



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Eficacia de un plan con enfoque sistémico en la mejora del clima
organizacional en la clínica San Pablo 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Fiestas Fiesta, Eloy Jose (ORCID: 0000-0002-2022-1842)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a Dios por ser mi fortaleza en todo momento. A mis padres: María Francisca Fiestas y José Teodoro Fiestas , a mi novia y a toda mi familia , por todo el apoyo, la comprensión y el amor que me han brindado en cada momento de mi vida, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo dejo a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograrlo.

El Autor

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación y apoyo constante de las autoridades de la Clínica San Pablo de Trujillo.

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi Asesora Dra. Alva Loyola María Elena por motivarme en la realización de esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en mi trabajo pues su capacidad para guiar este estudio ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

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

Fiestas Fiesta Eloy Jose

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad Shapiro- Wilk antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019	27
Tabla 2 Prueba Wilcoxon: Clima organizacional según sus dimensiones antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019 ...	28
Tabla 3 Prueba de Wilcoxon: Clima organizacional antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Clima organizacional: dimensión cultura de la organización antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019.....	23
Figura 2 Clima organizacional: dimensión diseño organizacional antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019.....	24
Figura 3 Clima organizacional: dimensión potencial humano antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019.....	25
Figura 4 Clima organizacional antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019.....	26

RESUMEN

La presente investigación titulada Eficacia de un plan con enfoque sistémico en la mejora del clima organizacional en la clínica San Pablo 2019 tuvo como objetivo general, determinar la eficacia del plan con enfoque sistémico para mejorar el clima organizacional en el servicio de hospitalización de la clínica San Pablo periodo setiembre a noviembre del 2019.

La investigación fue de tipo aplicada estuvo conformada por el personal de hospitalización de la clínica San Pablo que fueron un total de 42 personas. Se utilizó la encuesta de clima organizacional (EDCO) de Ministerio de Salud.

Las conclusiones que se arribaron fueron antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la dimensión cultura de la organización analizada donde el 69% de la población logro un nivel saludable y un 0% no saludable en el post test, en la dimensión diseño organizacional ya que un 62% de ellos determinaron que era saludable y en la dimensión potencial humano donde el 57% noto el clima por la dimensión saludable, por lo cual el plan con enfoque sistémico resultó eficaz para mejorar el clima organizacional en el servicio de hospitalización de la clínica San Pablo periodo setiembre a noviembre del 2019.

Palabras claves: Clima organizacional, plan con enfoque sistémico, cultura organizacional, diseño organizacional, potencial humano.

ABSTRACT

The current research entitled Effectiveness of a plan with a systemic focus on improving the organizational climate at the Clinic San Pablo 2019 aimed to determine the effectiveness of the plan with a systemic approach to improve the organizational climate in the hospitalization service of the San Pablo clinic from September to November 2019.

The research was applied type It was made up of the hospitalization staff of the Clinic San Pablo who were a total of 42 people. The Ministry of Health's Organizational Climate Survey (EDCO) was used.

The conclusions that were reached were before and after the implementation of the plan with a systemic approach to the culture dimension of the organization analyzed where 69% of the population achieved a healthy level and 0% unhealthy in the post test, in the organizational design dimension since 62% of them determined that it was healthy and in the human potential dimension where 57% noticed the climate by the healthy dimension , which is why the systemic approach plan was effective in improving the organizational climate in the hospitalization service of the San Pablo clinic from September to November 2019.

Keywords: Organizational climate, systemic approach plan, organizational culture, organizational design, human potential.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos que repercute en el direccionamiento de los servicios de la salud es el clima laboral de la organización considerada como una estrategia que mejora constantemente las instituciones u organizaciones de salud, el análisis del referido clima ayuda a identificar aspectos claves que permiten optimizar el desempeño de los colaboradores, así como la competitividad de los servicios asistenciales brindadas a los usuarios, lo que redundará considerablemente en la producción, compromiso, bienestar y eficacia en el campo laboral (Poghosyan L, et al, 2010).

Es importante señalar que el ambiente laboral constituye escenarios de oportunidades para el avance de las instituciones médicas, debido a que al obtenerse información útil se mejora la condición laboral y estándares de calidad en salud, favoreciendo, entre otros aspectos, la satisfacción de los colaboradores de los servicios sanitarios. (Segura, 2013)

La forma cómo el clima de la organización es percibido por los colaboradores de la salud resulta importante para tomar decisiones acertadas. En un hospital peruano se halló que solo el 21% del personal de salud percibe un ambiente saludable; el 70% un clima por mejorar; y sólo el 9% reportó que era un clima no saludable, situación que demostró que los colaboradores refieren que el clima de la organización se encuentra en un escenario que amerita mejorarlo por lo que debe promoverse estrategias para el fortalecimiento de la organización e impulsar la productividad (Requejo, 2017).

Esta situación mencionada anteriormente, se repite en otros trabajos previos como lo manifestado por Casani (2017) en un hospital de San Juan de Lurigancho en Lima, en cual se determinó que el clima organizacional establecido por los colaboradores alcanzó un nivel de regular o en proceso en el 74% y solo 16% lo reportó como alto, convirtiéndose en una preocupación de la

plana directiva de referido Hospital, siendo necesario la intervención mediante un programa para mejorar el clima organizacional.

En el escenario local, en un Hospital del tercer nivel, Mudarra y Tello (2019). Determinaron que la apreciación del ambiente de la organización entre la plana de trabajadores sanitarios que laboró en dicho establecimiento, reportó que el 66.0% consideró como regular el clima de la organización, el 32.0% con un nivel de bueno y 2.0% catalogó como malo. En cuanto al diseño organizacional se encontró como regular en un 84%, 9% bueno y 7.0% como malo.

Ante todo esto el entendimiento del fenómeno organizacional es una obligación de todos los trabajadores que asumen un compromiso de administrar el talento humano. En un entorno moderno existe la competitividad que hace a una sociedad más dinámica dirigida fundamentalmente a crear ambientes propicios con climas organizacionales adecuadas, especialmente en las instituciones ligadas a la atención directa de la población como la del sector salud (Chiavenato, 2012).

Según lo anteriormente planteado se hizo la siguiente interrogante: ¿En qué medida es eficaz el plan con enfoque sistémico para mejorar el clima organizacional en el servicio de hospitalización de la clínica San Pablo periodo setiembre a noviembre del 2019?

Esta investigación se justificó primero porque en el Perú, en la última década aumentaron los análisis de insatisfacción laboral, como se manifiesta mediante la evaluación del clima de la organización. Es decir, cuando se ve un estado con escasa o regular satisfacción laboral, es sus instituciones sanitarias, se puede decir que al clima de la organización también lo afecta. De igual manera pasa si se analizan cuales quiera de las divisiones sensibles que conforman el clima de la organización. Entonces busca asumir una perspectiva panorámica y mucho más integral de la institución, y derivar en el estudio del clima de la organización de manera holística.

El Sistema Nacional de Salud se encuentra sumido en una profunda transformación en el campo laboral, con el propósito de seguir el proceso de reformulación para un coherente trabajo, priorizando la utilización eficaz del talento humano y los recursos de la tecnología para lograr la satisfacción de las carencias de salud de la población con una mejora en la calidad y sobre todo conseguir sostenerla en el tiempo. Por tanto, es necesario que se imponga un clima apropiado que genere un desempeño eficiente del sistema de salud, con una práctica de valores éticos y políticos de sus colaboradores.

Las investigaciones sobre el clima de las organizaciones desde una perspectiva sistémica son una herramienta para el diagnóstico que permite evaluar e detectar las eventuales carencias relacionadas con el futuro de la institución en el marco del entorno sociocultural.

En el análisis del clima de la organización a lo largo del tiempo se han propuesto distintos enfoques y dimensiones que representan la corporación, que en materia de temas de salud pública contribuyen en una data importante para tomar decisiones adecuadas a la hora de gestionar cambios a través de la planificación y como una réplica frente a las carencias que se identifiquen. De allí que éste estudio es importante e interesante porque busca mejorar la función profesional usando las fortalezas del talento humano de la clínica San Pablo, para lo cual se llevará a cabo una medición previa, para posteriormente aplicar un plan de mejora y estimar el impacto de la intervención, con lo cual se busca tener como resultado un ambiente favorable, que ayudara el desarrollo de sus actividades; teniendo un excelente servicio a la comunidad, con el concurso activo de todos los colaboradores de la clínica.

Ante lo mencionado se ha constituido como objetivo general: determinar la eficacia del plan con enfoque sistémico para mejorar el clima organizacional en el servicio de hospitalización de la clínica San Pablo periodo setiembre a noviembre del 2019.

Además se consideraron como objetivos específicos: determinar el clima organizacional según dimensión *cultura de la organización* antes y después de la implementación del plan con enfoque sistémico en el personal del servicio de hospitalización de la clínica San Pablo; determinar el clima organizacional según dimensión *diseño organizacional* antes y después de la implementación del plan con enfoque sistémico en el personal del servicio de hospitalización de la clínica San Pablo; determinar el clima organizacional según dimensión *potencial humano* antes y después de la implementación del plan con enfoque sistémico en el personal del servicio de hospitalización de la clínica San Pablo; diseñar y aplicar el plan con enfoque sistémico para mejorar el clima organizacional del personal del servicio de hospitalización de setiembre a noviembre en la clínica San Pablo 2019.

Como hipótesis alterna se sustenta que el plan con enfoque sistémico es eficaz para mejorar el clima organizacional en el servicio de hospitalización de la clínica San Pablo en el periodo setiembre y noviembre del 2019. Y la hipótesis nula dice el plan con enfoque sistémico no es eficaz para mejorar el clima organizacional en el servicio de hospitalización de la clínica San Pablo en el periodo de setiembre y noviembre del 2019.

II. MARCO TEÓRICO

El pensamiento sistémico es una metodología fundamental contribuye en el perfeccionamiento de las corporaciones, específicamente en lo que atañe al esquema y análisis de las participación de los colaboradores, donde el clima de la organización es uno de los componentes a tener en cuenta en los procedimientos organizacionales de gestión e innovación. Su acción inmediata toma importancia, ya sea en los procedimientos así como también en los resultados, y ello se observa esencialmente en la mejora del sistema propiamente dicho y en el desempeño del mismo.

El clima de la organización impacta en la motivación y el comportamiento de los colaboradores de una corporación, esto se deriva de la sociología con la concepción de organización en el marco de la base teórica de las relaciones interpersonal, en la cual se destaca la importancia de la persona en la realización del trabajo dentro del sistema social. (Gutiérrez, 2007).

Específicamente, en el caso del modelo cubano, el Estado gestiona los servicios de salud, los cuales están en el entorno de los derechos sociales. En la estructura social cubana, existe una interactuación entre la salud pública y la salud individual dentro de los principios sociales de la medicina: universalidad, gratuidad, accesibilidad, continuidad, responsabilidad, participación social e integralidad de la atención brindada a las personas, núcleos familiares y comunidades, asegurando el acceso a estos servicios y garantizando la protección completa, cuyos ciudadanos cuentan con un conjunto de servicios que aumentan de acuerdo a las demandas de la población, por lo tanto las personas reciban una continua atención de servicios según sus prioridades en el tiempo y de las diversas escalas de los servicios de salud con una mejor calidad y sostenibilidad posibles, dependiendo del momento histórico social y de los adelantos de la ciencia y de la tecnología que se tengan actualmente. (Segredo et al., 2015).

En cambio en Pennsylvania y Escocia una investigación determinó que los trabajadores de la salud que laboran en hospitales y que tienen poca ayuda administrativa se evidencio que presentan un alto índice de no satisfacción profesionalmente hablando y mostraron niveles de Burnout sobre lo admisible para estos colaboradores, un 54% y 34%. Por otro lado, en Chile, existe una relación directa entre el clima organizacional de la corporación y la satisfacción laboral: cuanto mejor es la percepción del clima laboral de la organización, mejora el índice de satisfacción que los colaboradores ante su desempeño. De los trabajadores, el 40% tiene en el periodo en el cual está preparado de disfrutar y divertirse cuando se encuentran laborando, de acuerdo al estudio de la consultora de Recursos Humanos Adecco. El 20% de los colaboradores, un clima de la organización adecuado, así como el compañerismo son muy importantes para lograr ser felices durante el horario laboral. (Álvarez, 2015).

El Ministerio de la Protección Social de Colombia (2014) evidenció en 2013 un incremento de 10.246 males en el trabajo, según resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y de Trabajo en el Sistema general de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo de Colombia. Un 90% de los males durante el trabajo son lesiones musculares, problemas auditivos el 4%, problemas mentales 1.1%, y lesiones dermatológicas 1.0%, lo que constituye un incremento del 6,52% en comparación al 2012. Por lo cual concluyeron que existen varios factores pueden incentivar de manera individual o de manera combinada para que estos males aparezcan debido a la alta demanda, carencia de control sobre el trabajo, insatisfacción laboral, trabajo monótono, intensidad en el trabajo, presión, carencia de trabajo de equipo y falta de coordinación con los jefes.

En el Perú se desarrolló una investigación sobre Clima de la organización con colaboradores de un hospital general de Ica y las cifras obtenidas concluyeron que de la totalidad de participantes del estudio, el 52% fueron mujeres. El clima observado por los colaboradores del Hospital obtuvo un índice promedio de 164, o sea, en proceso de mejoramiento, otros observaron un clima poco saludable con el 12%, por mejorar el 75%; y clima saludable un 13%. (Del Río et al., 2013).

La evaluación del clima de la organización es un instrumento fundamental en la meta de transformación para desarrollar la institución que desea lograr un incremento de eficiencia en la organización, requisito principal en el mundo globalizado, que se caracteriza por la competencia en los diversos ámbitos. Se vuelve cada vez más importante entender lo que repercute en el rendimiento de los trabajadores en su desempeño laboral, y así define al clima de la organización, como la serie de apreciaciones de los colaboradores en cuanto a las cualidades de la institución que redundan en las acciones, la conducta de sus integrantes, y en el entorno psicosocial en el que se desarrolla una corporación (Segredo, 2014)

De esta manera se afirma que el clima de una organización ayuda a los sistemas corporativos y da como resultado una mejor producción por su clara relación con los recursos humanos. Este aspecto reviste importancia frente a la prioridad de entender lo que interviene en el desempeño de los colaboradores como condición para obtener un buen resultado en el cambio y conseguir así un mejor desempeño en la organización, aspecto muy importante en el progreso de la institución, puesto que si un aspecto aumenta, cuantitativamente será mayor; sin embargo, si un aspecto mejora, cualitativamente también es mejor o al menos marca diferencia (Pérez, 2017).

La aplicación del enfoque sistémico en las investigaciones de clima de la organización se consigue verificar los problemas de índole social subyacentes desde el punto de vista científico y tecnológico, las fortalezas y debilidades que presenta el colaborador para poder potencializar o decrecer su fuerza de trabajo. Por consiguiente cuando se analiza el clima organizacional, lo que se hace es identificar a través del método científico, la apreciación de los colaboradores sobre qué problemas existen en la corporación que no permiten conseguir los fines de la institución.

Otros trabajos previos encontrados relacionados con la investigación son los siguientes:

Apuy (2008) en su trabajo investigativo tuvo como propósito general reconocer los componentes del clima de la organización, que incrementan en la satisfacción en el desenvolvimiento de los trabajadores de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela. Constituye un estudio de tipo cuantitativo y prospectivo, transversal y descriptivo; cuyos resultados determinaron que la mayor parte de la muestra está conformada por féminas, un 44% tienen estado civil soltero, en términos generales, adultos jóvenes cuyas edades fluctúan entre 25 hasta 34 años. Su permanencia en el nosocomio y en el servicio es un período que no llega a 5 años en ambos sexos, el 49 % ha sido nombrado interinamente; y un 53% posee un nivel de estudios superior al puesto que ocupa actualmente. Se determinó que los elementos del clima de la organización que influyen en los colaboradores son las actitudes, habilidades y conocimientos, las cuales les produce un sentimiento de realización personal y profesional por lo que hay satisfacción intrínseca y por lo que se sienten obligados a mejorar su desempeño.

En el caso de Bernal et al (2015), en su trabajo investigativo sobre “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, se formularon los siguientes objetivos: en primer lugar, analizar las diferentes dimensiones y las características principales de las implicancias del ambiente de la organización y eficiencia de 25 de los servicios de salud públicos; en segundo lugar, delinear un patrón teórico de la relación existente entre las dos variables. La investigación se realizó a través de la investigación documental, con un método de análisis constituido por la revisión de fuentes, identificación, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. La conclusión que se obtuvo, en teoría, es que hay una correlación significativa entre el clima de una organización y la calidad de los servicios de la salud en el ámbito público.

Mientras que Noguera(2014), en su investigación denominada “Diagnóstico del Clima de la organización del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay”, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción del colaborador

de una corporación de tal manera que al realizar intervenciones efectivas fuera necesario que mejoren las condiciones laborales, con el fin de optimizar la productividad. Se determinó que el 55% del personal entrevistado declaró el grado de insatisfacción en el indicador motivacional; en el indicador de identidad 53% los cuales pertenecen a la dimensión de cultura organizacional, asimismo se halló un alto índice de riesgo de insatisfacción (83%) en el indicador de liderazgo; y en confort un 68%. También resultaron niveles insatisfactorios en todas las dimensiones analizadas con relación al clima laboral de la organización en los colaboradores del Hospital Militar. Requiere que se adopten las medidas necesarias que posibiliten la mejora de la percepción de los trabajadores frente la organización del nosocomio.

En el escenario nacional, Arias (2013) en su estudio se trazó como objetivo de la evaluación del clima de la organización en el Nosocomio Regional de enfermedades Neoplásicas de Arequipa, y también analizar el síndrome de Burnout y los estilos de enfrentarlo por parte de los colaboradores, para relacionar dichas variables. Los evaluados fueron 93 colaboradores del hospital, de los cuales 67.7% fueron mujeres y 32.3% varones entre las edades de 19 y 62 años, cuyo promedio de edad fue es de 34 años. Los colaboradores de la administración constituyen el 57% de la muestra y la diferencia 43% lo completa los de salud. Las conclusiones determinaron que hay un clima de la organización óptimo y bajos niveles de síndrome de Burnout en un alto porcentaje de trabajadores. Se concluyó no encontrarse relación significativa entre clima de la organización y Burnout, pero sí se encontrón significatividad entre clima de la organización y el estilo de afrontamiento activo, que tuvo mayor significatividad.

Del Río, 2013 en su trabajo plantea como propósito identificar la percepción del Clima de la organización en colaboradores del Hospital General de Ica. La investigación descriptiva transversal, estaba conformado por 178 colaboradores del hospital divididos en 7 grupos ocupacionales, utilizando como instrumento un cuestionario con 55 ítems, con las que se evaluaron el talento humano, el diseño y la cultura organizacional, con sus 11 dimensiones. Se determinó que es

necesario mejorar el clima de la organización, con la aplicación de un plan de intervención, cuyo propósito sea la mejora del entorno de la organización.

Vásquez, (2013) su objetivo es determinar los componentes intrínsecos y extrínsecos de la motivación que median en la cultura de una organización, asimismo cómo identificar su impacto y identificar la relación de estas variables. Es un trabajo descriptivo cuantitativo, cuya población fue de 42 colaboradores sanitarios, todos profesionales, que trabajan en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Se usó como instrumento una Escala de Likert conformada por 52 ítems en dimensiones de motivación y comportamiento. Se concluyó que de los diversos componentes de la motivación que tienen impacto en el clima de la organización, es la remuneración en 67%; y la falta de estímulos por parte de la Dirección del hospital, en los dos últimos años, un 81.2 %. Estos factores se ven reflejados en estas circunstancias: cuando el personal de la salud no desempeñe una labor eficiente en el ejercicio de sus responsabilidades, por tanto hay que tener en cuenta el factor motivacional de la estabilidad laboral y los estímulos de los órganos superiores, ya que brindan seguridad y valoración al personal.

Según lo manifiesta Gómez (2017) en su investigación que tuvo como propósito identificar el impacto del programa psico sistémico en el clima de la organización de los colaboradores del centro de salud la Jalca, provincia Chachapoyas, Región Amazonas, 2015. Este estudio de investigación fue aplicado de una muestra censal constituida por 25 trabajadores del Centro de Salud La Jalca. Se usó la encuesta de clima laboral de la organización (EDCO) de Ministerio de Salud. Se concluyó que se observó antes de aplicar el programa que el 68,0% de los trabajadores opinaron que es no saludable, está por mejorar el 32% de los trabajadores y después de aplicar el programa se tiene que el 12,0% mejoro su opinión e indico que el Clima de la Organización está en proceso de mejora, aunque el 88,0% opinó que el clima de la institución es favorable.

Las teorías que sustentan esta investigación comprenden las siguientes:

Las organizaciones se conforman por personas y por las interacciones de estas con los diversos sistemas o subsistemas apareciendo así los cuatro tipos de recursos: los humanos, los materiales, los financieros y la información. Estos recursos cuando se interrelacionan y cuando se relacionan con otros, por ejemplo el de autoridad, el de decisiones, el de participación, el de control y el de comunicación conforman el estructura con otra dimensión. En la sociedad que vivimos, los sistemas de las organizaciones están enfocados de la misma manera que los procedimientos de transformación social y determinan una expansión como un medio para la sociedad para solucionar los problemas que se susciten. La corporación define a la sociedad como un macro sistema que le impone condiciones y la transforma teniendo en consideración el ambiente con el cual se interrelaciona de modo que logre el mejoramiento continuo del sistema (Núñez, 2012).

No hay base teórica de la ciencia que no esté vinculada a una concepción de la sociedad. Esta es concebida como el conjunto multidimensional en el que cada fenómeno, incluyendo la estructuración del conocimiento, tiene razón de ser, definitivamente si está relacionado con el todo. El conocimiento existe porque la existencia humana es única, la cual es desenvuelta por hombres que tienen relaciones condicionadas de manera objetiva; de tal manera que está condicionada a la producción y disposición social. Desde la perspectiva científica se evidencian dos puntos básicos: la determinación y entendimiento de las relaciones causales más relevantes. La relación entre distintos elementos y niveles generan la posibilidad de que el cambio en un elemento del sistema se vea reflejado en otras partes del mismo. También es la organización de los elementos y relaciones, el análisis de los factores que influyen en los procedimientos del sistema siendo fundamental la investigación de dichos elementos y procedimientos vinculados de manera funcional. (Artiles, 2009)

Se realizan varios esfuerzos para la mejora de la vida en el trabajo que implican tareas sistemáticas que, a su vez, generan en las organizaciones la capacidad

de darles a los colaboradores una oportunidad de mejora en sus ubicaciones y su aporte a la organización en un clima laboral con más profesionalismo, mayor confianza y el consabido respeto.

Actualmente se le otorga mucha relevancia al estudio del clima de la organización debido a que es un componente fundamental para la mejora de su estrategia y ayuda al órgano de dirección a plantear una mejor visión de la institución. Por lo tanto es un mecanismo de diagnóstico de la realidad cambiante, ya que nos ayuda a determinar las necesidades concretas de la corporación con relación al futuro que se desea alcanzar, para que de esta manera lograr los propósitos que deben empezarse en el presente y que lograrán a tener la visión de la institución (Márquez, 2012).

Al estudiar el clima de la organización se observa que no hay una teoría unificada sobre su concepto, distintos estudiosos refieren que clima y cultura organizacionales son uno solo cuando los conceptúan como la personalidad y el carácter de una corporación. Pero Ouchi, cree que el clima es un elemento cultural más, y afirma que la tradición y el clima conforman la cultura de la organización. En cambio Gonçalves manifiesta que el clima de una organización está relacionado con las situaciones y particulares del entorno laboral y tendrán percepciones en los colaboradores que afectan su funcionamiento. (Artiles, 2009)

Es importante destacar el enfoque de sistemas del clima de la organización y la relevancia de su análisis en la corporación, ya que recoge los datos para tener una visión holística de las organizaciones como una estructura sistémica.

Para su entendimiento es fundamental que el ambiente organizacional se enfoque a las particulares del entorno de trabajo, las cuales deben ser apreciadas de forma directa o indirecta por los colaboradores que se desenvuelven en este entorno. El entorno tiene como consecuencias en el comportamiento de los colaboradores, va a diferir entre los elementos del sistema de la organización y el comportamiento de los individuos; estas

particularidades de la organización son sostenibles. La diferencia entre una corporación con otra y de un sector con otro dentro de una misma organización es el clima, de la mano con la estructura, las características y los individuos que la constituyen, conforman un sistema inter dependiente con un dinamismo muy alto. La manera cómo se perciba y se responda estará relacionada con el clima de la organización y con una diversidad de elementos que podrían derivarse por el tipo de liderazgo, las prácticas de gestión, la comunicación, las relaciones de interdependencia, las promociones, los salarios, la colaboración, el trabajo en equipo y otros factores. (Uribe, 2015).

La organización constituye un sistema dinámico y con una gran apertura a la mejora, que tiene características esenciales y contradicciones propias de los otros sistemas más grandes con los que se relaciona; se debe gestionar con un enfoque sistémico para preservar su coherencia. Entre la multiplicidad de funciones, la corporación tiene el rol principal de gestor del cambio y mejora continua. Es así que los colaboradores son vistos como personas con motivaciones y visiones a futuro, que pueden aspirar y ser creativos más allá de su conocimiento y experiencias previos. (Segredo et al, 2012)

El clima de la organización también conforma el ambiente sociocultural, influye y se ve influido por este entorno, puesto que se refleja también como sistema permanentemente abierto. Si se quiere comprender la relación entre uno y otro es fundamental, a su vez, entender la relación intrínsecamente dinámica de las organizaciones, conformada por elementos que semejan la estructura extrínseca y también tener una mayor y mucho más compleja que ella misma. (Gonzales et al, 2015)

El enfoque sistémico aparece a inicios del siglo pasado en diversos campos como la ingeniería, la economía y la ecología, por mencionar algunos. En la medida de que su complejidad aumentaba, se extiende hacia otras ramas del conocimiento como la salud pública en la que se empieza a tomar en cuenta con el propósito de entender y valorar las relaciones en el marco de un sistema y a

la vez definir las particularidades esenciales de los sistemas es especial para comprender cómo y cuál es la naturaleza de su funcionamiento. (Savigny, 2015)

La ciencia moderna se caracteriza por el carácter estrictamente integrador del conocimiento científico y se manifiesta a través del desarrollo de bases teóricas de las ciencias como la teoría de sistemas, la teoría de la auto-organización, la teoría de la información. Al aplicarse el enfoque de sistemas ayuda a un conjunto de herramientas para representar, medir y comprender esta dinámica de los sistemas. Tanto es así que se orienta de manera precisa a determinar dónde se ubica la problemática por tanto el método permitirá analizar la misma desde una perspectiva sistémica, ver cuáles pueden ser las soluciones posibles que puedan ayudar en todos los subsistemas, realizar relaciones dinámicas de las partes inmersas en el sistema, inspirar el aprendizaje y generar un modelo de administración desde la perspectiva del enfoque de sistemas. (Gonzales et al, 2015).

Un sistema sanitario está conformado por un conjunto de personas, procedimientos y organizaciones cuyo objetivo esencial es promocionar, restaurar o mantener la salud, con el propósito de obtener mejoras en la calidad de vida de la gente y conseguir la justicia sanitaria de una forma que sea afín y económicamente igual, y utilizando eficiente de los recursos disponibles. En los diferentes sistemas organizacionales se manifiestan 3 estructuras de relaciones que funcionan de la misma manera; la primera es la que vincula los desempeños y acciones o diferentes áreas del trabajo; la segunda es la relación entre las personas que desenvuelven en esas funciones; la tercera, la relación entre las personas y los medios para concretizar los propósitos de la organización (Gonzales et al, 2015).

La ciencia defiende una u otra manera de revelar las relaciones y las regularidades de los acontecimientos y definirnos de una forma particular en términos científicos. El estudio de la realidad concreta de un sistema de relaciones es la codependencia entre las estructuras y procedimientos que en esta ocurren, es una de las características del conocimiento científico en la

actualidad. La misión se define como el objeto de la ciencia, es decir, entender la situación concreta como un proceso en movimiento y permanente cambio, que va acomodando y obedeciendo al funcionamiento de leyes objetivas y sistémicas (Núñez, 2012).

Para analizar la salud pública, las investigaciones deben tener en cuenta los elementos siguientes: la persona, la organización, las funciones que se desarrollan dentro de estas, las estrategias y las TICs (Rogers y Rogers, 2007).

El Sistema Nacional de Salud se encuentra inmerso en el proceso transformación, la regionalización de la asistencia de los servicios de salud con el fin de seguir el procedimiento para reorganizar y compactar para el correcto funcionamiento del sector, y como preferencia en la utilización adecuada de los recursos de personal y los recursos científicos y tecnológicos para satisfacer las prioridades de salud de la ciudadanía con calidad y de manera sostenible. Por tanto, se procura un clima de la organización que genere un mayor desempeño del sistema de salud, con la ineludible educación de los valores éticos y políticos en su personal (Segredo, 2012).

Según el proyecto "Estrategia metodológica para evaluar el clima de la organización en el primer nivel de atención en salud" aprobado por la Escuela Nacional de Salud Pública, se aplica la precisión de los perfiles concretos del clima de la organización en función de utilizar una herramienta de evaluación que sea validada que cuenta de 50 apartados a manera de frases enunciativas con la finalidad de identificar las oportunidades que admitan ir mejorando el clima organizacional, y posibilite a través de la aplicación de un enfoque sistémico su análisis mediante tres dimensiones básicas: el Comportamiento, la Estructura y el Estilo de Dirección. El Comportamiento Organizacional asume el estudio sistémico de las acciones y los comportamientos de los colaboradores dentro de estas, en cada dimensión se investigan las categorías (Segredo 2017):

La motivación es una serie de propósitos y perspectivas de los individuos en el entorno de la organización, además de reacciones y comportamientos

esenciales propios de la gente que buscan ciertos estímulos del ambiente del entorno. La comunicación es un proceso orientado a hacer más fácil y ágil el flujo de misiones que ocurren entre los integrantes de la institución, y a su vez entre la organización y su entorno, y en las opiniones, aptitudes y comportamientos de manera interna y externa de la corporación.

Las relaciones entre el personal y las relaciones de trabajo se entienden como la existencia de un entorno de colaboración agradable y de adecuadas interacciones amicales, sociales y laborales tanto entre pares como entre la jerarquía y los subordinados (Ongallo, 2007).

En lo que respecta a los sistemas formales que determinan la mejora de las relaciones y del rendimiento de los trabajadores constituyen un orden dinámico, en permanente cambio, que toma en cuenta una serie de interrelaciones y coordinaciones con los medios, los procesos y los recursos humanos de las organizaciones, asegurando que se cumpla sus objetivos sociales, en esta dimensión se distinguen las categorías siguientes:

El funcionamiento es la serie de procedimientos que le da movimiento a las organizaciones, es la manera en la que está organizada una corporación para alcanzar su misión y conseguir sus propósitos.

Las condiciones laborales se refieren a las circunstancias ambientales físicas y psicosociales en las que está envuelta la realización del trabajo, así como la calidad y cantidad de los suministros que se gestionan para cumplir las actividades predeterminadas (Silva, 2018).

El estímulo al desarrollo organizacional quiere decir que se enfatizar en la consecución del mejoramiento continuo para conseguir un cambio planificado en la corporación de acuerdo a las necesidades determinadas (Silva, 2018).

Para explicar la manera elegida por el órgano de la dirección de la organización para gestionar sus actividades, con el propósito de conseguir que se cumplan los objetivos propuestos en la organización, son las categorías siguientes:

El liderazgo constituye la influencia que ejercen algunas personas, en este caso, los directivos, en el accionar de los trabajadores para lograr resultados planteados con anticipación (Aguirre et al, 2017).

La participación es la interrelación de los colaboradores y los grupos de la organización que se direccionan al logro de objetivos de la institución (Aguirre et al, 2017).

La resolución de conflictos constituye el estado en que los integrantes de la organización, tanto colaboradores como directivos, asumen las opiniones discrepantes o no para afrontar y dar solución a los problemas en la medida de que vayan surgiendo (Márquez, 2012).

El trabajo en equipo se basa en las tareas que se realizan para conseguir los objetivos de la organización con el concurso de manera adecuada y en un entorno de colaboración de los miembros de la corporación. (Márquez, 2012)

Lo importante de esta perspectiva denominada enfoque de sistemas es que consigue, a partir de una evaluación, una visión inmediata y fidedigna de las percepciones y sentimientos que encarnan los individuos dentro de las organizaciones de salud, vinculados a ciertas estructuras, estilos de dirección y circunstancias de la misma, independientemente del grado en que se desenvuelven. Aprender que el ambiente en el que se encuentra el personal sea lo más adecuado posible y privilegie los intereses personales e institucionales, es importante para el entorno de la organización, el cual es el resultado de la interrelación entre las cualidades individuales y organizativas (Alva, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Aplicada.

Diseño de investigación: La presente investigación asume un diseño pre experimental, en sucesión o en línea implicara realizar un análisis previo de la variable dependiente en estudio (pre test), la aplicación de la variable independiente y por último se realizó una nueva evaluación de la variable dependiente en los individuos que son motivo del estudio (pos test), (Hernández et al, 2014).

Su diagrama:

G: O1- X- O2

Dónde:

O1: Medición clima laboral de la organización antes (pre test)

X: Plan con enfoque sistémico

O2: Pos Test: Medición clima laboral de la organización antes (pos test)

3.2 Variables y operacionalización

Variables

Variable independiente: Plan con enfoque sistémico (Anexo 3).

Variable dependiente: Clima organizacional (Anexo 3).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Estuvo conformada por el personal de hospitalización de la clínica San Pablo que fueron un total de 42 personas, las cuales: 15 fueron enfermeras, 7 médicos de piso, 5 obstetras, y 15 técnicas en enfermería.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de hospitalización que accedieron a participar del esta investigación, firmando el consentimiento informado, que fueron de ambos géneros, que se encontraron laborando con un tiempo mayor a tres meses en el servicio de hospitalización de la Clínica San Pablo.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores de hospitalización que no quisieron participar del estudio o que se encontraron de vacaciones o con licencia de la Clínica San Pablo.

3.3.2. Muestra

Constituida por toda la población, los cuales fueron 42 personales de hospitalización de la Clínica San Pablo, por lo cual es una muestra censal.

3.3.3. Muestreo

No se realizó, debido a que se aplicó a toda la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La aplicación de encuestas, con la cual se buscó indagar sobre la opinión de los sujetos de la muestra sobre el problema, cuyo instrumento fue el cuestionario. El cuestionario es una herramienta de investigación de campo que es usada por el investigador para recopilar información de diversas fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presentó el problema. Constituyen un elemento complementario del diario de campo, de la entrevista y buscan acercar, de primera mano, al investigador con su universo de estudio.

Instrumento

El cuestionario pretendió tener las percepciones de los trabajadores de la organización, en lo que respecta al clima de la organización. El instrumento presentó 34 ítems que midieron las 11 dimensiones del clima laboral de la

organización en estudio: Comunicación, confort, estructura, identidad, innovación, conflicto y cooperación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración.

Validez

El instrumento de clima laboral de la organización fue elaborado por el Comité Técnico de Clima laboral de la organización del Ministerio de Salud del Perú en el que participó un grupo de expertos de diferentes organizaciones de salud. Se utilizó la escala de Rensis Likert, la cual fue validada por juicio de expertos en el trabajo de investigación realizada por Br. Jessica Gómez Llanca.

Confiabilidad

Para la validación estadística se utilizó Alfa de Cronbach cuyo valor de 0.93, lo que determinó que los datos obtenidos con este instrumento es confiable, el cual fue tomado por el trabajo de investigación realizado por la Br. Jessica Gómez Llanca.

3.5 Procedimientos

El método usado para esta investigación fue el inductivo. Se resume el proceso metodológico:

- a) Determinación de las fuentes de las cuales se obtuvo la información.
- b) Aplicación de las herramientas de recopilación de datos (pre test)
- c) Recopilación de la información.
- d) Sistematización de la información a través de hoja de cálculo y software SPSS.
- e) Intervención de sesiones establecidas en el plan con enfoque sistémico
- f) Aplicación de las herramientas de recopilación de datos (pos test)
- g) Sistematización de datos en hoja de cálculo y software estadístico SPSS.
- h) Análisis e interpretación de la información.

3.6 Método de análisis de datos

La información que se logro fue procesada realizando empleando los instrumentos y aplicando técnicas de índole estadístico, tabulando y realizando cuadros estadísticos de cada información recolectada, además se analizó las variables de la investigación.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S): Pruebas no paramétricas de una muestra y se usa para comprobar si los datos de la investigación se originan de una distribución normal, es fundamental identificar la procedencia de la data para elegir qué procedimiento se puede utilizar para aceptar o rechazar las hipótesis. Es una prueba de ajuste y según su potencia se propone utilizar Kolmogorov-Smirnov para muestras grandes (más de 35); y el test Shapiro-Wilk más específico para contrastar la normalidad de muestras más pequeñas (menos de 35). (Naresth Malhotra pag.478).

-Estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov: Se establece como el valor superior de las diferencias de una distribución específica A_i y el valor semejante de la frecuencia de la muestra O_i .

$$K = \text{Máx}|A_i - O_i|$$

-Estadístico de prueba Shapiro-Wilk: constituye la suma de diferencias corregidas D , y S^2 es la varianza muestral

$$W = \frac{D^2}{nS^2}$$

Prueba de rangos de Wilconxon

La prueba de rangos con signo de Wilconxon constituye una prueba no paramétrica que compara la mediana de dos muestras relacionadas y determina si hay diferencias entre estas. Se usa como alternativa a la Prueba T Student cuando no se establece la normalidad de estas muestras.

El contraste se fundamenta en el comportamiento de las diferencias entre las puntuaciones de los componentes de cada par agrupado, no solamente el signo, asimismo la magnitud de la diferencia.

$$z = \frac{W - \frac{n_1(n_1 + n_2 + 1)}{2}}{\sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{12}}} \sim N(0,1)$$

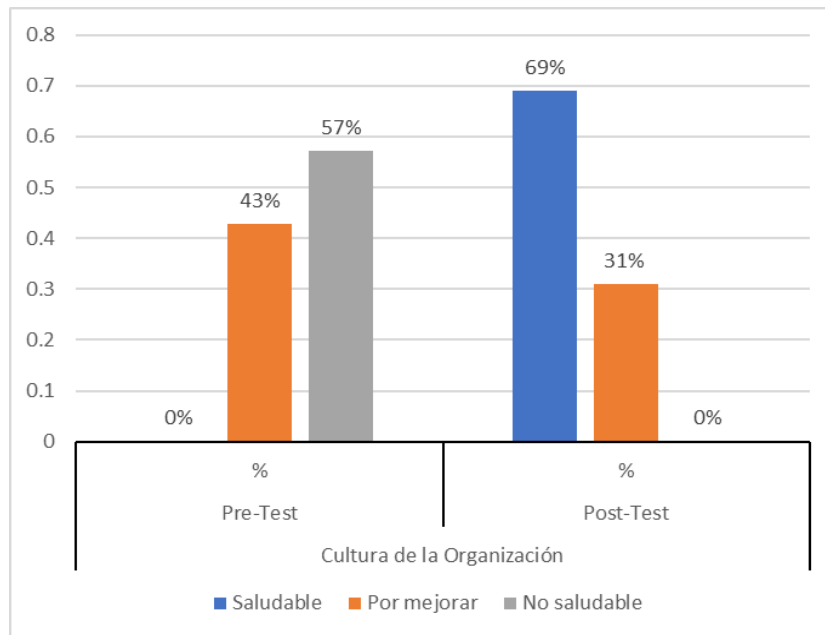
3.7 Aspectos éticos

El trabajo de la investigación científica siempre debe estar consentido a la conformidad de las normas que normalizan el comportamiento ético, para fortalecer el respeto a la propiedad intelectual, en la concientización y el desarrollo de capacidades del investigador, en la formación permanente de una conciencia ética en cuanto al impacto de la práctica de la investigación científica, así como de la apreciación de la misma en la práctica sociocultural. En este trabajo de investigación antes de la aplicación de herramientas de evaluación para la recolección de datos, se comunicó y se pidió a los participantes del proceso su consentimiento, el cual firmaron de manera voluntaria explicándoles los propósitos y el beneficio del presente trabajo.

IV. RESULTADOS

Figura 1

Clima organizacional: dimensión cultura de la organización antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019

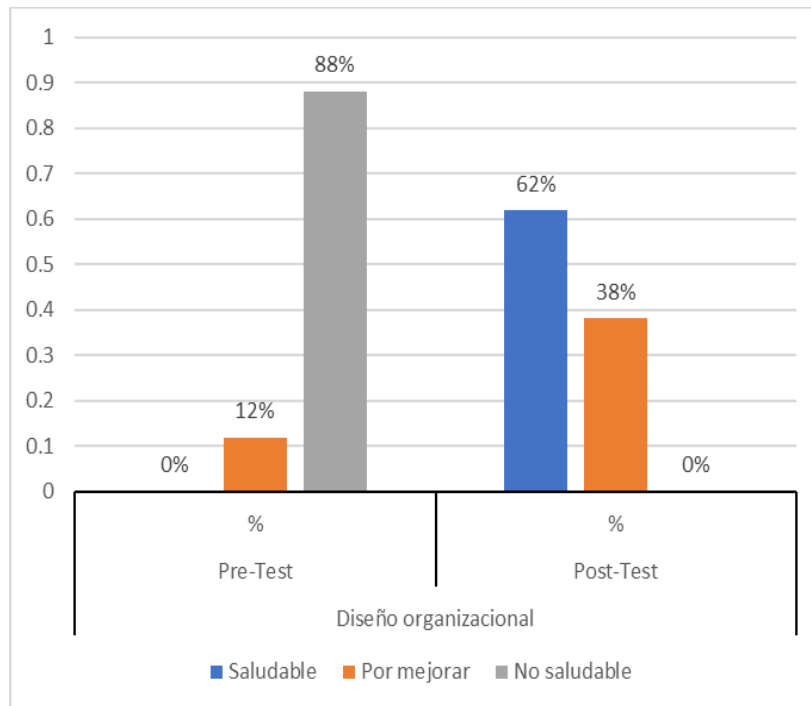


Fuente: Tabla 1 de la base de datos de la aplicación del instrumento

En la figura 1 se presenta que en el pre test el 57% se encontraba en el nivel no saludable, y el 43% por mejorar después de la aplicación del plan eficacia con enfoque sistémico los resultados mejoraron considerablemente, pues el 69% paso a un nivel saludable y el 31% por mejorar.

Figura 2

Clima organizacional: dimensión diseño organizacional antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019

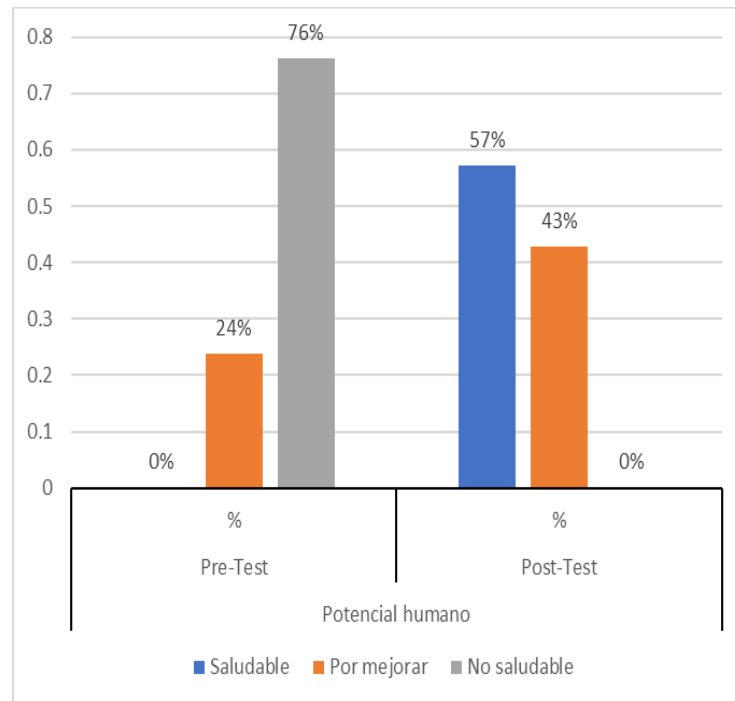


Fuente: Tabla 2 de la base de datos de la aplicación del instrumento

Como se presenta en la figura 2 en el pre test, el 88% se encontró en el nivel no saludable y un 12% por mejorar. En el post test hubo resultados favorables pues el 62% paso al nivel favorable y un 38% por mejorar.

Figura 3

Clima organizacional: dimensión potencial humano antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019

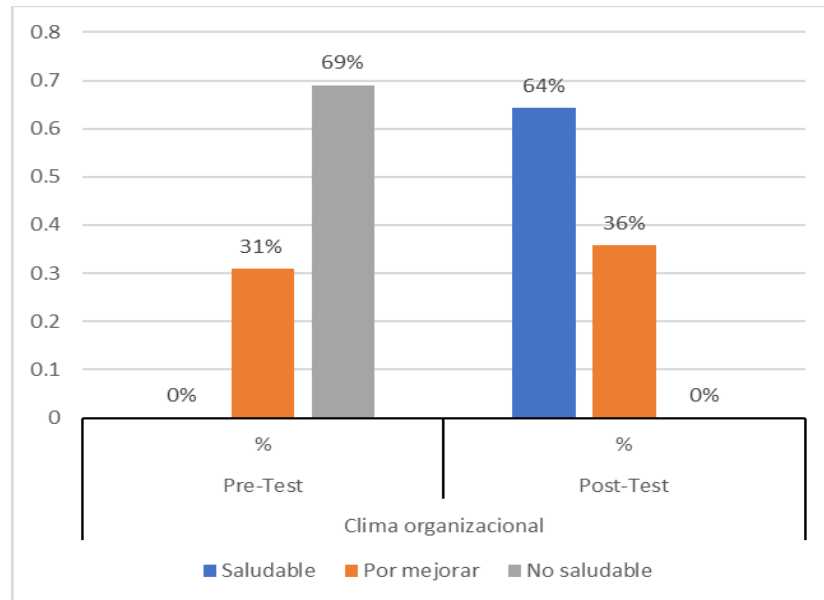


Fuente: Tabla 3 de la base de datos de la aplicación del instrumento

Como se muestra en la figura 3 en el pre test de la dimensión potencial humano el 76% se encontró en un nivel no saludable y el 24% por mejorar, al aplicar el plan el 57% paso a un nivel saludable y el 43% por mejorar.

Figura 4

Clima organizacional antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019



Fuente: Tabla 4 de la base de datos de la aplicación del instrumento

La figura 4 muestra que, en el pre test el 69% se encuentra en un nivel no saludable, y el 31% está por mejorar. Después de la aplicación de un plan con enfoque sistémico en el post test el 64% paso a nivel a saludable y el nivel por mejorar se encontró en un 36%.

Tabla 1

Prueba de normalidad Shapiro- Wilk antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019

	Shapiro-Wilk			Normal
	Estadístico	gl	Sig.	
Pre test cultura de la organización	,916	42	,005	No
Post test cultura de la organización	,963	42	,189	Si
Pre test diseño organizacional	,928	42	,011	No
Post test diseño organizacional	,961	42	,164	Si
Pre test potencial humano	,928	42	,011	No
Post potencial humano	,922	42	,007	No
Pre test clima organizacional	,945	42	,044	No
Post test clima organizacional	,960	42	,142	Si

Fuente: Resultados SPSS versión 26

La tabla 1 muestra la prueba de normalidad para confirmar si las variables de la investigación son paramétricas o no paramétricas, se usó la prueba Shapiro-Wilk por tener más relevancia en muestras pequeñas ($n < 50$). Naresh Malhotra (2008).

Criterio para identificar la normalidad de los datos:

Si P-valor $\geq \alpha$ Aceptar H_0 : cuando los datos provienen de una distribución normal.

Si P-valor $< \alpha$ Aceptar H_1 : cuando los datos NO provienen de una distribución normal.

Los resultados determinan que en la mayoría de las variables el valor $p > 0.05$, es decir, cumplen con el supuesto de normalidad, solo la diferencia potencial humano $p < 0.05$ lo que nos deriva a una prueba no paramétrica en esta dimensión.

Tabla 2

Prueba Wilcoxon: Clima organizacional según sus dimensiones antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019

	Post test cultura de la organización - Pre test cultura de la organización	Post test diseño organizacional - Pre test diseño organizacional	Post potencial humano - Pre test potencial humano
Z	-5,654 ^b	-5,654 ^b	-5,652 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000	,000	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Resultados SPSS versión 26

En la tabla 2, se muestra la prueba de Wilcoxon y nos confirma que existe diferencias altamente significativas entre el pre test y el post test del de la dimensión cultura de la organización, así como entre el pre test y post test de la dimensión diseño organizacional y finalmente el pre test y post test de la dimensión potencial humano. Es decir, existe evidencia estadística suficiente para rechazar las hipótesis nulas específicas, aceptando las hipótesis del investigador.

Tabla 3

Prueba de Wilcoxon: Clima organizacional antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la clínica San Pablo 2019

	Post test clima organizacional - Pre test clima organizacional
Z	-5,648 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Resultados SPSS versión 26

Como se muestra en la tabla 3 el valor de la prueba no paramétrica aplicada nos confirma que existe una diferencia altamente significativa entre el pre test y el post test del clima organizacional, Es decir, existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis del investigador:

H₁: El plan con enfoque sistémico es eficaz para mejorar el clima organizacional en el servicio de hospitalización de la clínica San Pablo periodo setiembre y noviembre del 2019

V. DISCUSIÓN

El objetivo general se sustenta ya que el plan con enfoque sistémico resulto eficaz para mejorar el clima organizacional en el servicio de hospitalización de la clínica San Pablo en el periodo setiembre y noviembre del 2019, esta hipótesis queda corroborada al aplicarse que el promedio de la diferencia de los puntajes es de -5,648 con una desviación estándar de 9.209. El análisis de la prueba wilcoxon nos confirma que hay una diferencia altamente significativa entre el pre test y el post test del clima de la organización, es decir, cuyos resultados son suficientes aceptar la hipótesis de investigación.

El clima de la organización es muy importante de la salud emocional y mental de cada colaborador perteneciente a salud donde existen trabajos en equipo para preservar la vida de los pacientes. Es así, que sobre el clima organizacional en la Clínica San Pablo de Trujillo antes de aplicar el plan de enfoque sistémico, se obtuvo que el 69% de los trabajadores presentaron un pre test no saludable, el 31% de los trabajadores presentaron por mejorar. Luego de aplicar el plan, se halló que el 36% opina que el clima laboral de la organización está por mejorar, y que el 64% opina que el clima de la organización es saludable. Es así como se obtuvo mejoría en el clima laboral de la organización de la clínica San Pablo Trujillo.

Estos resultados se pueden equiparar con los obtenidos por Del Río Mendoza, J. (2013), donde dicha investigación sobre el clima laboral de la organización en colaboradores de un hospital general de Ica, resultó que el clima laboral de la organización percibido por estos colaboradores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164, es decir, un clima laboral de la organización en proceso de mejora; percibió un clima no saludable el 12%; por mejorar el 75%; y clima saludable un 13%.

Dado esto, la investigación luego de aplicarse el instrumento el resultado obtenido nos permite deducir que el resultados en cada dimensión obtenido que previo al ejecutar el plan con enfoque sistémico en relación al diseño de la

organización se obtuvo que el 88% de los colaboradores de salud consideraron como no saludable, luego de ejecutar el plan se obtuvo que 38% aumento su perspectiva indicando que el diseño organizacional está por mejorar, y que el 62% considero que el diseño organizacional es saludable. Es así que se evidencio un incremento en el diseño organizacional en la clínica San Pablo Trujillo, 2019.

En ese sentido, Gómez (2017) evidencia también el impacto del programa psico sistémico en el clima de la organización del centro de salud la Jalca, en la cual se observó antes de aplicar el programa que el 68,0% de los trabajadores opinaron que es no saludable, está por mejorar el 32% de los trabajadores y después de aplicar el programa se tiene que el 12,0% mejoro su opinión e indicó que el clima de la organización está por mejorar, aunque el 88,0% opino que el clima de la organización es saludable.

En la dimensión relacionado a la cultura de la organización se concluye que hubo diferencias significativas entre el pre test y post test de las dimensiones del clima laboral de la organización encontrando que existe eficacia del plan con enfoque sistémico en cada dimensión analizada sus resultados fueron que el 57% de los trabajadores de salud consideraron como no saludable, luego de ejecutar el plan su resultado fue que 31% cambio su opinión con respecto a la cultura de la organización está por mejorar, y considero saludable el 69%. Entonces se obtuvo un incremento en la dimensión de cultura organizacional en la clínica San Pablo Trujillo, 2019.

También se evidenció estos resultados en la investigación realizada por Vásquez, (2013) en su trabajo de investigación se trazó como propósito determinar los factores intrínsecos y extrínsecos motivacionales que impactan en la cultura de la organización de dicho equipo, asimismo determinar su influencia y la correlación de los resultados, teniendo en cuenta que la motivación es un indicador de la dimensión de cultura organización, su población fue de 42 profesionales de la salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Concluyendo que entre los factores

motivacionales que impactan en el clima de la organización del personal de salud en estudio, es el indicador de la remuneración en 67% que corresponde al diseño organización y la falta de incentivos en los dos últimos años entonces determina también la importancia del clima laboral de la organización el desempeño de sus actividades y condiciona al profesional de salud para que no cumpla con un trabajo y atención adecuada con los pacientes, por tanto se debe considerar como factores motivacionales la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que ayuda que el personal se sienta estables y valorados.

Con respecto al potencial Humano previo a aplicar el plan con enfoque sistémico se tiene que: el 76% del personal de salud consideraron que es no saludable, el 24% del personal de salud consideraron que esta por mejorar, luego de aplicar el plan de enfoque sistémico se tiene que: el 43% cambio su perspectiva indicando que el potencial Humano está por mejorar, mientras que el 57% considera que el Potencial Humano es saludable. Es así que incremento el potencial Humanos en la clínica San Pablo Trujillo, 2019.

Estos resultados nos dan a notar que las investigaciones en recursos humanos en salud siempre será significativo ya que influirá en el cuidado que se brinde a los pacientes sobre todo en un sector tan importante como lo es salud es así que se evidencia en investigaciones previas como es la de Noguera (2014), en su trabajo “Diagnóstico del Clima laboral de la organización del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay”, en una muestra conformada por 226 colaboradores del mencionado hospital. Sus resultados obtenidos concluyen que el 55% del personal en estudio afirmó que el nivel de insatisfacción en el indicador motivación, en el indicador de identidad 53% los cuales pertenecen a la dimensión de cultura organizacional, además hubo un alto porcentaje de riesgo de insatisfacción, 83% en liderazgo y en confort un 68% de la dimensión de potencial Humano.

Se logró entender que existían niveles insatisfactorios en todas las dimensiones estudiadas relacionadas al clima laboral de la organización en el personal del Hospital.

Entonces se sustenta que el plan con enfoque sistémico es eficaz para mejorar el clima organizacional en el servicio de hospitalización de la clínica San Pablo en el periodo setiembre y noviembre del 2019.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró concluir que hubo diferencias significativas entre la prueba antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la dimensión cultura de la organización analizada donde el 69% de la población logro un nivel saludable y un 0% no saludable en el post test ($t = -5,654; p < 0.01$).
2. Se determinó que hubo diferencia significativa entre la prueba antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la dimensión diseño organizacional ya que un 62% de ellos determinaron que era saludable. ($t = -5,654; p < 0.01$).
3. Se obtuvo diferencia significativa entre el test antes y después de la aplicación del plan con enfoque sistémico en la dimensión potencial humano donde el 57% noto el clima por la dimensión saludable. ($t = -5,652; p < 0.01$).
4. El plan con enfoque sistémico resultó eficaz para mejorar el clima organizacional en el servicio de hospitalización de la clínica San Pablo periodo setiembre a noviembre del 2019. Se encontró diferencias altamente significativas entre el pre test y post test ($t_{(41)} = -5,648; z. 0.00, p < 0.01$), es decir, existe eficacia del plan con enfoque sistémico en el grupo analizado.

VII. RECOMENDACIONES

1. Dispersar los resultados de la investigación con el fin de continuar el plan de enfoque sistémico para todos los servicios que brinda la clínica san pablo, para lograr el mejoramiento de la calidad de atención a los pacientes con un equipo de salud con mejores actitudes organizacionales.
2. Se recomienda a gerencia general que su personal de salud debe ser capacitado de manera permanente en comunicación organizacional como coaching efectivo e interacciones personales para el mejoramiento del clima organizacional en la Clínica San Pablo
3. Se recomienda a recursos humanos y dirección médica de la Clínica San Pablo que realicen actividades de integración y recreación en su personal de salud, para reducir el estrés laboral y se vea reflejado en el servicio de atención al paciente y usuarios.
4. Se recomienda a los colaboradores de la Clínica San Pablo realizar investigaciones y estudios sobre el clima organizacional con el fin de profundizar y subsanar órganos comprometidos en la de la misma.

REFERENCIAS

- Aguirre G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Universidad y Sociedad* 9 (1), pp. 187-195.
- Alessandro Ancarani, Carmela Di Mauro & María Daniela Giammanco (2019) Linking Organizational Climate to Work Engagement: A Study in the Healthcare Sector, *International Journal of Public Administration*, 42:7, 547-557. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2018.1491595>.
- Alvarado, C. (2014). Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval". Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (U. N. Marcos., Ed.) Lima.
- Álvarez, M. (2015). Economía.- El 40% de los empleados está satisfecho en el trabajo cuando es capaz de disfrutar y divertirse. Obtenido de Bolsamanía: <http://www.bolsamania.com/noticias/economia/economia-el-40-de-los-empleados-esta-satisfecho-en-el-trabajo-cuando-es-capaz-de-disfrutar-y-divertirse--673379.html>
- Apuy, L. I. (2008). Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008. San José - Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Artiles Visbal L, Otero Iglesias J, Barrios Osuna I (2009). Metodología de la Investigación para las Ciencias de la Salud. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Berberoglu, A. (2018) Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Serv Res* 18, 399. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-018-3149-z>

- Bernal, I., Pedraza, N. A., & Sánchez, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, XXXI (134), 8-19.
- Bustamante, M. A., & Hernández, J. &. (2016). Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. . *Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud*, 5(11), 1-25.
- Casani M. Clima organizacional y Estrés laboral en enfermeras de la unidad de servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho 2017. Tesis. Universidad Cesar Vallejo; 2017.
- Chiang, M. M., Salazar, C. M., & Núñez, A. (2016). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1. *Theoría: Ciencia, Arte y Humanidades*, XVI (02), 61 - 76.
- Chiavenato I. (2012). Administración de recursos humanos. El Capital humano de las organizaciones. 9ª edición. México. Mc Graw Hill.
- Del Río, J. R., Munares, A., & Montalvo, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Revista Médica Panacea*, III (01), 11 - 14.
- Díaz, F., & González, M. J. (2017). Subjective and Occupational Well-Being in a Sample of Mexican Workers. *Social Indicators Research*, C (02), 273 - 285.
- Enrique B, Krieger M. Comportamiento organizacional, enfoque para America Latina. México: Pearson; 2011.
- Gózales B. Pedraza N, Sánchez M. (2015) Clima organizacional y su relación con el clima la calidad de servicios de salud. Bogotá. Universidad ICESI.
- Gutiérrez, M. (2016). Cultura Organizacional de las enfermeras del Hospital "El Carmen" Huancayo. Huancayo - Perú: Universidad Peruana Los Andes.
- Hanya Apipalakul, Dawruang Kummoon (2017),The Effects of Organizational Climate to Conflict Management amongst Organizational Health Personnel, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 237, Pages 1216-

1222.Disponible

en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042817301921>

Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. (2014) Metodología de la investigación científica. 6ª edición. Madrid. Mc Graw Hill.

Hind Abdullah Mohamed, and Samia Gaballah (2018). Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case." American Journal of Nursing Research, vol. 6, no. 4: 191-197. Disponible en: <http://article.scinursingresearch.com/pdf/AJNR-6-4-7.pdf>

Jeremy F. Dawson, Vicente González-Romá, Ann Davis & Michael A. West (2018) Organizational climate and climate strength in UK hospitals, European Journal of Work and Organizational Psychology, 17:1, 89-111. Disponible en <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1359432060104666>

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. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30101617/>.

Lemus Lagos ER, Pérez Sánchez AM. (2013) .Desarrollo social a través del modelo de formación del especialista en Medicina General Integral en Cuba. Educ Méd Super. Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/229/116>

Márquez Morales N. (2012) Estrategia de cambio en instituciones de atención primaria de salud. Rev Cubana Med Gen Integr. 17 (6):589-91. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol17_6_01/mgi1462001.htm

Ministerio de la Protección Social, (2014). Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá. Ministerio de la Protección Social de Colombia.

Ministerio de Salud. (2011). Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional - RM N° 623-2008/MINSA. Lima - Perú: Biblioteca Central del Ministerio de Salud.

- Mudarra Y, Tello C. (2019). Relacion del nivel de Clima organizacional con el estrés en enfermeras de areas criticas del Hopsital Belen de Trujillo en el 2009. Tesis de grado. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Noguera, J. R., & Samudio, M. (2014). Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud, XII (01), 14 - 25.
- Noriega, V. d., & Pría, M. d. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. Revista Cubana de Salud Pública, XXXVII (02), 116 - 122.
- Núñez Jover J. (2012) La ciencia y sus leyes de desarrollo, editor científico. Problemas sociales de la ciencia y la tecnología. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Olaz, Á (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. Aposta Revista de Ciencias Sociales, (56), 1-35.
- Ongallo C. (2007). Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones 2ª edición. Madrid: Editorial Dykinson S.L.
- Pérez Sánchez AM. (2017)Desarrollo social, Índice de Desarrollo Humano. Asignatura Salud Comunitaria y Familiar III del Programa Nacional de Formación de Medicina Integral Comunitaria [CD-ROM]. República Bolivariana de Venezuela: Misión Médica Cubana.
- Poghosyan L, Nannini A, y Clarke M. (2013) Organizational climate in primary care settings: Implications for nurse practitioner practice. Journal of the American Association of Nurse Practitioners, 25; 13: 134-140
- Requejo D. (2017). Clima organizacional en el personal de salud del Hopsital de Contingencia II-2 Tarapoto, San Martin, Abriril- Setiembre 2016. Tesis de grado. Tarapoto. Universidad Nacional de San Martin.

- Robbins P, Judge T. Comportamiento organizacional. 17ª edición. México: Pearson; 2017.
- Roch, G., Dubois, C.-A. and Clarke, S.P. (2015), Organizational Climate and Hospital Nurses' Caring Practices: A Mixed-Methods Study. *Res Nurs Health*, 37: 229-240. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/nur.21596>
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena. *Salud & Sociedad*, II (02), 219 - 234.
- Rogers E, Rogers R. (2007). La comunicación en las organizaciones. 4ª edición. Mexico; Mc Graw Hill.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2016). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima - Perú: Visión Universitaria.
- Savigny D, Taghreed A. (2015) Aplicación del pensamiento sistémico al fortalecimiento de los servicios de salud. Alianza para la Investigación en Políticas y Sistemas de Salud. Gibebra: OMS.
- Segredo A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 57-67. Recuperado en 05 de julio de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006&lng=es&tlng=eS
- Segredo Pérez AM, Reyes Miranda D. (2015) Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Méd Holguín*. 2004. Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
- Segredo-Pérez A, Martín Linares X, Gómez Zayas O. (2015) Gestión y desarrollo organizacional en Salud Pública. *Rev INFODIR*. Disponible en: <http://www.bvs.sld.cu/revistas/infod/n1512/infod13212.htm>

- Segura A, (2016). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39 (2), pp. 383-39
- Silva J. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano. Alicante: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L
- Uribe J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud, factores psicosociales. México: Manual Moderno
- Vásquez, M. L. (2013). Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo 2011. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., & Aguilar, M. C. (2016). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (2010- 2016). *Revista Diversitas*, 2(2), 329-349.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
PLAN CON ENFOQUE SISTÉMICO	Esta nueva concepción de sistemas se basa en la consideración del pensamiento contextual y la organización sistémica circular, de tal manera que, la conducta de un miembro de la organización afecta o está relacionada con el total de miembros de la misma.(Savigny, 2015)	Se realizará sesiones teórico prácticas con enfoque sistémico donde se tenga educar. Se medirá mediante una encuesta post test.	NIVEL INDIVIDUAL NIVEL INTERGRUPAL NIVEL ORGANIZACIÓN	Fase 1: Análisis del Problema Fase 2: Ejecución Fase 3: Diseño y planeación de estrategias. Fase 4: Implementación de Estrategias. Fase 6: Evaluación del Proceso	Nominal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>Es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales. Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización. (Márquez, 2012)</p>	<p>La variable clima organizacional fue evaluada con el cuestionario de EDCO ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO) de Ministerio de Salud: -El cuestionario está diseñado con 34 ítems donde: 28 ítems, divididos en tres dimensiones del variable clima organizacional, y 6 preguntas de la escala de Lie o escala de sinceridad, Cada ítem tiene cuatro alternativas de respuesta múltiple en escala Likert: Nunca (1), A veces (2), Frecuentemente (3) y Siempre (4). La aplicación es individual y anónima.</p>	<p>CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</p> <p>DISEÑO ORGANIZACIONAL</p> <p>POTENCIAL HUMANO</p>	<p>-Identidad (ítem: 20,23,31) -Conflicto y Cooperación (ítem: 24,26) -Motivación (ítem: 1,8,33)</p> <p>-Estructura (ítem: 13,10) -Toma de decisiones (ítem: 3,14) -Comunicación Organizacional (ítem: 29,30,34) -Remuneración (ítem: 6,27)</p> <p>-Recompensa (ítem: 11,16,21) -Innovación (ítem: 4,5,12,17) -Liderazgo (ítem: 7,19) -Confort (ítem: 18,25)</p>	<p>Ordinal</p> <p>-No Saludable 28 – 55</p> <p>-Por mejorar 56 – 83</p> <p>-Saludable 84 - 112</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

I. GENERALIDADES

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

II. INSTRUCCIONES

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

- 1: Nunca
- 2: A veces
- 3: Frecuentemente
- 4: Siempre

ÍTEMS	NUNCA	AVECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Anexo 3. Validez y confiabilidad

FICHA TÉCNICA DE CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE ORIGINAL	CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
AUTORES	Br. JESSICA GOMEZ LLANCA
ADMINISTRACIÓN	Individual
DURACIÓN	Variable
SIGNIFICACIÓN	Se trata de una escala independiente que evalúa el clima organizacional
TIPIFICACIÓN	Baremos por la escala elaborada MINSA validad por Br. Jessica Gómez en Chachapoyas, región amazonas, 2015
TIPO DE RESPUESTAS	Los ítems son respondidos a través de una técnica de elección marcando por tal efecto con aspa sobre la opción que crea conveniente.
DESCRIPCIÓN	El instrumento presenta 34 enunciados que miden las 11 dimensiones del clima organizacional: Comunicación, confort, recompensa, estructura, identidad, innovación, conflicto, cooperación, liderazgo, motivación, remuneración.
VALIDEZ	El instrumento de clima organizacional ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú con la participación de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert, el cual fue validado por juicio de expertos en el trabajo de investigación realizada por Br. Jessica Gómez a...
CONFIABILIDAD	La validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es 0.93, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, el cual fue tomado por trabajo de investigación realizada por Br. Jessica Gómez Llanca.

Anexo 4. Plan con enfoque sistémico

PLAN CON ENFOQUE SISTÉMICO

El plan de acción que se propuso, fue ejecutado de forma directa por el área de recursos humanos con la finalidad mejorar el clima organizacional, teniendo en cuenta que previo a la intervención se halló que el clima organizacional no cumplía con las expectativas de la plana directiva de la Clínica San Pablo de Trujillo.

MISIÓN: Lograr la satisfacción y confianza de nuestros pacientes y colaboradores.

VISIÓN: Mantenernos como la red privada de salud más grande del país, con personal altamente capacitado, motivado y apoyado en tecnología de punta.

NUESTROS VALORES: Honestidad y lealtad, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y excelencia enfocada en el paciente

POBLACIÓN OBJETIVO: Personal asistencial que realiza sus actividades en el área de Hospitalización en la clínica San Pablo en la ciudad de Trujillo.

Tiempo de Ejecución: 8 semanas **Lugar de Ejecución:** Clínica San Pablo Trujillo

OBJETIVO GENERAL: Mejorar el clima organizacional, promover el buen trato y prevenir riesgos psicosociales asociados al trabajo en el personal asistencia de la Clínica San Pablo de Trujillo. .

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1.- Evaluar la autopercepción en el personal de hospitalización de la clínica San Pablo

Actividad	Indicador	Cronograma	Costo	Responsable
Realizar el pre test acerca sobre la percepción del clima organizacional	% de participantes que desarrollan el pre test	1ra semana	40.00	Investigador
Realizar la presentación de técnica "Me Presento"	% de participantes que lo aplican adecuadamente	1ra semana	40.00	Investigador
Aplicar técnica de expresión de habilidades y capacidades mediante el "árbol de mí mismo" y "Mi forma de ser"	% de participantes que lo aplican adecuadamente	1ra semana	40.00	Investigador

2.- Reconocer y valorar las características personales: positivas y negativas.

Actividad	Indicador	Cronograma	Costo	Responsable
Aplicar el método de "Mis características" para identificar las características positivas y negativas,	% de participantes que lo aplican adecuadamente	2da semana	80.00	Investigador
Desarrollar la técnica de percepción que tienen sobre el participante mediante la técnica "lo que me dicen"	% de participantes que lo desarrollan adecuadamente	2da semana	60.00	Investigador

3.- Reconocer los mecanismos que utilizan las personas para las relaciones interpersonales.

Actividad	Indicador	Cronograma	Costo	Responsable
Conocer conducta que cada persona según sus expectativas o como respuesta a las de los otros miembros del grupo.	% de participantes que indican conducta negativa.	3ra semana	50.00	Investigador
Aplicar la técnica de negociación y motivación y resolución de conflictos en casos supuestos	% de participantes que aplican las técnicas adecuadamente	3ra semana	60.00	Investigador

4.- Establecer las características de roles que tienen los trabajadores

Actividad	Indicador	Cronograma	Costo	Responsable
Descubrir las dificultades para trabajar en equipo mediante la técnica casa-árbol-perro	% de participantes que desarrollan la técnica	4ta semana	80.00	Investigador
Identifican actitudes de dominación o sumisión, aplicando técnicas de reconocimiento.	% de participantes que identifican actitudes de dominación y aplicación.	4ta semana	100.00	Investigador

5.- Ampliar el conocimiento acerca del comportamiento humano en el trabajo

Actividad	Indicador	Cronograma	Costo	Responsable
Realizar la lectura de tema seleccionados acerca de las relaciones humanas y el comportamiento humano en el trabajo	% de participantes que aprobaron el control de lectura	5ta semana	70.00	Investigador

6. -Evaluar la autopercepción en el personal de hospitalización de la clínica San Pablo

Actividad	Indicador	Cronograma	Costo	Responsable
Realizar el pos test acerca sobre la percepción del clima organizacional	% de participantes que desarrollan el pos test	6ta semana	40.00	Investigador

Materiales:

Material de escritorio: Plumones, papel bond, papelotes, lapiceros, fólder.

Material didáctico. Libros y revistas.

Material electrónico: Discos compactos. USB, laptop.

Servicios: Internet, movilidad local, fotocopiado, alimentación.

Costos:

S/. 620.00

Financiador: El investigador

ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD 1

ME PRESENTO

1. Invitamos a todos los participantes a cantar: "Mi Nombre"

Mi Nombre

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

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

ME PRESENTO

MI NOMBRE

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

Quieren saber, cómo yo me llamo. Quieren saber, yo me llamo así...



1. Mi nombre es:

.....

2. Me siento feliz de ser:

a.

b.

ACTIVIDAD 02

MUCHO GUSTO SOY

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

MUCHO GUSTO, SOY

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

Esforzado

Bondadoso

Sensible

Solidario

Creativo

Saludable

Estudioso

Trabajador

Calmado

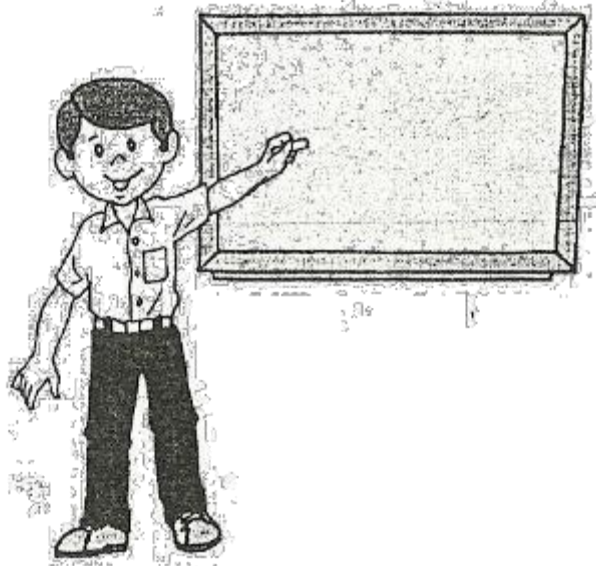
Simpático

Capaz Amable

Inteligente

Crítico

Disciplinado



MIS CARACTERÍSTICAS NEGATIVAS

Miedoso

Tosco

Rebelde

Malo

Gritona

Llorón

Ambicioso

Asustadizo

Deshonesto

Cobarde

Impulsivo

Inseguro

Intolerante

Rabioso

Tonto

Nervioso

Creído

Exigente

Envidioso

Ansioso

Inquieto

Desobediente

Distraído

Confuso

Peleador

Desordenado

Perezoso

Celoso

Enfermizo

Furioso

Temeroso

Descortés



ACTIVIDAD 04

MI BIOGRAFÍA

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

Yo nací en....., el día..... De 19.....Mis padres son:.....
y..... Tengo..... Hermanos (y.....hermanas). Yo estude en el
Colegio.....

Yo soy.....
.....
.....

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

Pero como todo ser humano tengo también mis características negativas, que la
puedo negar; y éstas
son:.....
.....
.....

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

ACTIVIDAD 05

JUGUEMOS CON LOS NOMBRES

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

JUQUEMOS CON LOS NOMBRE

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

1.

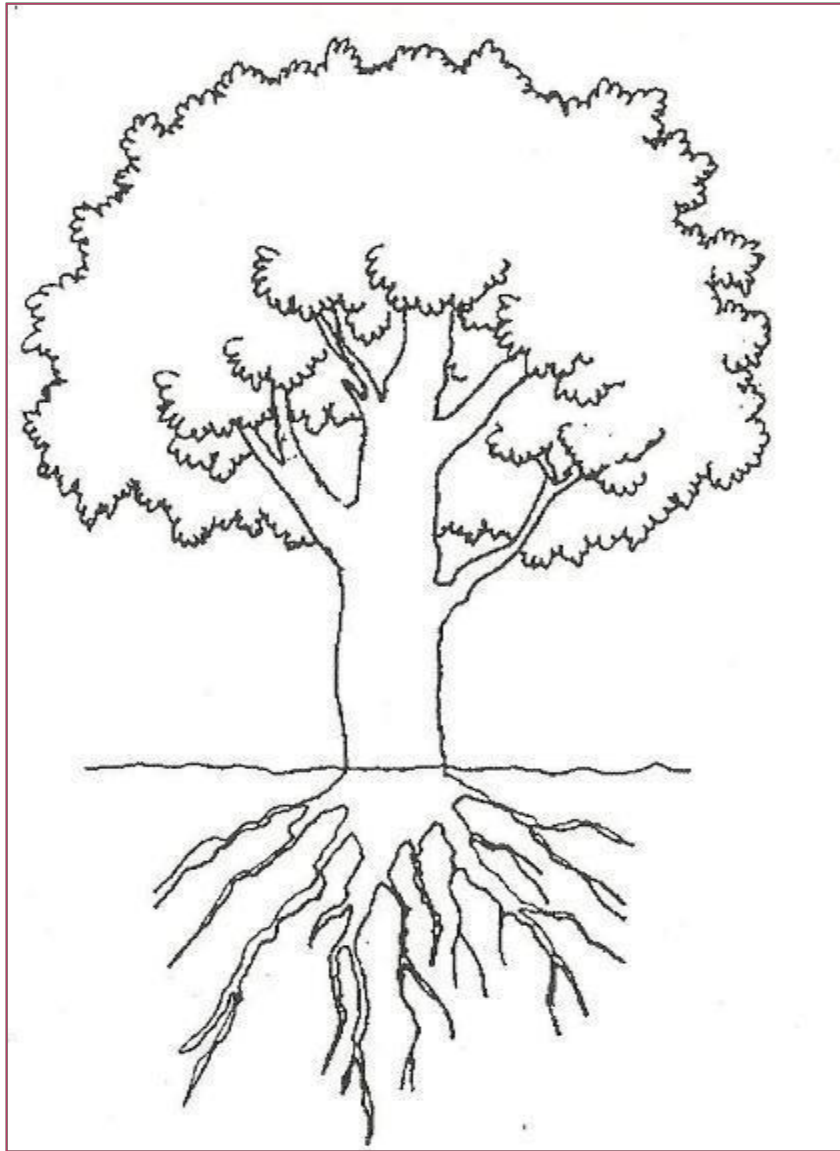
2.

ACTIVIDAD 06

EL ÁRBOL DE MÍ MISMO

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

EL ÁRBOL DE MÍ MISMO



Al mirarlo me siento muy.....

.....

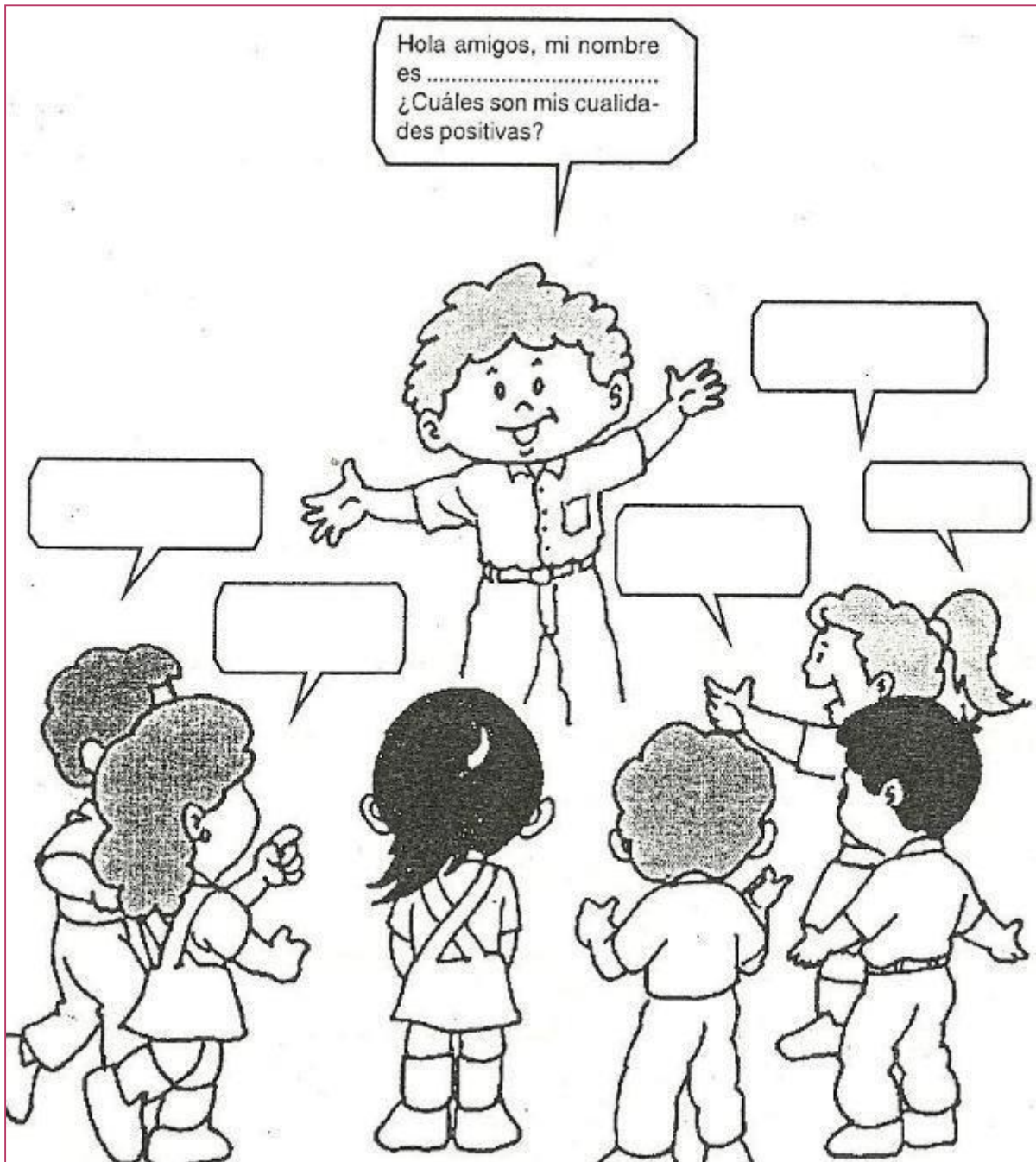
ACTIVIDAD 07

LO QUE ME DICEN

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

LO QUE ME DICEN

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



ACTIVIDAD 08

ADIVINA, ADIVINADOR

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

Después se les pedirá que en su hoja impresa, cada participante realice la descripción de 2 compañeros y luego; éstos leerán su descripción a todos, para que adivinen de quién se trata.

ACTIVIDAD 09

MI FORMA DE SER

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

LAS MÁSCARAS

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

LAS MÁSCARAS

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

RASGOS REALES

- Estar triste
- Estudiar poco
- Temor de no ser aceptado
- Ser desobediente
- Temor al rechazo
- Ser egoísta
- Ser ambiciosa
- Ser rebelde
- Ser miedosa
- Tener preocupaciones
- Ser deshonesto
- Ser gritón (a)
- Ser haragán

RASGOS APARENTES:

- * Aparentar obediencia.
- * Aparentar aceptación.
- * Aparentar valentía.
- * Aparentar cooperación.
- * Aparentar ser tranquilo.
- * Aparentar alegría.
- * Aparentar honradez.
- * Culpar a los demás de todo
- * Aparentar orgullo.
- * Aparentar ser trabajador.
- * Aparentar sumisión.
- * Aparentar optimismo.
- * Aparentar cólera, Resentimiento

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

LOS DICHOS POPULARES

1.

Esto significa que:

2.

Esto significa que:

3.

Esto significa que:

4.

Esto significa que:

1.4. EVALUACIÓN:

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