calificarán por terciles: (“bajo”, “medio” y “alto”), para la variable (riesgos psicosociales en el trabajo) y sus dimensiones (exigencia psicológica, doble presencia, y trabajo activo, compensaciones y apoyo social).

Tabla 3.

Ficha técnica del cuestionario para medir la variable Riesgo Psicosocial.

| CARACTERÍSTICAS | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------|--|
| Autora: | Instituto de Seguridad Laboral de Chile, por el Departamento de Prevención de Riesgo laboral (2013) |
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO/ISTAS21 |
| Significación | Cinco dimensiones (exigencia psicológica, trabajo activo y posibilidad de desarrollo, apoyo social, compensaciones, doble presencia) |
| Extensión | 20 reactivos. |
| Administración | Directa, personalizada. |
| Ámbito de Aplicación | Profesionales (asistenciales y administrativos) de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019. |
| Duración | 10 minutos. |
| Escala de medición | Tipo Likert modificado (Nunca, solo alguna vez, algunas veces, muchas veces, siempre) |
| Niveles y rangos | Bajo, Medio, Alto |

Calificación de las preguntas.

Las preguntas 1, 6, 7,8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 18 se calificarán de 0 a 4; sin embargo, las preguntas 2, 3, 4, 5, 12, 16, 17, 19, 20 se calificarán de 4 a 0.

Interpretación de los resultados

La variable riesgos psicosociales:

- **Sin riesgo:** cuando las cinco dimensiones se encuentren en un nivel bajo de riesgo, el contexto se pensará sin riesgo.
- **Riesgo Medio:** si alguna de las dimensiones arroja como resultados un riesgo moderado la condición del personal se pensará como riesgo medio.
- **Riesgo Alto:** si alguna de las dimensiones posee un riesgo alto la condición de los trabajadores se supondrá como riesgo alto.

Las dimensiones obtendrán las siguientes categorías:

Tabla 4

Puntajes y niveles de las dimensiones del riesgo psicosocial

| Dimensiones psicosociales | Puntajes por niveles. | | |
|--|-----------------------|--------|---------|
| | Bajo | Medio | Alto |
| Exigencia psicológica | 0 - 8 | 9 – 11 | 12 - 20 |
| Trabajo activo y posibilidad de desarrollo | 0 – 5 | 6 – 8 | 9 - 20 |
| Apoyo social | 0 – 3 | 4 – 6 | 7 – 20 |
| Compensaciones | 0 - 2 | 3 - 5 | 6 – 12 |
| Doble presencia | 0 - 1 | 2 – 3 | 4 – 8 |

Tomado de: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO/ISTAS21 (2013)

Por tanto, dichos intervalos representan:

- **Riesgo Alto:** grado en que tiende a ser mayormente perjudicial para la salud, la exposición psicosocial.
- **Riesgo Medio:** grado en que es intermedio para la salud, la exposición psicosocial.

• **Riesgo Bajo:** grado en que tiende a ser mayormente beneficioso para la salud, la exposición psicosocial.

Se considerará cada dimensión en riesgo alto cuando el 50% de los trabajadores sobrepase el riesgo alto, los que no alcancen este porcentaje, no se consideraran en riesgo alto.

Cuestionario de clima organizacional:

Escala elaborada por un Comité Técnico del ministerio de salud del Perú, compuesto por profesionales especializados respecto al contenido cuya finalidad es evaluar el clima organizacional, así como monitorear los planes de mejora.

Esta escala está constituida por 34 enunciados, 28 de ellos evalúan once indicadores pertenecientes al clima organizacional, seis enunciados constituyen la Escala "Líe" también llamada escala de sinceridad, estas preguntas verifican la seguridad de las contestaciones manifiestas, pues actúan como distractores al momento del llenado de la encuesta; la escala "Líe" se calculó mediante los ítems: no me río de bromas (2), las cosas siempre me salen bien (9), siempre estoy sonriente (15), nunca cometo errores (22), siempre que halle algo lo devolví a su dueño (28), nunca he mentado (32) (Anexo N° IV); el cual cuenta con la codificación siguiente: 1=Nunca, 2= A veces, 3= Frecuentemente, 4=Siempre. Cabe resaltar que estas seis premisas se excluyen al momento de sacar los puntajes del clima organizacional.

Tabla 5

Ficha técnica del cuestionario para medir la variable clima organizacional.

| CARACTERÍSTICAS | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------|---|
| Autor: | - Ministerio de Salud (Ha sido adaptado del Cuestionario procedente del Documento Técnico Metodología para el Estudio del Clima Organizacional v.02 desarrollado por el Ministerio de Salud en el 2012, de acuerdo a las unidades analizadas y la realidad de los establecimientos) |
| Nombre del Instrumento: | - Cuestionario de clima organizacional |

| | |
|-----------------------|---|
| Significación: | - Tres dimensiones (Cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano) |
| Extensión: | - 34 reactivos. |
| Administración | - Directa, personalizada. |
| Ámbito de Aplicación: | - Red de salud Túpac Amaru. |
| Duración | - 15 minutos. |
| Escala de medición: | - Tipo Likert modificado (Nunca, A veces, Frecuentemente, Siempre) |
| Niveles y rangos: | No saludable, Por mejorar, Saludable |

Tomado de: Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional por el Ministerio de Salud, 2012.

Para categorizar el clima organizacional y sus respectivas dimensiones, será necesario calificarlo por terciles (“No saludable”, “Por mejorar” y “Saludable”), considerando lo siguiente:

Tabla 6

Número de Ítems por dimensiones de la variable clima organizacional

| Dimensión | Denominación | Indicadores | Premisas |
|------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 1 | Cultura Organizacional | Conflicto y Cooperación | 24, 26 |
| | | Motivación | 1, 8, 33 |
| | | Identidad | 20, 23, 31 |
| 2 | Diseño organizacional | Remuneración | 6, 27 |
| | | Toma de decisiones | 3, 14, |
| | | Comunicación organizacional | 29, 30, 34 |
| 3 | Potencial Humano | Estructura | 10, 13 |
| | | Recompensa | 11, 16, 21 |
| | | Confort | 18, 25 |
| | | Innovación | 4, 5, 12, 17 |
| | | Liderazgo | 7, 19 |

Tomado de: Documento Técnico (2012): Metodología para el Estudio del Clima Organizacional v.02 por el Ministerio de Salud.

Tabla 7

Evaluación del clima organizacional de forma global

| Variable | Rango de Puntuación | No Saludable | Por Mejorar | Saludable |
|--------------------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|------------------|
| Clima organizacional de forma global | 28 a 112 | menos de 56 | 56 a 84 | más de 84 |

Tomado de: Informe de aplicación de encuesta de Clima Organizacional. Oficina de Gestión de la Calidad, Hospital Santa Rosa. 2016. Pág. 8.

Tabla 8

Evaluación del clima organizacional por dimensiones

| Evaluación de la puntuación | | | | |
|------------------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|------------------|
| Variable/ dimensión | Rango de puntuación | No saludable | Por mejorar | Saludable |
| Cultura organizacional | 8 a 32 | Menos de 16 | 16 a 24 | Más de 24 |
| Conflicto y cooperación | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |
| Motivación | 3 a 12 | Menos de 6 | 6 a 9 | Más de 9 |
| Identidad | 3 a 12 | Menos de 6 | 6 a 9 | Más de 9 |
| Diseño organizacional | 9 a 36 | Menos de 18 | 18 a 27 | Más de 27 |
| Remuneración | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |
| Toma de decisiones | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |
| Comunicación organizacional | 3 a 12 | Menos de 6 | 6 a 9 | Más de 9 |
| Estructura | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |
| Potencial humano | 11 a 44 | Menos de 22 | 22 a 33 | Más de 33 |
| Recompensa | 3 a 12 | Menos de 6 | 6 a 9 | Más de 9 |
| Confort | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |
| Innovación | 4 a 16 | Menos de 8 | 8 a 12 | Más de 12 |
| Liderazgo | 2 a 8 | Menos de 4 | 4 a 6 | Más de 6 |

Tomado de: Informe de aplicación de encuesta de Clima Organizacional. Oficina de Gestión de la Calidad, Hospital Santa Rosa. 2016. Pág. 8.

2.5. Procedimiento

El proyecto fue evaluado por los responsables de investigación de la Universidad Cesar Vallejo. Se seleccionó a tres establecimientos de la Red Túpac Amaru en el periodo 2019, y así realizar la presente investigación, ante lo cual se presentó una solicitud dirigido al encargado de la Red Túpac Amaru, y a los jefes de los establecimientos, para acceder a la entrevistar a la población en estudio.

Una vez aceptada la solicitud, se seleccionó a la población a encuestar, teniendo en cuenta los criterios de selección; ubicados los participantes, se les entregó un consentimiento informado, donde se les explicara los riesgos y ventajas por ser parte de la investigación, el cual fue debidamente firmado y se procedió a entregar las encuestas.

Una vez conseguida la información, se ingresaron en el programa Microsoft Excel, previa codificación y se vaciaron los datos al programa estadístico SPSS.v.25.

2.6. Método de análisis de datos

- Estadística descriptiva: variables cuantitativas (discretas) fueron estimadas mediante medida de tendencia central (promedio), valores mínimos-máximos y medidas de dispersión (desviación estándar). Variables cualitativas fueron presentadas mediante frecuencias relativas y absolutas.
- Estadística inferencial: Fueron determinadas las relaciones entre las variables y las dimensiones. Esta relación fue estimada bajo el nivel de confianza de 95% y se consideró a una relación que sea significativa cuando el valor de p fue menor a 0.05. Así mismo, para establecer grado de correlación se aplicó una prueba no paramétrica correspondiente a Tau b de Kendall, considerando la siguiente tabla de clasificación:

Tabla 9

Interpretación de los coeficientes de correlación:

| Valor numérico | Interpretación |
|-----------------------|--|
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.25 | Correlación negativa débil |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil |
| +0.00 | No existe correlación alguna entre ambas variables |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil |
| +0.25 | Correlación positiva débil |
| +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| 1.00 | Correlación perfecta |

Tomado de: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305)

Se usó esta prueba ya que es un estadístico no paramétrico que permite tantear el grado de correlación de dos variables independientes ordinales y en esta investigación tanto la variable riesgo psicosocial y clima laboral son variables ordinales independientes, por lo cual procede aplicar este estadístico.

2.7. Aspectos éticos

En esta investigación se protegió la identificación de los colaboradores, por ello se aplicó un consentimiento manteniendo la confidencialidad, libre cooperación y anonimato de los datos.

III. Resultados

Tabla 10

Características demográficas del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019.

| Características demográficas | | N | % |
|------------------------------|--------------------|-----------|---------------|
| Sexo | Hombre | 23 | 34.8% |
| | Mujer | 43 | 65.2% |
| Edad | Menos de 26 años | 2 | 3.0% |
| | Entre 26 y 35 años | 19 | 28.8% |
| | Entre 36 y 45 años | 26 | 39.4% |
| | Entre 46 y 55 años | 11 | 16.7% |
| | Más de 55 años | 8 | 12.1% |
| Total | | 66 | 100.0% |

Fuente: encuesta *Ad hoc*.

Al evaluar las características demográficas de los profesionales se tiene que la mayoría son mujeres (65.2%) y el 39.4% tuvieron edades comprendidas entre 36 a 45 años y el 28.8% de 26 a 35 años. (Ver tabla 8)

Tabla 11

Características laborales del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019.

| Características laborales | | N | % |
|---|--------------------------------|-----------|---------------|
| ¿Cuál es el nombre del establecimiento donde labora Usted? | C.S. Milagro de la Fraternidad | 24 | 36.4% |
| | P.S. Ermitaño Bajo | 27 | 40.9% |
| | P.S. Los Quechuas | 15 | 22.7% |
| ¿En qué estamento / nivel de responsabilidad pertenece usted? (técnico, administrativo, etc.) | Personal técnico | 10 | 15.2% |
| | Personal Administrativo | 10 | 15.2% |
| | Personal de Seguridad | 0 | 0.0% |
| | Personal asistencial | 46 | 69.7% |
| | Servicio de medicina | 8 | 12.1% |
| | Servicio de obstetricia | 8 | 12.1% |
| | Servicio de enfermería | 15 | 22.7% |
| | Servicio de psicología | 6 | 9.1% |
| | Servicio de Nutrición | 2 | 3.0% |
| | Servicio tópico | 2 | 3.0% |
| ¿En qué departamento o servicio trabaja usted? | Servicio de admisión | 5 | 7.6% |
| | Servicio de caja | 2 | 3.0% |
| | Laboratorio | 2 | 3.0% |
| | Farmacia | 4 | 6.1% |
| | Otros (Especificar) | 12 | 18.2% |
| | Total | 66 | 100.0% |

Fuente: encuesta *Ad hoc*.

Respecto a las características laborales se tiene que el 40.9% son de Puesto de Salud Ermitaño Bajo y el 36.4% del “Centro de Salud Milagro de la Fraternidad”. La mayor parte del personal son asistenciales (69.7%) y el 22.7% labora en el servicio de enfermería. (Ver tabla 9)

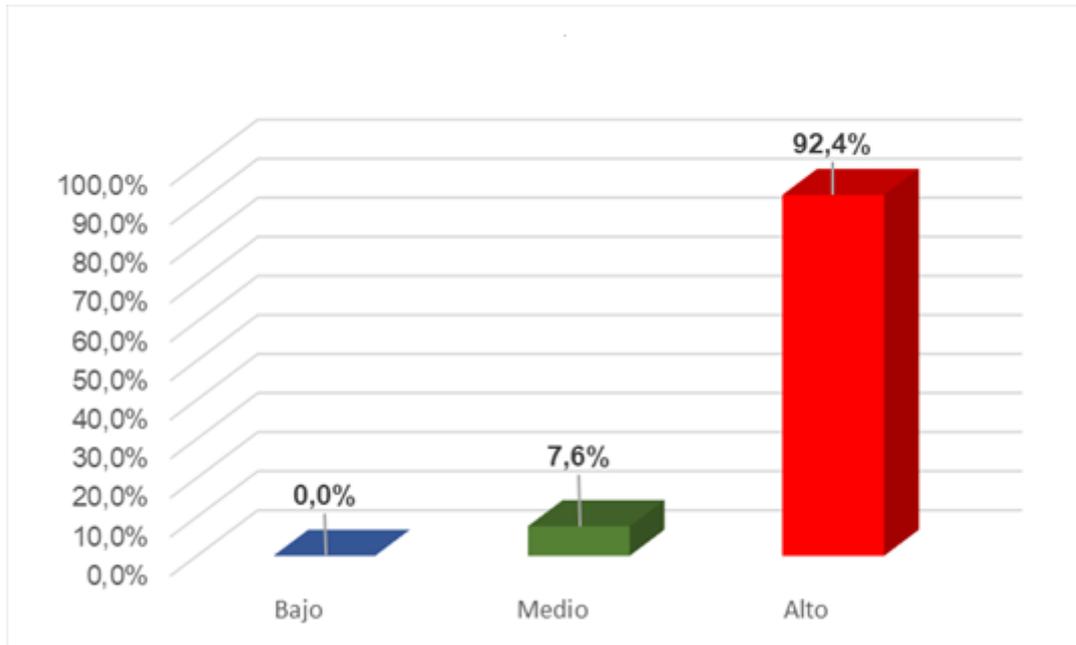


Figura 1. Riesgo psicosocial del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019.

En el figura 1 se evidencia el riesgo psicosocial de los profesionales de tres establecimientos de salud, donde el 92.4% presenta un riesgo “Alto” y el 7.6% un riesgo “Medio”.

Tabla 12

Dimensiones del riesgo psicosocial del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud de Túpac Amaru, 2019.

| Dimensiones del riesgo psicosocial | | N | % |
|--|-------|-----------|---------------|
| Exigencias psicológicas | Bajo | 12 | 18.2% |
| | Medio | 27 | 40.9% |
| | Alto | 27 | 40.9% |
| Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades | Bajo | 22 | 33.3% |
| | Medio | 33 | 50.0% |
| | Alto | 11 | 16.7% |
| Apoyo Social y Calidad de Liderazgo | Bajo | 4 | 6.1% |
| | Medio | 13 | 19.7% |
| | Alto | 49 | 74.2% |
| Compensaciones | Bajo | 12 | 18.2% |
| | Medio | 35 | 53.0% |
| | Alto | 19 | 28.8% |
| Doble Presencia | Bajo | 7 | 10.6% |
| | Medio | 21 | 31.8% |
| | Alto | 38 | 57.6% |
| Total | | 66 | 100.0% |

Fuente: encuesta *Ad hoc*.

En la tabla 12 se observan las dimensiones del riesgo psicosocial donde:

Para las exigencias psicológicas, el 40.9% tiene un nivel “medio” y el 40.9% un nivel “Alto”; en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades la mayor parte de los profesionales tiene un riesgo “medio”; evaluando la dimensión apoyo social en la institución y la calidad de liderazgo se observa un nivel “Alto”. La dimensión “compensaciones” el 53% presenta un nivel “medio” y el 28.8% un nivel “Alto”. Finalmente, evaluando la dimensión “Doble presencia” el 57.6% tiene un nivel “Alto” y el 31.8% un nivel “Medio”.

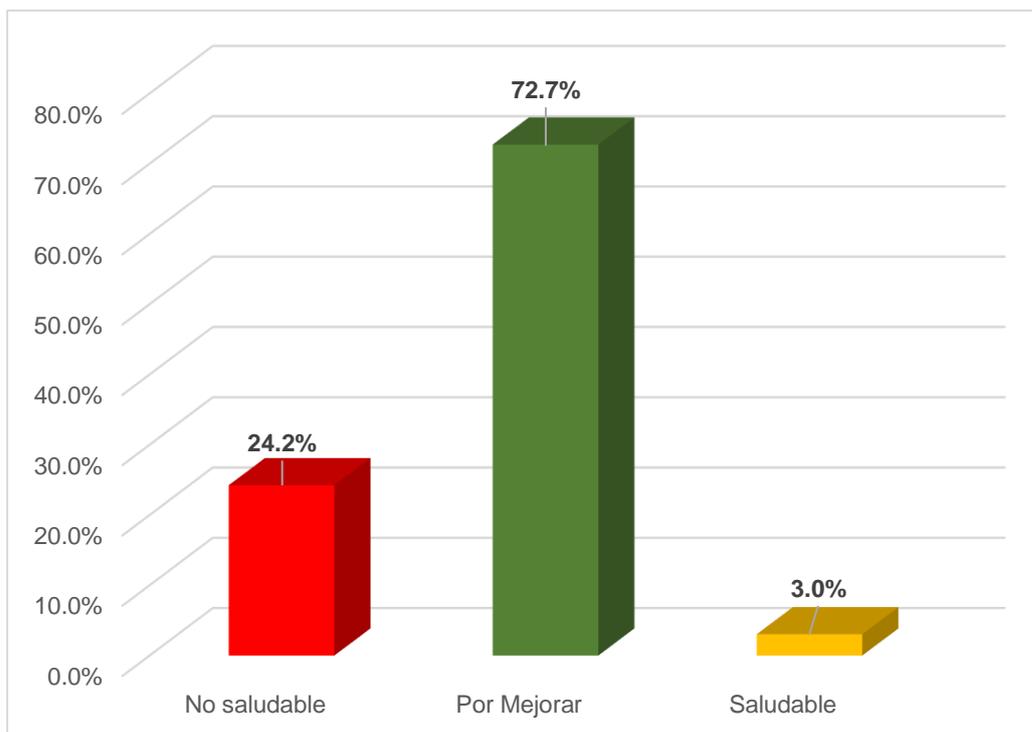


Figura 2. Clima organizacional del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019.

En la figura 2 se observa el clima organizacional de los profesionales de tres establecimientos de salud observándose que el nivel se encontraba entre “Por Mejorar” (72.7%) a No saludable (24.2%).

Tabla 13

Dimensiones de la cultura organizacional del personal en los tres establecimientos de la Red de Salud de Túpac Amaru, 2019.

| Dimensiones de Clima organizacional | | N | % |
|--|--------------|-----------|---------------|
| Cultura organizacional | No saludable | 53 | 80.3% |
| | Por Mejorar | 13 | 19.7% |
| | Saludable | 0 | 0.0% |
| Diseño organizacional | No saludable | 1 | 1.5% |
| | Por Mejorar | 53 | 80.3% |
| | Saludable | 12 | 18.2% |
| Potencial humano | No saludable | 10 | 15.2% |
| | Por Mejorar | 48 | 72.7% |
| | Saludable | 8 | 12.1% |
| Total | | 66 | 100.0% |

Fuente: encuesta *Ad hoc*.

En la tabla 13 se observan las dimensiones del clima organizacional donde:

Para la cultura organizacional, el 80.3% alcanzó un nivel “no saludable”; en cuanto a la dimensión “Diseño Organizacional” la mayor parte de los profesionales alcanzó un nivel “Por Mejorar” (80.3%). Respecto a la dimensión “Potencial Humano” el 72.7% presenta un nivel “Por mejorar”.

Resultados inferenciales

Para establecer el análisis relacional, se estimó el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall, **prueba no paramétrica**, para la contrastación o pruebas de la hipótesis general y específicas.

Prueba de hipótesis general:

Ha: Hay una relación indirecta entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional percibido por profesionales de tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019.

Ho: No hay una relación indirecta entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional percibido por profesionales de tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019.

Elección de nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba

Tau b de Kendal - Prueba no paramétrica

Regla de decisión

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$ entonces **no** se rechaza la hipótesis nula

Tabla 14

Relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional en los profesionales de tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019.

| Tau b de Kendall | | Riesgo psicosocial | Clima organizacional |
|----------------------|----------------------------|--------------------|----------------------|
| Riesgo Psicosocial | Coeficiente de correlación | 1.000 | -0.230 |
| | Sig. (bilateral) | | 0.061 |
| | N | 66 | 66 |
| Clima Organizacional | Coeficiente de correlación | -0.230 | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.061 | |
| | N | 66 | 66 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: encuesta *Ad hoc*.

No hay relación significativa entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional percibido por profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, pues se alcanzó una significancia de $p=0.061$ ($p > 0.05$), en consecuencia, **no** se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 1:

Ha: Hay una relación indirecta entre las exigencias psicológicas y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud.

Ho: No existe una relación indirecta entre las exigencias psicológicas y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud.

Elección de nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba

Tau b de Kendal - Prueba no paramétrica

Regla de decisión

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$ entonces **no** se rechaza la hipótesis nula

Tabla 15

Relación entre las exigencias psicológicas y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019.

| Tau b de Kendall | | Exigencias psicológicas | Clima organizacional |
|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Exigencias psicológicas | Coefficiente de correlación | 1.000 | -0.339 |
| | Sig. (bilateral) | | 0.004 |
| | N | 66 | 66 |
| Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | -0.339 | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.004 | |
| | N | 66 | 66 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: encuesta *Ad hoc*.

Hay relación significativa entre las exigencias psicológicas y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud, pues se alcanzó una significancia de $p=0.004$ ($p < 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación de Tao b de Kendall fue -0.339, lo que correspondería a una relación indirecta, débil.

Prueba de hipótesis específica 2:

Ha: Hay una relación indirecta entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud.

Ho: No hay una relación indirecta entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud.

Elección de nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba

Tau b de Kendal - Prueba no paramétrica

Regla de decisión

Si $p < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$ entonces **no** se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16

Relación entre trabajo activo y desarrollo de habilidades y clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la Red de Salud Túpac Amaru, 2019.

| Tau b de Kendall | | Trabajo activo y desarrollo de habilidades | Clima organizacional |
|--|-----------------------------|--|----------------------|
| Trabajo activo y desarrollo de habilidades | Coefficiente de correlación | 1.000 | -0.121 |
| | Sig. (bilateral) | | 0.300 |
| | N | 66 | 66 |
| Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | -0.121 | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.300 | |
| | N | 66 | 66 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: encuesta *Ad hoc*.

No hay relación significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud, pues se alcanzó una significancia de $p=0.300$ ($p > 0.05$), en consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 3:

Ha: Hay una relación indirecta entre el apoyo social y la calidad de liderazgo y el clima organizacional percibido por profesionales de salud.

Ho: No hay una relación indirecta entre el apoyo social y la calidad de liderazgo y el clima organizacional percibido por profesionales de salud.

Elección de nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba

Tau b de Kendal - Prueba no paramétrica

Regla de decisión

Si $\rho < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si $\rho > \alpha$ entonces **no** se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17

Relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019.

| Tau b de Kendall | | Apoyo social y calidad de liderazgo | Clima organizacional |
|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| Apoyo social y calidad de liderazgo | Coefficiente de correlación | 1.000 | -0.321 |
| | Sig. (bilateral) | | 0.007 |
| | N | 66 | 66 |
| Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | -0.321 | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.007 | |
| | N | 66 | 66 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: encuesta *Ad hoc*.

Hay relación significativa entre el apoyo social y la calidad de liderazgo y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud, pues se alcanzó una significancia de $p=0.007$ ($p < 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de correlación de Tao b de Kendall fue -0.321, lo que correspondería a una relación indirecta, débil.

Prueba de hipótesis específica 4:

Ha: Hay una relación indirecta entre las compensaciones y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud.

Ho: No hay una relación indirecta entre las compensaciones y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud.

Elección de nivel de significancia:

$$\alpha = 0,05$$

Estadístico de prueba

Tau b de Kendal - Prueba no paramétrica

Regla de decisión

Si $\rho < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si $\rho > \alpha$ entonces **no** se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18

Relación entre las compensaciones y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019.

| Tau b de Kendall | | Compensaciones | Clima organizacional |
|----------------------|-----------------------------|----------------|----------------------|
| Compensaciones | Coefficiente de correlación | 1.000 | -0.427 |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | 66 | 66 |
| Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | -0.427 | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | N | 66 | 66 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: encuesta *Ad hoc*.

Hay relación significativa entre las compensaciones y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud, pues se alcanzó una significancia de $p=0.000$ ($p < 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula. El coeficiente de correlación de Tao b de Kendall fue -0.427, lo que correspondería a una relación indirecta, débil.

Prueba de hipótesis específica 5:

Ha: Hay una relación indirecta entre la doble presencia y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud.

Ho: No hay una relación indirecta entre la doble presencia y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud.

Elección de nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba

Tau b de Kendal - Prueba no paramétrica

Regla de decisión

Si $\rho < \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si $\rho > \alpha$ entonces **no** se rechaza la hipótesis nula

Tabla 19

Relación entre la doble presencia y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019.

| | Tau b de Kendall | Doble presencia | Clima organizacional |
|----------------------|-----------------------------|-----------------|----------------------|
| Doble presencia | Coefficiente de correlación | 1.000 | -0.051 |
| | Sig. (bilateral) | | 0.666 |
| | N | 66 | 66 |
| Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | -0.051 | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.666 | |
| | N | 66 | 66 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: encuesta *Ad hoc*.

No hay relación significativa entre la doble presencia y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud, pues se alcanzó una significancia de $p=0.666$ ($p > 0.05$); en consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

El riesgo psicosocial involucra todos aquellos aspectos del trabajo que consiguen perturbar la salud de los seres humanos. En la presente investigación se halló respecto al riesgo psicosocial del profesional de salud de tres ee.ss. de la Red Túpac Amaru un nivel Alto (92.4%) porque algunas veces su trabajo le desencadena desgaste emocional, no sabe expresar sus emociones, hace tareas que se pueden efectuar de otra forma o solo en ciertas oportunidades recibe ayuda en el trabajo; según dimensiones las exigencias psicológicas (40.9%), el apoyo social y calidad de liderazgo (74.2%) y la doble presencia (57.6%) alcanzaron un nivel de riesgo Alto, mientras que el trabajo activo y desarrollo de habilidades (50%), así como las compensaciones (53%) resultaron de nivel de riesgo Medio; similar al trabajo de *Barrios*, donde se halló que las dimensiones calidad de liderazgo y apoyo social (60,6%) y exigencias psicológicas (55%) son los riesgos psicosociales en el trabajo a los que se exponen los colaboradores, siendo las situaciones más desfavorables para la salud, en cambio, el capital social, las compensaciones y control del trabajo son favorables. Por su parte, *Taquiri* en su investigación observó que los enfermeros poseen una mediana y alta apreciación del riesgo psicosocial al cual se encuentran expuestos en el entorno de trabajo, lo que involucra su salud. En el trabajo de *Leyva et al.* se demostró que según los turnos se incrementa el riesgo psicosocial en los enfermeros. Esto revela que posiblemente el profesional de salud presenta un riesgo psicosocial elevado que compromete su salud porque se encargan de la parte asistencial, que implica tener contacto y cuidado con los pacientes, lo que les faculta a un estrés y sobresaturación por la misma demanda en los establecimientos, además que a veces no cuentan con el soporte de otros profesionales, ya sea por falta de trabajo en equipo, discrepancias, etc.

El clima organizacional muestra las propiedades del ambiente de trabajo, así como de sus integrantes. En este trabajo el clima organizacional estuvo por mejorar (72.7%), debido a que a veces el jefe inmediato intenta de adquirir información previo a tomar una decisión, los compañeros de trabajo tienen iniciativas para solucionar conflictos, en algunas ocasiones se participa para la toma de decisiones, se evidencian incentivos laborales o los premios o en ocasiones los reconocimientos son repartidos justamente, aunque gran proporción considera que nunca la remuneración es adecuada; por dimensiones se halló que la cultura organizacional fue no saludable (80.3%) y el diseño organizacional (80.3%) y potencial

humano (72.7%) por mejorar. En cambio, *Solis* en su artículo halló respecto al clima organizacional de los trabajadores de una corporación de Boticas estuvo por optimizar, igualmente que cada una de las dimensiones cultura organizacional, potencial humano, y diseño organizacional, que indicaron un nivel por mejorar. Por otro lado, en el trabajo de *Barrios* se demostró que la percepción del clima organizacional en el personal administrativo se sitúa como no satisfactorio. De acuerdo a lo relatado, hay indicadores que deben trabajarse para poder lograr un mejor entorno laboral, tal es el caso que quizá el hecho de no tener alternativas de mejora en la institución o no recibir un sueldo correspondiente a su desempeño, las malas relaciones con los compañeros, etc., ocasiona que el clima laboral se vea afectado.

Al relacionar el riesgo psicosocial y el clima organizacional en profesionales de la salud, se observó que dichas variables no se relacionan ($p > 0.05$), ya que las frecuencias fueron proporcionales, notándose que un riesgo psicosocial alto para los diferentes climas organizacionales.

En cuanto a la dimensión exigencias psicológicas, dicha esfera se relaciona de manera indirecta con el clima organizacional ($p = 0.004$) en los profesionales de la salud, lo cual se asemeja con lo obtenido por *Zapata*, pues en su estudio se evidenció una asociación baja y directa ($r = 0,264$) entre el ambiente psicológico y el clima laboral del profesional químico farmacéutico, es decir que a mayor ambiente psicológico hay un gran clima laboral para el profesional. Probablemente estos hallazgos se deban a que las demandas psicológicas como la toma de decisiones difíciles, cansancio emocional, prestar atención reiteradamente, etc., les genera estrés, por ello su clima de trabajo es inadecuado.

Acerca de la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, se halló que dicho aspecto no se relacionó con el clima organizacional en los profesionales de la salud, tal vez porque al margen del clima que pueda haber en la institución, los profesionales tienen que desempeñar un buen trabajo y adecuarse a las exigencias laborales.

Respecto al apoyo social y la calidad de liderazgo, dicha dimensión se relacionó de manera indirecta y significativa con el clima organizacional ($p = 0.007$) en los profesionales de la salud, posiblemente porque la falta de apoyo de labores en los establecimientos de salud faculta a que no haya buenas relaciones en el trabajo, experimentándose un clima inadecuado.

Sobre las compensaciones, dicha dimensión se relacionó de manera indirecta y significativa con el clima organizacional ($p=0.000$), quizá por el hecho de no recibir el reconocimiento que necesitan tras las labores realizadas, así como por los años dedicados a la institución, afecte en el clima laboral.

En cuanto a la doble presencia, dicha dimensión no se relacionó con el clima organizacional en los profesionales de la salud, tal vez porque las actividades del hogar no afectan el trabajo a desempeñar ni las relaciones dentro de la institución.

V. Conclusiones

PRIMERA: No hay relación ($p=0.061$) entre el riesgo psicosocial y el Clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019.

SEGUNDA: Hay relación indirecta ($p=0.004$) entre las exigencias psicológicas y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud, puesto que se consiguió un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de -0.339 ; esto es, que a mayor exigencia psicológica hay menor clima organizacional de parte de los profesionales de salud.

TERCERA: No hay relación ($p=0.300$) del trabajo activo y el desarrollo de habilidades y el Clima organizacional observado por los profesionales de salud.

CUARTA: Hay relación indirecta ($p=0.007$) entre la calidad de liderazgo y el apoyo social y el clima organizacional observado por los profesionales de salud, debido a que se alcanzó un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de -0.321 ; es decir, que a mayor apoyo social en la institución y calidad de liderazgo existe menor clima organizacional por parte de los profesionales de salud.

QUINTA: Hay relación indirecta ($p=0.000$) entre las compensaciones y el clima organizacional observado por los profesionales de salud, ya que se alcanzó un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de -0.427 .

SEXTA: No hay relación ($p=0.666$) entre la doble presencia y el clima organizacional observado por los profesionales de salud.

VI. Recomendaciones

PRIMERA: Se sugiere impulsar la ejecución de sesiones educativas sobre riesgo psicosocial destinado a los profesionales para lograr que se establezcan medidas preventivas contra dicho problema, que podría comprometer su salud.

SEGUNDA: Se recomienda realizar evaluaciones psicológicas periódicas a los profesionales de salud con la finalidad de diagnosticar posibles problemas de depresión, estrés y/ o otros problemas mentales, y de esta manera poder dar alternativas de solución que puedan menguar estos detalles.

TERCERA: Se propone que mensualmente el personal se congrege para plantear alternativas de mejora que puedan estar sustentados en los planes anuales, todo ello con el propósito de fomentar el trabajo en conjunto.

CUARTA: Se sugiere la ejecución de reuniones trimestrales o semestrales con los profesionales de la salud donde se puedan establecer lazos y mejoren las relaciones entre ellos, de tal manera que disminuya su estrés y haya un mejor clima organizacional.

QUINTA: Se recomienda a los encargados de los establecimientos generar un adecuado clima laboral mediante un mayor reconocimiento al personal que labora, de tal manera que les incentive a poder continuar con su trabajo.

SEXTA: Se propone promover salidas a lugares de esparcimiento, adhiriendo al profesional de salud a rutinas y actividades que compriman ciertos síntomas de estrés.

Referencias

- Acsendo. (2014). *Clima Laboral en Latinoamérica*. España: Acsendo. Recuperado de <https://rdstation-estatic.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>.
- Aiken, L., Sermeus, W., Van den Heede, K., Sloane, D., Busse, R., McKee, M., et al. (2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*, 344. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748919300483>
- Amiri, D., Munn Sann, L., Adon, M., Mukhtar, H., Khairuddin, I., Kuhn, K., et al. (2015). Relationship of Psychosocial Safety Climate and Workplace Psychosocial Risks: A Randomized Trail among Personnel of an Oil and Gas Company in Iran. *Asian Social Science*, 11(12), 69. Recovered from <https://pdfs.semanticscholar.org/01be/cdc1c423d3845dd4f0f76f1130002f8b19a3.pdf>
- Amponsah, K., & Appiah, M. (2016). Work Pressure and Safety Behaviors among Health Workers in Ghana: The Moderating Role of Management Commitment to Safet. *Safety and Health at Work*, 7(4), 340-346. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791116300166>
- Asante, J., Li, M., Liao, J., Huang, Y., & Hao, Y. (2019) The relationship between psychosocial risk factors, burnout and quality of life among primary healthcare workers in rural Guangdong province: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*, 19(1), 447. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31269949>.
- Babette B., Tummers L., Steijn B., & Vijverberg D. (2015). Organizational climate and employee mental health outcomes: A systematic review of studies in health care organizations. *Health Care Management Review*, 40(3), 254-271. Recovered from https://journals.lww.com/hcmrjournal/Abstract/2015/07000/Organizational_climate_and_employee_mental_health.7.aspx.
- Bailey, T., Dollard, M., McLinton, S., & Richards, P. (2015) Psychosocial safety climate, psychosocial and physical factors in the aetiology of musculoskeletal disorder symptoms and workplace injury compensation claims. *An International Journal of Work, Health &*

- Organisations*, 29, 190-211. Recovered from: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02678373.2015.1031855?scroll=top&needAccess=true>
- Barrios, T. (2015). *Clima organizacional y factores de riesgo psicosociales en personal administrativo de la Fundación Misión Barrio Adentro Carabobo, Venezuela, 2014*. (Tesis). Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Carabobo, Maracay, Venezuela. Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5429/1/tabarrios.pdf>
- Bogaert, I., De Martelaer, K., Deforche, B., Clarys, P., y Zinzen, E. (2018) Associations between different types of physical activity and teachers' perceived mental, physical, and work-related health. *BMC Public Health.*, 14, 534.
- Caballero, M., Cervilla, Ó., Fernández, M., Fernández, L., y Gómez, S. (2015). Relaciones entre exigencias psicológicas y emocionales con la empatía: Un estudio en el profesorado de la Universidad de Granada. *REIDOCREA*, 4(26), 172-176.
- Candia, M., Pérez, F., y González, D. (2016). *Manual del método del cuestionario Suseso/Istas21*. Recuperado de http://www.ist.cl/wp-content/uploads/2016/08/Anexo-1_Manual-del-metodo-del-cuestionario-SUSESOISTAS21.pdf
- Cash, R., White, K., Crowe, R., Rivard, M., & Panchal, A. (2018). Workplace Incivility Among Nationally Certified EMS Professionals and Associations with Workforce-Reducing Factors and Organizational Culture. *Prehosp Emerg Care*, 23(3), 346-355. doi: 10.1080/10903127.2018.1502383.
- Charon, D. (2007). Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad. *Ciencia en la PC*, 5, 87-95. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181315033009.pdf>
- Chiang, M. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. *Universum*, 23(2), 66-85. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004
- Chiang, M., Gómez, N., y Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración*, 30 (52), 65-74. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a07.pdf>

- Corbière, M., Samson, E., Negrini, A., Arnaud, L., Durand, M., & Coutu, M. (2016). Factors perceived by employees regarding their sick leave due to depression. *Journal Disability and Rehabilitation*, 38(6), 511-519. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.3109/09638288.2015.1046564?scroll=top&needAccess=true>
- Cortini, C., Pivetti, M., & Cervai, S. (2016). Learning Climate and Job Performance among Health Workers. A Pilot Study. *Front. Psychol.* Recovered from <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2016.01644/full#B10>
- Díaz, F. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 63(4), 1-14. Recuperado de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/1142/1172>
- Fernández, J., y Calderón, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Rev. Med Hered*, 28 (4), 281-282. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>
- Fiallo, D., Alvarado P., y Soto L. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Rev. Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, 43-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García, M. (2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>
- General, C. (2019). *Definición de compensación*. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/compensacion/>
- Giurgiu, D., Jeoffrion, C., Grasset, B., Dessomme, B., Moret, L., Roquelaure, Y., et al. (2016). Wellbeing and occupational risk perception among health care workers: a multicenter study in Morocco and France. *J Occup Med Toxicol.*, 11, 20.
- Giurgiu, D., Jeoffrion, C., Grasset, B., Dessomme, B., Moret, L., Roquelaure, Y., et al. (2015). Perception of psychosocial and occupational risks among health workers: a

- Moroccan multicentre study. *BMC Res Notes*, 8, 408. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4559322/>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México D.F.: McGraw-Hill.
- Higuita, D. (2011). Parámetros de diseño organizacional: Incidencia en la productividad y en los vínculos sociales. *Rev. Facul. Cienc, Econ.*, 19(1), 73-90. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/909/90922732005.pdf>
- International Journal of Labour Research. (2016). Psychosocial risks, stress and violence in the world of work. *Geneve*. 8, 1-2. Recovered from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_551796.pdf
- Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Moosavi, S., Heidari, M., Habibi, H. (2018). Role of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the Organizational Commitment of Nursing Staff. *J Evid Based Integr Med.*, 23. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30101617>
- Leineweber, C., Marklund, S., Aronsson, G., & Gustafsson, K. (2019). Work-related psychosocial risk factors and risk of disability pension among employees in health and personal care: A prospective cohort study. *Int J Nurs Stud.*, 93, 12-20. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2018.10.009.
- Leyva, B., Llorente, F., Henarejos, S., & Martínez, A. (2018). Psychosocial and physiological risks of shift work in nurses: a cross-sectional study. *Cent Eur J Salud Pública*, 26 (3), 183-189. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30419619>
- Lima, F., Amestoy, S., Jacondino, M., Trindade, L., Silva, C. (2016) The exercise of leadership of nurses in the family health strategy. *J Res Fundam Care*, 8 (1), 3893-3906. Recovered from <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2016.v8i1.3893-3906>
- Ministerio de Trabajo e Inmigración. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España, Ministerio de Trabajo e Inmigración. Recuperado de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Ministerio de Salud. (2012). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional v.02*. Lima: Ministerio de Salud. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>

Montoya, C., y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Rev. Visión de Futuro*, 20 (2), 1-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/3579/357947335001/6>

Montero, I. (2016). El clima organizacional y su incidencia en el rendimiento del talento humano en las PYMES del sector comercial. *Rev. Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-19. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/talento.html>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab*, 57(1), 1-262. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Oficina de Gestión de la Calidad, Hospital Santa Rosa (2016). *Informe de aplicación de encuesta de Clima Organizacional*. Recuperado de http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/climaorganizacional/2016/INFORME_CLIMA_ORGANIZACIONAL_2016.pdf

Peruzzo, H., Silva, E., Batista, V., Haddad, M., Peres, A., & Marcon, S. (2019). Organizational climate and teamwork at the Family Health Strategy. *Rev Bras Enferm*, 72(3), 721-727. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31269138>

Piranveyseh, P., Motamedzade, M., Osatuke, K., Mohammadfam, I., Moghimbeigi, A., Soltanzadeh, A. (2016). Association between psychosocial, organizational and personal factors and prevalence of musculoskeletal disorders in office workers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 22 (2). Recovered from <https://doi.org/10.1080/10803548.2015.1135568>

Panezsh. (2019). *Bienestar laboral y clima organizacional*. RSM Perú. Recuperado de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/bienestar-laboral-y-clima-organizacional>.

- Retamal, M., Meza, K., Góngora, R., y Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Med Segur Trab*, 61(238), 57-67. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n238/original5.pdf>
- Rivera, D. (2019) Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(1), 30-35.
- Rodríguez A., Pérez J., y Alipio O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Rev. Esc. Adm. de Neg.*, 82, 1-26.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
- Solis, L. (2017). *Percepción del clima organizacional en la cadena de boticas MIFARMA del distrito de San Juan de Miraflores, Lima-junio 2017*. Facultad de Farmacia y Bioquímica, Universidad Wiener, Lima-Perú. (Tesis). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/764/TITULO%20-%20Solis%20Moris%2C%20Livia%20Rosalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Superintendencia de Seguridad Social. (2013). *Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO/ISTAS21*. Chile: Superintendencia de seguridad social. Recuperado de <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html>
- Supo, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la Investigación Para las Ciencias de la Salud*. 2ª ed. Arequipa-Perú: Bioestadístico. (p.224)
- Tam, J., Vera, G., y Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. *Revista Pensamientos y acción*, 5, 146. Recuperado de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Taquiri, J. (2017). *Percepción de riesgo psicosocial por el equipo de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Rosalia Lavalle Morales Macedo “Hogar de la Madre” – 2017*. (Tesis de maestría). Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7462/Taquiri_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tuvesson, H, & Eklund, M. (2014). Psychosocial Work Environment, Stress Factors and Individual Characteristics among Nursing Staff in Psychiatric In-Patient Care. *Int. J. Environ. Res Public Health.*, *11*(1), 1161-1175. Recovered from <https://www.mdpi.com/1660-4601/11/1/1161/htm>
- Von Treuer, K., Fuller-Tyszkiewicz, M., & Little, G. (2014). The impact of shift work and organizational work climate on health outcomes in nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, *19*(4), 453-461. Recovered from <https://psycnet.apa.org/record/2014-34858-001>
- Zapata, C. (2017). *Clima laboral y Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8740/Zapata_VCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Metodología |
|--|---|--|--|--|---|
| <p>Problema principal: ¿cuál es la relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019?</p> | <p>Objetivo principal: Analizar la relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019.</p> | <p>Hipótesis principal: Ha: existe una relación indirecta entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional percibido por los profesionales de salud de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru.</p> | <p>Variable 1: riesgo psicosocial</p> | <ul style="list-style-type: none"> • D1: exigencias psicológicas • D2: trabajo activo y desarrollo de habilidades • D3: apoyo social y calidad de liderazgo | <p>Método: hipotético deductivo.</p> <p>Enfoque: cuantitativo.</p> <p>Tipo: básico.</p> <p>Nivel: relacional.</p> <p>Diseño: no experimental, transversal y correlacional.</p> |
| <p>Problemas secundarios: ¿cuál es la relación entre las exigencias psicológicas y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019? ¿cuál es la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019? ¿cuál es la relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019? ¿cuál es la relación entre las compensaciones y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019? ¿cuál es la relación entre la doble presencia y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019?</p> | <p>Objetivo secundario: Determinar la relación entre las exigencias psicológicas y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019 Determinar la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019. Determinar la relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019. Determinar la relación entre las compensaciones y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019. Determinar la relación entre la doble presencia y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019.</p> | <p>Hipótesis específica: Existe una relación indirecta entre las exigencias psicológicas y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019. Existe una relación indirecta entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019. Existe una relación indirecta entre el apoyo social y calidad de liderazgo y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019. Existe una relación indirecta entre las compensaciones y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019. Existe una relación indirecta entre la doble presencia y el clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de la red de salud de Túpac amaru, 2019.</p> | | <p>Variable 2: clima organizacional</p> | <ul style="list-style-type: none"> • D4: compensaciones • D5: doble presencia <p>D1: cultura organizacional</p> <p>D 2: diseño organizacional</p> <p>D 3: potencial humano</p> |

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión breve

Este Cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

A. Datos demográficos

1. Sexo

- a) Hombre.
b) Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

- a) Menos de 26 años
b) Entre 26 y 35 años
c) Entre 36 y 45 años
d) Entre 46 y 55 años
e) Más de 55 años

B. Caracterización de su trabajo actual.

B.3 ¿Cuál es el nombre del establecimiento donde labora Usted?

Nombre: _____

B.4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (técnico, administrativo, etc.)

- f) Personal técnico
g) Personal Administrativo
h) Personal de Seguridad
i) Personal asistencial Especificar: _____

B.5. ¿En qué departamento o servicio trabaja usted?

- a) Servicio de medicina
b) Servicio de obstetricia
c) Servicio de enfermería
d) Servicio de psicología
e) Servicio de nutrición
f) Servicio de tópico
g) Servicio de admisión
h) Servicio caja
i) Laboratorio
j) Farmacia
k) Otros especificar: _____

| Nº | Pregunta | Siempre | Muchas veces | Algunas veces | Sólo alguna vez | Nunca |
|--|---|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas | | | | | | |
| 1 | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? | | | | | |
| 2 | En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles? | | | | | |
| 3 | En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional? | | | | | |
| 4 | ¿En su trabajo tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas? | | | | | |
| 5 | ¿Su trabajo requiere atención constante? | | | | | |
| SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 5 = puntos | | | | | | |
| Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades | | | | | | |
| 6 | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna? | | | | | |
| 7 | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a? | | | | | |
| 8 | ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas? | | | | | |
| 9 | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes? | | | | | |
| 10 | ¿Siente que su institución tiene una gran importancia para usted? | | | | | |
| SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 a 10 = puntos | | | | | | |
| Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo | | | | | | |
| 11 | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad? | | | | | |
| 12 | ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? | | | | | |
| 13 | ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior? | | | | | |
| 14 | Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo? | | | | | |
| 15 | Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos? | | | | | |
| SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 a 15 = puntos | | | | | | |
| Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones | | | | | | |
| 16 | ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato? | | | | | |
| 17 | ¿Está preocupado por si le cambian tareas contra su voluntad? | | | | | |
| 18 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | | | | | |
| SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 a 18 = puntos | | | | | | |
| Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia | | | | | | |
| 19 | Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas, ¿se quedan sin hacer? | | | | | |
| 20 | Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? | | | | | |
| SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 a 20 = puntos | | | | | | |

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSES0/ISTAS21. Superintendencia de seguridad social. Chile.

Cuestionario de clima organizacional

| Nº | CLIMA ORGANIZACIONAL | NUNCA | A VECES | FRECIENTE MENTE | SIEMPRE |
|----|--|-------|------------|--------------------|---------|
| 1 | Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer. | | | | |
| 2 | Me río de bromas. | | | | |
| 3 | Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. | | | | |
| 4 | La innovación es característica de nuestra organización. | | | | |
| 5 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | | | | |
| 6 | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. | | | | |
| 7 | Mi jefe está disponible cuando se le necesita. | | | | |
| 8 | Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. | | | | |
| 9 | Las cosas me salen perfectas. | | | | |
| 10 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | | | | |
| 11 | Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. | | | | |
| 12 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. | | | | |
| 13 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | | | | |
| 14 | En mi organización participo en la toma de decisiones | | | | |
| 15 | Estoy sonriente. | | | | |
| 16 | Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. | | | | |
| 17 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. | | | | |
| 18 | La limpieza de los ambientes es adecuada. | | | | |
| 19 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. | | | | |
| 20 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | | | | |
| 21 | Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | | | | |
| 22 | Cometo errores. | | | | |
| 23 | Estoy comprometido con mi organización de salud. | | | | |
| 24 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | | | | |
| 25 | En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo | | | | |
| 26 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. | | | | |
| 27 | Mi salario y beneficios son razonables. | | | | |
| 28 | Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño | | | | |
| 29 | Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar Apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo | | | | |
| 30 | Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo | | | | |
| 31 | Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. | | | | |
| 32 | He mentido | | | | |
| 33 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. | | | | |
| 34 | Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. | | | | |

Fuente: Cuestionario para el estudio del Clima organizacional por el Ministerio de Salud, 2012.

Anexo 3: Consentimiento Informado

La presente investigación es desarrollada por la maestrando Delma Bravo Hoyos de la Escuela de Posgrado para la obtención del grado de Maestro en Gestión de Servicios de Salud. El objetivo de este estudio es analizar la relación entre el clima organizacional y el riesgo psicosocial por los profesionales de la salud de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, emitido el año 2011. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador. Asimismo, usted puede modificar, actualizar o eliminar, según crea conveniente, sus datos en el momento que desee. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Usted no tendrá ningún gasto y también no recibirá retribución en dinero por haber participado del estudio. Los datos finales le serán comunicados al finalizar el estudio.

Desde ya le agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo, Identificado(a) con DNI, acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por (colocar nombre del investigador), del cual he sido informado(a) el objetivo y los procedimientos. Además, acepto que mis Datos Personales sean tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

DNI:

Fecha:

Investigador: Delma Bravo Hoyos

Teléfono celular: 997444693

Correo electrónico: delma-100@hotmail.com

Anexo 4: Acta de Aprobación de originalidad de Tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osorez Jacinto Joaquin, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **Riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de salud en tres establecimientos de la Red de salud Tupac Amaru- 2019**; de la estudiante **Bravo Hoyos, Delma** ; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 03 de Octubre de 2019



Dr. Vértiz Osorez Jacinto Joaquín
DNI: 16735482

Anexo 5: Resultados Software Turnitin

feedback studio Riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de salud en tres establecimientos de la Red de salud Túpac Amaru-2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de salud en tres establecimientos de la Red de salud Túpac Amaru-2019.

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

AUTORA:
Br. Delma Bravo Hoyos (ORCID: 0000-0002-2995-6159)

ASESOR:
Dr. Joaquín Vértiz Osorio (ORCID: 0000-0002-7406-176X1)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2019

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

| | | | |
|----|----|----------------------------|----|
| 22 | 1 | Entregado a Universidad... | 10 |
| | 2 | repositorio.ucv.edu.pe | 3 |
| | 3 | Entregado a Universidad... | 3 |
| | 4 | seer.unibo.br | 1 |
| | 5 | www.enfermeriavallad... | 1 |
| | 6 | dnoplayer.es | 1 |
| | 7 | Entregado a Universidad... | <1 |
| | 8 | Entregado a Instituto S... | <1 |
| | 9 | Entregado a Universidad... | <1 |
| | 10 | Entregado a Universidad... | <1 |
| | 11 | Entregado a Universidad... | <1 |



Anexo 6: Formulario de autorización para la publicación electrónica



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... BRAVO Hoyos, DELMA

D.N.I. : 09972336

Domicilio : JR: GUYANA N° 228 - COMAS,

Teléfono : Fijo : 5251086 Móvil : 997444693

E-mail : delma-100@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: Gestión de los servicios de la SALUD,

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... BRAVO Hoyos, DELMA

Título de la tesis:

..... RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

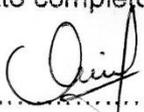
..... PERCIBIDO POR LOS PROFESIONALES DE SALUD EN

..... TRES ESTABLECIMIENTOS DE LA RED DE SALUD TUPAC AMARU - 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 27/09/19

Anexo 7: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DELMA BRAVO HOYOS.

INFORME TITULADO:

RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO
POR LOS PROFESIONALES DE SALUD EN TRES ESTABLECIMIENTO
DE LA RED DE SALUD TUPAC AMARU - 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE AGOSTO DE 2019.

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN