



# **FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CLIMA LABORAL EN LA UNIDAD DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO  
DE CIRUGÍA Y ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL DE III NIVEL,

EL AGUSTINO, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. Basurto Alvines, María Victoria

LIMA – PERÚ

2017

Asesor:

Ing. Auccahuasi Aiquipa, Wilber

Jurado Examinador:

Dra. Marcela Rosalina Barreto Munive

PRESIDENTE

Dr. Eugenio Cruz Telada

SECRETARIO

Dr. Juan Bautista Caller Luna

VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su infinita voluntad, por su gracia divina y sus bendiciones.

A mi familia, son ellos mi apoyo, mi fuerza y quienes me encaminan en este constante aprendizaje, la vida.

A mi madre Victoria Alvines Inga, por su inmenso amor, por enseñarme tanto de la vida, por sus sabios consejos; siempre será mi gran ejemplo de superación.

A mi hermana Martha Julia.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis profesores, por brindarme sus experiencias y conocimientos aplicados en el desarrollo de este estudio.

A los médicos de la Comisión de Ética del Hospital Nacional de III Nivel, que autorizaron la aplicación de la herramienta de mi tesis.

A todas las personas que me guiaron, de una u otra manera, para alcanzar la realización de mi tesis.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, María Victoria Basurto Alvines, con DNI N° 09510135, Bachiller en Psicología de la Universidad Privada Telesup, declaro lo siguiente:

Que, habiendo realizado la presente Tesis: Clima Laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017, la misma que presento para optar al título de Psicólogo.

Declaro, que:

La información y los datos, en el contenido de la investigación, son auténticos y veraces.

Que no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente, para lo cual se han respetado todas las citas y referencias de las fuentes consultadas.

La Tesis que presento, no atenta contra derecho de terceros.

No ha sido presentada, ni publicada anteriormente para obtener algún grado previo o título profesional.

Atentamente

---

BACH. MARÍA VICTORIA BASURTO ALVINES

DNI N° 09510135

## RESUMEN

Este trabajo de Clima Laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017, Lima, Perú; tuvo como objetivo determinar el nivel del clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel. Es de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal. La población fue de 60 trabajadores, entre licenciados y técnicos en enfermería, y la muestra fue de 30 trabajadores. Se utilizó el cuestionario de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL–SPC), compuesta por 5 dimensiones: Realización personal, Involucramiento laboral, Condiciones laborales, Supervisión y Comunicación. En los resultados, el 76.7% de enfermeros/as percibieron un clima laboral desfavorable y sólo en el 23.3% fue de regular. Respecto a la dimensión mejor valorada, fue Involucramiento laboral con 90% de percepción regular; en Realización personal, Condiciones laborales, Supervisión y Comunicación, la percepción fue desfavorable.

**Concluyendo:** en general la percepción del clima laboral fue desfavorable, y en particular, sólo en la dimensión de Involucramiento laboral la percepción fue de regular.

**Palabras claves:** Clima laboral, Realización Personal, Involucramiento Laboral, Condiciones Laborales, Comunicación, Supervisión.

## ABSTRACT

This Work climate work in the nursing unit of the Surgery and Specialties Service of Hospital of III level, of El Agustino district, 2017, Lima, Peru. Its objective was to determine the level of the labor climate in the nursing unit of the Surgery and Specialties Service of the Hospital III level. It is a descriptive non-experimental type of cross section. The population was 60 workers, including graduates and technicians in nursing, and the sample was 30 workers. The questionnaire of the Sonia Palma Carrillo Work Climate Scale (CL-SPC) was used, composed of 5 dimensions: personal fulfillment, labor involvement, working conditions, supervision and communication. In the results, 76.7% of nurses perceived an unfavorable work environment and only 23.3% were regular. Regarding the dimension best valued was Labor Involvement with 90% of regular perception; in Personal performance, working conditions, supervision and communication, the perception was unfavorable. Concluding: in general, the perception of the work environment was unfavorable, and in particular only in the dimension of Labor Involvement the perception was regular.

**Key words:** Labor climate, Personal Realization, Labor Involvement, Labor Conditions, Communication, Supervision.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

## PÁGINAS PRELIMINARES

Asesor de tesis.....	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	xiii

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general .....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación y aportes del estudio .....	18
1.4. Objetivos de la Investigación .....	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20

## II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	23
2.2. Bases teóricas de las variables .....	25
2.2.1. Teorías del origen del clima laboral .....	27
2.2.2. Variable: Clima laboral.....	32
2.2.3. Medición del clima laboral.....	33
2.3. Definición de términos básicos .....	38

## III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Variables de estudio .....	42
3.1.1. Definición conceptual.....	42

3.1.2. Definición operacional.....	42
3.1.2.1. Operacionalización de la variable .....	42
3.2. Tipo y nivel de investigación .....	43
3.3. Diseño de la investigación .....	43
3.4. Población y Muestra de estudio.....	44
3.4.1. Población .....	44
3.4.2. Muestra.....	44
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
3.5.1. Técnicas de recolección de datos.....	44
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos .....	45
3.6. Métodos de análisis de datos .....	46
3.7. Aspectos éticos .....	47
<b>IV. RESULTADOS</b>	
4.1. Resultados.....	49
<b>V. DISCUSIÓN</b>	
5.1. Análisis de discusión de resultados .....	60
<b>VI. CONCLUSIÓN</b>	
6.1. Conclusiones .....	63
<b>VII. RECOMENDACIÓN</b>	
7.1. Recomendación.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
ANEXOS .....	71
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	72
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	73
Anexo 3: Instrumento .....	75
Anexo 4: Validación del instrumento.....	77
Anexo 5: Matriz de datos.....	81
Anexo 6: Propuesta de valor .....	83
Anexo 7: Consentimiento informado .....	84
Anexo 8: Autorización para la toma de encuestas .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías diagnósticas .....	37
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Clima laboral .....	42
Tabla 3. Características del Personal de enfermería .....	49
Tabla 4. Estadísticas descriptivas del clima laboral y sus dimensiones en el Servicio de Cirugía y Especialidades de un Hospital de III Nivel	52
Tabla 5. Frecuencia de percepción del Clima Laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, 2017 .....	53
Tabla 6. Frecuencia de la percepción de las dimensiones del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, 2017 .....	54
Cuadro 1. Disfuncionalidad del entorno laboral .....	27

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Interacción del entorno laboral .....	26
Figura 2. Distribución de la muestra en función a su Nivel Profesional.....	50
Figura 3. Distribución de la muestra en función a su Edad .....	50
Figura 4. Distribución de la muestra en función a su Sexo .....	51
Figura 5. Distribución de la muestra en función a su Situación Laboral .....	51
Figura 6. Puntajes promedio de las Dimensiones del Clima Laboral en el Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel .....	52
Figura 7. Distribución de la muestra en función a su percepción del Clima Laboral.....	53
Figura 8. Percepción de la dimensión Realización Personal del Clima Laboral.....	55
Figura 9. Percepción de la dimensión Involucramiento Laboral del Clima Laboral.....	56
Figura 10. Percepción de la dimensión Condiciones Laborales del Clima Laboral.....	57
Figura 11. Percepción de la dimensión Supervisión del Clima Laboral.....	58
Figura 12. Percepción de la dimensión Comunicación del Clima Laboral ...	59

## INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de clima laboral, nos estamos refiriendo al espacio donde diariamente se realiza el trabajo, y donde uno se desenvuelve e interrelaciona con los demás. Así mismo, puede decirse que si el clima laboral es favorable al personal dentro de la organización, entonces se obtendrán beneficios; en caso contrario, podría ser el lugar causante de estrés y otros problemas.

El clima laboral tiene un rol muy importante en la vida del trabajador, pues lo puede conducir a una autorrealización y, por ende, a un bienestar familiar y social. El clima laboral repercute en la productividad, en la calidad del bien o del servicio que se brinda, y puede influir negativamente en el desgaste del trabajador, no solamente en salud física sino también en su desarrollo profesional. Por este motivo, la gerencia de las organizaciones, o de las instituciones de salud, deberían ser las primeras involucradas en promover un clima laboral agradable que favorezca al trabajador.

El motivo que dio origen a la realización de este trabajo de tesis, nació al observar que un sector del personal de enfermería de esta institución de salud, expresa en forma verbal y no verbal su descontento por el clima laboral dentro de sus instalaciones, el cual afecta a su vida personal y familiar, que puede tener efectos negativos en su estado de salud, y que repercutirá desfavorablemente en el desempeño de sus funciones. Por ello, la necesidad de analizar las características del clima laboral en el Servicio de Cirugía y Especialidades de un Hospital Nacional de III Nivel, ubicado en el distrito de El Agustino.

El presente trabajo de investigación está estructurado en siete capítulos. En el primero, se plantea el problema de investigación, tanto general como específico, dando las razones y justificación de su realización, pues el objetivo general de este trabajo fue determinar y analizar las características del Clima Laboral de la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel. Se han considerado los aspectos del clima laboral

tanto institucional como personal, es decir, en sus dimensiones de Condiciones laborales, de Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión y Comunicación.

Los antecedentes de esta investigación se presentan en el segundo capítulo, donde se exponen diversos estudios sobre el tema, tanto nacionales como internacionales, detallando sus resultados y conclusiones. Luego, se plantean las bases teóricas de la variable de interés: El clima laboral, bases que nos dieron fundamentos para elegir una escala o instrumento que nos permitió medir dicha variable. Terminando con la definición de términos, utilizadas en este trabajo.

En el tercer capítulo, se explica en detalle los métodos y materiales utilizados, entre ellos la definición conceptual y operacional del clima laboral, que es muy importante porque tal definición nos sirvió, tanto para la validación y aplicación del instrumento del clima laboral como para la técnica de recolección y codificación de los datos. El tipo de estudio fue descriptivo, con una población objetivo de 60 personas que corresponde al personal de salud de las diferentes categorías. De esta población se tomó una muestra de 30 trabajadores. El capítulo cuarto, nos alcanza la descripción de los resultados mediante el análisis estadístico aplicado al personal de enfermería, por medio de la encuesta Clima laboral, mostrando los porcentajes por dimensiones y sus características medibles. El quinto capítulo, contempla la discusión de la investigación. El sexto capítulo, brinda las conclusiones del trabajo y el capítulo séptimo muestra las recomendaciones pertinentes al estudio. Los anexos, guardan documentos de gran importancia para la investigación. Presento los resultados del estudio para su revisión y aprobación, dando cumplimiento a las normas institucionales sobre la titulación.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema**

En los últimos años, los sistemas de salud se están enfrentando a grandes cambios que exigen importantes esfuerzos en el sistema organizativo. Por tanto, las áreas que tienen a cargo la Gestión de Recursos Humanos, están entendiendo de manera gradual e implicándose, cada vez más, en la situación laboral e incluso emocional del trabajador.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), nos dice que el porcentaje que un Estado debe destinar para el sector salud debe ser por encima del 6% del PBI, como señala en un artículo el Diario El comercio. (Comercio, 2016).

Este porcentaje destinado para el sector salud, no debe observarse sólo para medicinas, procedimientos médicos, salarios, etc., sino también, que involucre beneficios al clima laboral en la organización de salud, como: infraestructura, equipos, insumos, capacitaciones, etc., donde el trabajador se sienta en equilibrio con su entorno.

Describir el clima laboral es tener en cuenta que encierra las emociones del trabajador en cuanto a su ambiente laboral que le rodea, así, el desempeño que este servidor reflejará no sólo serán sus perspectivas personales sino también su entorno laboral.

Un equipo de encuestadores, realizó un estudio a nivel latinoamericano, La evolución del Clima Laboral en 13 países de América Latina durante los años 2013 y 2014, fue determinada a partir de las evaluaciones sobre clima laboral en base a más de 500 compañías. La evaluación del Clima laboral incluyó a sus 6 dimensiones: Prácticas de Liderazgo, Compromiso, Accesibilidad del Conocimiento (colaboración y trabajo en equipo, compañerismo), Optimización de la Fuerza de Trabajo (condiciones, desempeño, responsabilidad), Capacidad de Aprendizaje (innovación, desarrollo personal, capacitación) y Sentido de Pertenencia (imagen, motivación, profesionalismo). En el año 2013, a 236 empresas se les realizó la

evaluación sobre Clima laboral, y, durante el año 2014, se evaluaron a 447 empresas que completaron el proceso evaluativo. Para el año 2014, el país con mejor puntuación general en clima laboral fue República Dominicana (83%), seguido por Ecuador (82%) y Colombia (80%). Y los países con pésimo clima laboral, es decir, con calificaciones bajas, fueron Perú (68%) que además mostró el peor desempeño en la región, seguido de Uruguay (70%) y Chile (72%), a pesar de que este último sea el país más competitivo de Latinoamérica, esto es, en Chile no se trabaja en las mejores condiciones o con un clima laboral adecuado, pues existen grandes diferencias económicas y un estilo de liderazgo muy autoritario, que pueden influir en los malos resultados que alcanza este país en el estudio de clima laboral. Siendo las dimensiones con mayor puntuación las siguientes: en primer lugar está el Sentido de pertenencia, seguido de Prácticas de liderazgo y Accesibilidad del conocimiento. Y las tres dimensiones con peores calificaciones fueron: Capacidad de aprendizaje, Compromiso y Optimización de la fuerza de trabajo, y Ventas. Los 3 países con mejor puntuación en cada una de las dimensiones fueron los siguientes: en Accesibilidad del conocimiento, estuvieron Ecuador, Colombia y Brasil; en Capacidad de aprendizaje, tenemos a República Dominicana, Panamá, y Ecuador; en la dimensión Compromiso, están Ecuador, Guatemala, y Colombia; en Optimización de la Fuerza de Trabajo, están República Dominicana, Ecuador, y Guatemala; en la dimensión Prácticas de liderazgo, están Ecuador, México, y Colombia; y finalmente en la dimensión Sentido de Pertenencia, tenemos a Guatemala, Ecuador y El Salvador. Se debe resaltar que Ecuador ha sobresalido en cada una de las 6 dimensiones del clima laboral. (Santana y Cristancho, 2014).

En la ciudad de Lima, la Revista Gestión publicó un artículo sobre el presupuesto que se asigna al sector salud en el Perú, visualizando así que éste no es suficiente: entre los años 2007 y 2015 había crecido sistemáticamente, llegando a un 10.5% del Presupuesto General de la República, sin embargo, en el 2017 el porcentaje es de 9.5%, representando el 2% del PBI, cuando lo recomendable, según la OMS, debería ser mayor al 6% del PBI. (Gestión, 2016).

El desarrollo en cuanto a clima laboral es nuevo en nuestro país; así, las organizaciones están en aprendizaje de obtener un clima laboral saludable para el trabajador, tal como lo exige la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo Nro. 29783. El personal de enfermería, por la función que desempeña, está en constante búsqueda de armar un plan de acción inmediato de manera continua, dada las exigencias de quienes hacen uso del establecimiento sanitario, quienes de manera indirecta proponen cambios en las funciones del personal; por ende, está comprometido irremediablemente el clima laboral en el que se desenvuelven, pues este clima será el reflejo de la acción tomada y, por tanto, la calidad del servicio brindado.

Tal es así, que en el Hospital Nacional de III Nivel, existe el Departamento de Enfermería, que forma parte de la institución médica asistencial, cuenta con el mayor número de trabajadores de la institución, ofrece un servicio en salud al paciente, su familia y a la comunidad. De este Departamento de Enfermería deriva el Servicio de Cirugía y Especialidades, en el que se atienden a 86 pacientes entre pre y post operados. Este servicio cuenta con las siguientes especialidades: Cirugía Plástica y Quemados, Traumatología y Neurocirugía. La implicancia que trae consigo, al considerar los diagnósticos de estas especialidades referidas, requiere no sólo de la experiencia y capacidad del personal, sino también, de los recursos con los que se cuenta, tanto materiales como motivacionales. Las características que se encuentran en el personal de enfermería en el desarrollo de sus labores, que se dan por turnos, son: ausentismo, ocasionando problemas en el normal desenvolvimiento de la unidad, falta no sólo de los insumos materiales sino también falta de personal que pueda cubrir la demanda de atención al paciente, mayor esfuerzo físico, descansos médicos debido a las complicaciones surgidas en los horarios laborales, relaciones personales conflictivas, etc.; por lo cual deja ver que podría existir una deficiencia en el clima laboral, motivo por el que se decide encontrar los aspectos deficitarios que permitirán a futuro realizar otro tipo de investigación en mejora de estas carencias.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel del clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel en la dimensión Realización personal del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017?

¿Cuál es el nivel en la dimensión Involucramiento laboral del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017?

¿Cuál es el nivel en la dimensión Condiciones laborales del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017?

¿Cuál es el nivel en la dimensión Supervisión del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017?

¿Cuál es el nivel en la dimensión Comunicación del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica.**

En lo teórico, nuestra investigación se justifica, pues nos permitió realizar una sistematización de información para entender el Clima laboral, el cual podrá ser de utilidad para otras organizaciones, teniendo en cuenta que quienes lideran una organización desde sus respectivas áreas, tienen un rol fundamental en el origen y la transmisión de valores, pues son ellos los que traducen su filosofía, su política de trabajo, y sus objetivos, a través de sus decisiones que toman a diario y de los criterios que utilizan para ello; cuyos criterios deben estar en consonancia con la visión, misión y valores de la

organización. A partir de los resultados de este trabajo se podrá desarrollar posteriores investigaciones en nuestro país, tomándolo como base; además permitirá prevenir, intervenir y dar resolución a los conflictos y carencias que se puedan manifestar en el personal de enfermería, y de esta manera poder lograr objetivos establecidos por la institución y, paralelamente, tener una población de trabajadores saludables.

### **Justificación práctica**

Este estudio se justifica en lo práctico, ya que el tema sobre clima laboral es uno de los problemas surgidos que van más allá del entorno laboral, pues, se enmarcan en dimensiones como la realización personal del trabajador, y que el trabajador se involucre con los objetivos de su institución para poder lograr que el servicio que se brinde sea el más conveniente.

### **Justificación metodológica**

En cuanto a lo metodológico, nuestro estudio brinda datos estadísticos para validar un instrumento que permite conocer las características del clima laboral que percibe, en este caso, el personal de enfermería de este Servicio, como es la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma; a partir de lo cual permitirá mejorar sus habilidades y ganar más confianza, brindando una atención de calidad al paciente, debido a que es necesidad permanente contar con instrumentos y procedimientos idóneos a nuestra realidad.

### **Justificación económico-social**

Desde la perspectiva económico-social, nuestra investigación realizada permitirá indagar las características del entorno de trabajo e indirectamente de su entorno social, ya que la institución de salud debe de afrontar, y superar, los obstáculos que se le presenten al personal de salud, tanto dentro de su centro laboral como fuera de él. Además, este estudio dará a conocer en qué nivel está la colaboración entre el personal de las diversas oficinas de la institución, pues así se podrán mejorar las relaciones laborales y sociales de sus miembros, y se fomentará la superación personal de los trabajadores de enfermería, su involucramiento laboral, y también respecto el mejoramiento de

las condiciones laborales, como son la remuneración, la tecnología, y la administración de los recursos, entre otros, es decir, una mejora económica para el personal y la institución.

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel del clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Describir el nivel de la dimensión Realización personal del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.

Describir el nivel de la dimensión Involucramiento laboral del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.

Describir el nivel de la dimensión Condiciones laborales del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017

Describir el nivel de la dimensión Supervisión del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.

Describir el nivel de la dimensión Comunicación del Clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Como referentes, tenemos a Chávez y Ríos (2015), quienes realizaron un trabajo de investigación denominado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Trujillo, 2015”, que fue de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; se trabajó con una población de 27 enfermeras. Los instrumentos utilizados fueron: para medir clima organizacional por Hackman y Oldham y para medir satisfacción laboral el instrumento de Sonia Palma Carrillo. Los resultados demostraron que el 41% del personal tenía una percepción alta y el 59% una percepción media del clima organizacional y en cuanto a la satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto con 52%, un nivel medio con 41% y un nivel bajo con 7%. Concluyendo que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson ( $p=0.76$ ).

Otros, como Mamani y col (2007), desarrollaron la investigación denominada “Factores que Desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia”. Su objetivo fue describir los factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia. El método que utilizaron incluyó la búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas nacional e internacional. Concluyendo que las causas de estrés son la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, inestabilidad laboral, son problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad.

Así mismo encontramos a Rivera (2016), en su trabajo de tipo descriptivo y de corte transversal, titulado “Influencia del Clima Organizacional

en la Satisfacción Laboral del Personal Asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital Félix Mayorca Soto, de Tarma, 2015". Objetivo: determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro en mención. Encuestó a una población de 30 trabajadores asistenciales. Los instrumentos de medición corresponden a los de Sonia Palma Carrillo, tanto el de clima organizacional como el de satisfacción laboral. Los resultados muestran que el 70% de trabajadores percibió un clima organizacional favorable y en cuanto a satisfacción laboral percibieron un 75% de favorable. Se concluyó que existe asociación e influencia entre clima organizacional y satisfacción laboral, al ser parte fundamental en las organizaciones, y cualquier aspecto negativo de éstos afectará el ambiente de trabajo y a quienes lo integran.

Sauñe y col. (2011), en su investigación "Condiciones Laborales y Nivel de Estrés en Enfermeros de un Hospital Público Peruano", tuvo por objetivo: Determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los enfermeros del hospital en mención. Su estudio fue de tipo descriptivo, con corte transversal. La muestra con la que se trabajó fue de 44 enfermeros que se dedicaban a la labor asistencial, quienes fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico y por criterios de inclusión y exclusión. Los resultados con referencia a las condiciones laborales fueron desfavorables en un 70% y favorables en un 30%; en cuanto al estrés un 52% presenta un nivel medio de estrés, el 34% un nivel de estrés bajo y un 14% presenta un nivel de estrés alto. Concluyendo que las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros del presente hospital.

Vizcarra y col. (2015), en su trabajo "Clima Laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: un Estudio en Persona Asistencial de un Hospital Público de Lima", cuyo estudio tuvo por objetivo: relacionar el clima laboral con el síndrome de burnout y el perfil de personalidad frecuente en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas, en el que se considera alta incidencia estresora por el tipo de paciente, la intervención en situaciones de crisis y el exceso de trabajo para realizar las actividades programadas. La muestra fue de 30 trabajadores de salud, administrando la escala de clima laboral Scannig Neuropsicológico y

el inventario de Burnout. Los resultados dieron que en Burnout un 80% no presenta el síndrome, 10% tiene tendencia y 10% en riesgo. En clima laboral el 60% presentó un nivel desfavorable; y en cuanto al perfil de personalidad un 90% es equilibrada y el 10% de personalidad con firmeza de decisión. Concluyendo que existe correlación positiva entre las variables estadísticamente medidas.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Chiang, Heredia y Santamaría (2017), llevaron a cabo un estudio titulado “Clima Organizacional y Salud Psicológica: una Dualidad Organizacional”; cuyo objetivo fue estudiar las implicaciones psicológicas de los trabajadores dentro de organizaciones que impiden la generación de un clima organizacional motivador. Manejó un enfoque descriptivo, cualitativo, en el que se consideran las características de los trabajadores; con una muestra de 350 trabajadores de dos organizaciones ecuatorianas, una pública y una privada; con un instrumento de medición adaptado por Chiang, de los autores Koys & De Cottis, y los cuestionarios de MBIGS, BMS II y CAT 21. El resultado muestra que existe diferencia entre hombres y mujeres de acuerdo a los factores que se midieron en los instrumentos. Se concluye: que el clima organizacional está relacionado con la salud psicológica, así pues las implicancias laborales repercuten en aspectos personales del trabajador.

Sierra (2015), en su trabajo “El Clima Laboral en los/las Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A. V.”, de tipo descriptivo, con el objetivo de identificar el clima laboral, proponiendo una guía de seguimiento y apoyo para esta área de estudio. Trabajó con 29 personas como muestra. Su instrumento fue una adaptación de la encuesta denominada “diagnóstico del clima laboral”, que fue aprobada en el 2010 por el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala. Entre los resultados se encontró que el clima laboral fue satisfactorio, Se concluyó que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada, lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto. De los hallazgos, se

sugiere llevar a cabo estrategias motivacionales y que trascienda hacia otras áreas del hospital en beneficio de la población atendida.

Vera y Samudio (2013), investigó “Clima Organizacional de Enfermería en los Hospitales Regionales del Instituto de Previsión Social”. El objetivo fue evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales, desde la perspectiva del enfermero/a asistencial. Se realizó en base a parámetros cuantitativos, descriptivos y analíticos, utilizando una muestra de 188 enfermeras/os asistenciales que representan el 72% de la población total de enfermeras/os del área interior de ocho hospitales. Recolectó datos por medio del instrumento “Encuesta del clima organizacional”, utilizando la opción de selección múltiple para responder a los enunciados del cuestionario. Los resultados reflejaron la satisfacción en los siguientes factores: especialidad donde cumple funciones cada una de las enfermeras y la imagen gerencial de la enfermera jefe; revelaron insatisfacción en la infraestructura edilicia, falta de cursos de capacitación, como oportunidad para el desarrollo personal, inequidad salarial y falta de alcance de beneficios económicos adicionales al salario. En general, el clima organizacional en los hospitales regionales se percibe como positivo, porque existen oportunidades de modificar los factores que favorecen una mejora en las condiciones laborales.

Ríos (2017), elaboró el estudio “Clima Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua”, con un diseño de tipo descriptivo de corte transversal, con una muestra de 30 participantes. Tuvo como objetivo, valorar el clima organizacional del departamento de enfermería en el hospital militar en mención. La herramienta que utilizó fue elaborada por la Organización Panamericana de la Salud, en su programa regional desarrollo de los servicios de salud. Los resultados mostraron que, para la variable motivación se obtuvo un valor de 3.2, para liderazgo 3.5, para participación 3.1 y para reciprocidad 3.2, en conjunto valorado como medio o poco satisfactorio. Concluyendo que se debe poner énfasis en la variable participación para alcanzar de forma integral la satisfacción de los recursos.

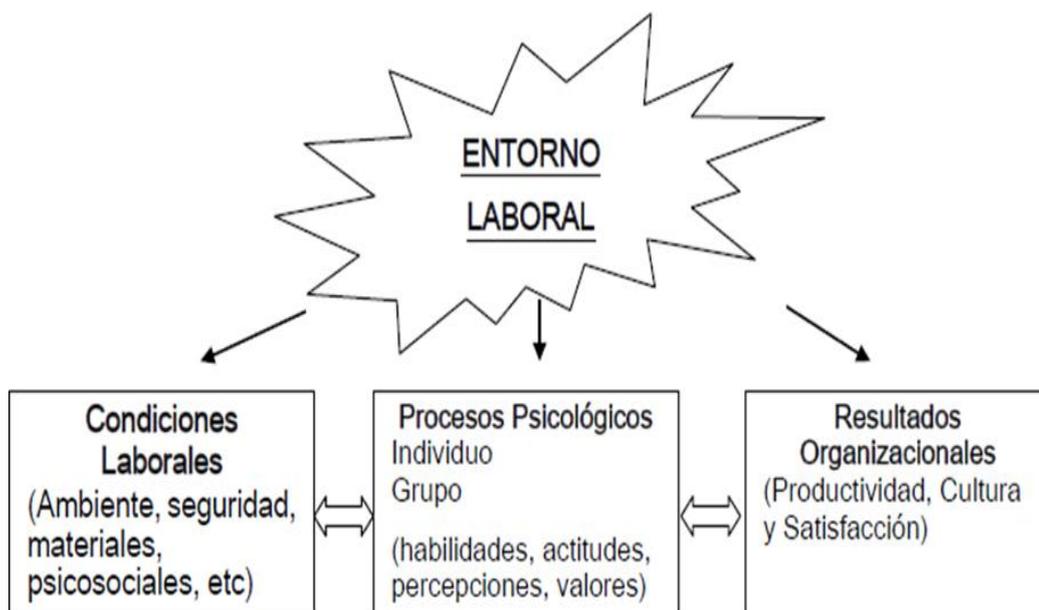
Bernal, Pedraza y Sánchez (2014), realizaron una investigación sobre “El Clima Organizacional y su Relación con la Calidad de los Servicios Públicos de Salud: Diseño de un Modelo Teórico”. Este trabajo examinó 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica. Sus objetivos principales fueron: primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables del clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación existente entre estas dos variables. El estudio se realizó mediante la estrategia de investigación documental, este método de análisis comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción y recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere, teóricamente, que existe una relación del clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

La influencia del mundo globalizado obliga a las organizaciones laborales al desarrollo de tendencias para la maximización de los sistemas tecnológicos, de productividad y fundamentalmente del recurso humano, que es de gran relevancia actual y de un interés directo de la Psicología Organizacional, cuya responsabilidad es orientar los esfuerzos organizacionales considerando los cambios y que apunten al éxito organizacional.

Realizar un diagnóstico organizacional permite evaluar, ponderar, y anticipar las alternativas para la toma de decisiones, y, a partir de la información disponible, considerar criterios que permitan remarcar algunos elementos y descartar otros. El diagnóstico en las organizaciones es imprescindible, pues permite determinar los nuevos esquemas de interacción, tomando en cuenta la cultura, el entorno, como la productividad y su grado de calidad. Las decisiones acertadas dependen del diagnóstico acertado. Sin embargo, existen problemas como es la rápida y creciente evolución de las

organizaciones, sistemas jurídicos ineficientes, culturas organizacionales débiles, polarizadas, o deterioradas, en las relaciones empleador - trabajador o entre los propios trabajadores. Todo esto hace que el diagnóstico sea cada vez más complejo. Se debe considerar también el entorno laboral que interactúa con las condiciones laborales, con los procesos psicológicos, y con los resultados organizacionales, lo cual propicia un adecuado rendimiento de quienes conforman la organización. La siguiente figura muestra esta interacción:



**Figura 1. Interacción del entorno laboral.**

Fuente: Sonia Palma Carrillo (2004), Diagnóstico organizacional (p. 15), Manual Escala Clima Laboral CL-SPC, Lima, Perú.

El propósito de un diagnóstico es la identificación de los elementos funcionales y/o disfuncionales que afectan al comportamiento humano en las organizaciones; por lo que, en caso de disfuncionalidad, debemos de precisar esas características del entorno laboral cuyas alternativas se ilustran a continuación:

**Cuadro 1: *Disfuncionalidad del entorno laboral***

<b>Condiciones</b>	<b>Procesos</b>	<b>Resultados</b>
	Percepciones adversas	
	Incomunicación	
Ausentes	Violencia	Improductividad
Inseguras	Estrés	Cultura débil o polarizada
Desatendidas	Inhabilidades	Insatisfacción
	Desmotivación, etc.	

Fuente: Sonia Palma Carrillo (2004). Resultados organizacionales (p. 16). Manual Escala Clima Laboral CL-SPC. Lima, Perú.

No sólo se tiene que considerar los aspectos técnicos del diagnóstico, sino también, se debe tener en cuenta que éste implica:

- Un proceso de codiagnóstico
- Pericia en el conocimiento de procesos psicosociales de la organización.
- Práctica profesional, acciones y decisiones con base teórica y metodológica.
- Promoción de la Salud Laboral

### **2.2.1 Teorías del origen del clima laboral**

El enfoque administrativo clásico no lograba total eficiencia productiva ni armónica en el centro laboral. Los trabajadores no siempre seguían los patrones de conductas esperadas por los gerentes. Aumentando así el interés de ayudar a la gerencia, con un manejo más eficaz, el lado personal de la organización. De esta manera, surge la Escuela Humanista, derivada del enfoque de otras escuelas colaboradoras en el estudio de la conducta de la persona, e investigaciones que abrieron camino a este tipo de estudio.

#### **Elton Mayo**

En las publicaciones de Recursos Humanos y Administración Moderna, se menciona a Elton Mayo (1927, Arango 2011), dando inicio a un experimento

en una fábrica de Western Electric Company, en Hawthorne, Chicago, determinando la relación entre aspectos medioambientales y la eficiencia de los obreros en la producción.

Las investigaciones verificaron que los resultados se vieron afectados por variables psicológicas. La necesidad de humanizar y democratizar la administración, para tal efecto la investigación sostuvo cuatro fases:

1ra. Fase.- Los estudios para verificar la correlación entre productividad e iluminación en el área de trabajo; estudiando el efecto iluminación sobre el rendimiento. Se comprobó que las condiciones psicológicas afectan la productividad, a mayor luz mayor productividad y viceversa. También se llegó a la conclusión de que si se cambiaba el ambiente donde se relacionaban, mejoraría las relaciones humanas. Dando como resultado: que el nivel de producción depende de la integración social

2da. Fase.- Registro experimental de mantener las condiciones de trabajo y horario normales, midiéndose su ritmo de producción. Luego se introdujeron horarios de descanso por la mañana y por la tarde y un día a la semana libre. Se comprobó la influencia del comportamiento social de los trabajadores.

3ra. Fase.- Se comenzó a reunir por grupos pequeños a los trabajadores e intercambiar opiniones e ideas. Dejando ver las recompensas y sanciones sociales. Dejando el interés de mejorar las condiciones físicas de trabajo y dedicándose a estudiar las formas de interrelacionarse en el trabajo.

4ta Fase.- Se eligió un grupo experimental, trabajando en una sala especial y con mejores condiciones. No se pudo concluir con el experimento, fue suspendido, pero sin embargo se midió el énfasis en los aspectos emocionales así como en las otras fases, obteniendo mucho sustento. (Arango Henao, 2011)

### **Abraham Maslow.**

Según Moreno (2012), la teoría de Maslow formula una jerarquía de necesidades humanas y define que conforme se satisfacen las necesidades más primordiales, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados. Según la teoría de Maslow, los motivos deben tener un orden de prioridades, colocándolas desde las más bajas hasta las más altas. Éstas

tienen el poder exclusivo de motivar la conducta; sin embargo, al ser lograda, pierde su poder de motivación. Él postula que para lograr la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades a través de su trabajo. (Moreno, 2012, p. 29).

La jerarquía de necesidades incluye cuatro necesidades básicas y una de crecimiento, que deberán satisfacerse siguiendo un orden establecido.

### **David Mc Clelland.**

Moreno (2012), manifiesta que, según la teoría desarrollada por Mc Clelland (1961), la motivación en el trabajo está en relación con las necesidades de cada persona y el predominio de algunas de éstas, es el factor que tendrá que satisfacer a través del puesto que ocupa. Estas necesidades son:

- a). Poder.- está formada por la necesidad que existe en ciertas personas por el poder o de propagar sobre otros, con el ejercicio de la autoridad; esta necesidad puede ser considerada como una variedad de la necesidad de estima.
- b) Afiliación.- esta necesidad es impulsada por la satisfacción de relacionarse bien con los demás y disfrutar de la compañía de éstos. La afiliación representa en gran proporción lo que Maslow lo denominó como la necesidad de afecto.
- c) Logro.- cuando esta necesidad prevalece, se percibe la satisfacción que se obtiene al lograr metas y resultados. El sujeto que es motivado por los logros realiza grandes esfuerzos para obtener siempre sus objetivos y experimenta una gran satisfacción cuando los obtiene. Para que el personal esté motivado, deberá ubicarse en los puestos en donde se satisfaga su necesidad predominante de acuerdo con su perfil psicológico; ya sea el logro, el poder o la afiliación.

Según Moreno (2012), Mac Clellan observa que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades, cada quien en distinto grado desarrollado, pero que dos personas o más no pueden manifestar estas conductas en las mismas medidas, porque cada individuo va estableciendo su modo de ser y/o su personalidad. El “Modelo de motivación por los logros”, establece que: “las personas se sienten motivadas, de acuerdo a su deseo de

desempeñarse en términos de una norma de excelencia o de triunfar en situaciones de competencia”. Pero para llegar a esta motivación es necesario observar la etapa de la infancia, donde hayan tenido satisfacción sus experiencias personales y poder ver reflejada su conducta en un futuro próximo de la persona. Es por ello, que las personas que presenten esta necesidad, sobresalen en las actividades empresariales, como: dirigir un negocio de forma independiente; a la vez, son excelentes en su rendimiento personal porque poseen mucha habilidad para la toma de decisiones y un estilo de independencia llegando a la eficiencia y eficacia en sus actividades a desarrollar. (Moreno, 2012).

### **Litwin y Stringer**

Salcedo y Lozano refieren a Litwin y Stringer en su teoría, que el clima era una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización y esta es experimentada por quienes la conforman e influye en su comportamiento y puede ser explicado y cuantificado. Ellos tratan de explicar importantes aspectos de la conducta de las personas en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores describen el clima organizacional tal como lo perciben internamente los miembros de la organización. Permitiendo así con este modelo:

- 1) Examinar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones reales, con alguna complejidad social
- 2) Minimizar los problemas que midan los determinantes en diversas situaciones
- 3) Posibilitar la caracterización de la influencia ambiental en todos o varios ambientes
- 4) Sugieren que las influencias ambientales en la organización son de manera general y que ciertos factores como la tradición e historia, el tipo de liderazgo, influyen en la motivación y la conducta del individuo por medio del clima laboral
- 5) El clima laboral puede tener muchos factores no racionales, es así que los individuos pueden ser totalmente inconscientes de los efectos que el clima laboral esta influyendo sobre ellos.

- 6) El clima sufre cambios constantes y rápidos, las condiciones decaen, sin embargo existe un retorno a patrones cíclicos y básicos
- 7) El modelo de clima en una organización es único y no se requiere de un elevado número de datos para poder describirlo
- 8) Se considera un nivel amplio de enfoques que sean alternativos para modificar el clima

El desarrollo de la motivación, es gran parte el trabajo de Mc Clelland (1961) y de Atkinson e la Universidad de Michigan (1964), ellos desarrollaron lo que después Litwin y Stringer llamarían “una teoría científica de la motivación”, usada con mucho éxito en la parte técnica de los negocios, ingeniería y las organizaciones, ya que se centra en motivos intrínsecos, específicamente en tres, demostrando estos ser importantes y determinantes en la conducta relacionada en el trabajo, a saber, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder.

Litwin y Stringer presentan la teoría de manera simplificada sobre la motivación humana, pues se trata de una teoría que proviene de estudios empíricos, sus puntos son medibles y válidos, permite realizar hipótesis. Así, proponen tres tipos de climas diferentes, pero sólo uno de ellos se encontrará en cada subsistema de la organización:

Clima autoritario.- simbolizado por una necesidad de poder muy elevada, con baja productividad, baja satisfacción y actitudes negativas.

Clima amistoso.-su nivel de motivación es alto, su pertenencia, actitud positiva, alta satisfacción, pero bajo desempeño.

Clima de logro.- la motivación hacia el logro es alto, las actitudes en el entorno laboral son positivas, existe satisfacción en su trabajo, tiene alta productividad

Estos tipos de clima pueden estar presentes en cada una de las áreas y departamentos y producen gran impacto sobre los resultados y el clima en general.

Este modelo nace del supuesto que las percepciones de los sujetos son producto de diversas causas, las que conjuntamente conforman el clima organizacional. Salcedo y Lozano (2014).

### **2.2.2 Variable: Clima Laboral**

El clima laboral está siendo determinado mayormente por las características, las actitudes, las conductas, las expectativas de otras personas, por las realidades sociales y culturales de la organización. Por lo tanto para examinar su significado, sus aspectos más relevantes y la relación existente con otras variables de la organización y de los individuos fue necesario contemplar los aportes históricos de autores que han permitido al concepto de clima laboral u organizacional.

Sabiendo que este clima laboral pugna de la Teoría General Administrativa, las investigaciones científicas sociales en torno al medio ambiente hacia las conductas de las personas, se ven reflejadas en los trabajos de Elton Mayo, posiblemente el pionero en el trabajo de clima organizacional; cuya investigación se realizó en las fábricas de Hawthorne, a inicios del siglo XX, se basa en observar el efecto de las condiciones de iluminación en los niveles de producción, aplicando cuatro fases en el que destacan diversas variables psicológicas que demandan atención urgente por parte de las gerencias, como: satisfacción, motivación, frustración, liderazgo; dando lugar al movimiento de las Relaciones Humanas. Chiavenato: “por ello, se reveló la trascendencia de factores como la moral y el clima psicológico imperantes en la empresa”. (Chiavenato, Las relaciones de intercambio, 2007) (p.81)

Esto da lugar a otro representante de importancia, de la escuela Humanista como es Abraham Maslow, con la jerarquía de las necesidades humanas, se basa en la libertad que tenemos los seres humanos para utilizar nuestras capacidades superiores, éstas tienen el poder exclusivo de motivar la conducta la cual, al ser lograda, pierde su poder de motivación. Chiavenato: “La satisfacción de ciertas necesidades es temporal y pasajera, es decir, la motivación humana es cíclica: la conducta es un proceso continuo de resolución de problemas y satisfacción de necesidades a medida que éstas surgen”. (Chiavenato, Ciclo Motivacional, 2007) (p.50)

Además, surgen otras teorías con estilos gerenciales, como la de Rensis Likert, planteando dimensiones de liderazgo para la toma de decisiones en el proceso de planificación, para la toma de objetivos, los procesos de control y de rendimiento; afirmando que un clima de apoyo genera un mayor rendimiento de las personas. Según Chiavenato: indica que Likert considera como variables intervinientes, que conducen a la eficacia administrativa, algunos factores como la calidad de vida en el trabajo, nivel de confianza e interés, motivación, lealtad, desempeño y capacidad de la organización para comunicarse abiertamente, interactuando de manera efectiva y llegando a decisiones adecuadas. Estas variables reflejan la situación interna de la organización. (Chiavenato, Eficacia organizacional, 2007) (p.34)

Así refieren Bernal y col: la teoría de Litwin y Stringer, toma como base a la teoría de Mc Clelland, dando a entender el comportamiento de las personas dentro de los factores de liderazgo, prácticas de dirección, estructura organizacional, toma de decisiones, remuneración, etc., originando las percepciones del clima laboral y con repercusión en la productividad, la satisfacción, la rotación del personal y la potencialidad de los empleados. (Bernal I., 2014) (p. 11).

### **2.2.3 Medición del Clima Laboral**

En base a estas dos últimas teorías, la psicóloga Sonia Palma Carrillo propone una serie de mediciones, que plantea en su investigación sobre clima laboral, a partir de lo cual establece que el clima laboral es el resultado de las fusiones de percepción de los trabajadores de una empresa, por lo tanto es fundamental considerar las características del ambiente de trabajo, las cuales pueden ser percibidas o no por quienes interactúan y estas percepciones repercuten en el comportamiento laboral.

Para demostrar sus observaciones, Palma diseñó una escala para medir esta variable en la población peruana. La variable Clima Laboral conlleva a aspectos vinculados, por ejemplo, a las posibilidades de realización personal, de involucramiento con las tareas asignadas, con la supervisión que recibe, el acceso a la información, y de hecho con las condiciones laborales que facilitan dichas tareas. En esta teoría, se plantea que el clima laboral está compuesto

por 5 constructos, que se determinaron y contrastaron con el análisis factorial que es un método estadístico para la determinación y validación de los constructos, además del análisis cualitativo.

La Escala desarrollada, CL-SPC, es un instrumento válido y confiable para la medición del clima organizacional; a partir del cual se pueden identificar las percepciones de los trabajadores, permitiendo así precisar objetivamente las potencialidades y flaquezas que se deberán tener en consideración para fomentar una cultura de contribución; por otro lado, la identificación de las flaquezas, deben servir para diseñar programas de intervención que atiendan las necesidades de cada grupo.

En la fase preliminar de la Escala se registraron las opiniones de los trabajadores de distintas jerarquías, vinculados a la forma de percibir su ambiente laboral. Estas respuestas se registraron en una base de datos de 100 reactivos aproximadamente, que fueron revisadas, corregidas y redactadas bajo exigencias técnicas de Likert, quedando un total de 66 reactivos, los mismos que fueron sometidos a la validación de jueces y a una aplicación piloto en organizaciones con labores distintas a las contempladas en la muestra de estandarización. La validez estimada por el método de jueces y el análisis de ítems fueron altos: 87% y 84% respectivamente.

El análisis factorial permitió el ajuste de los ítems en la Escala, luego de aplicar el instrumento a la muestra seleccionada, y que conformarían los factores del clima laboral. El análisis de correlación íter ítems permitió descartar a 16 ítems, dejando una versión final de 50 ítems, que fueron agrupados en cinco factores, y que con el apoyo de especialistas se validaron con los siguientes nombres: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Condiciones Laborales, Supervisión y Comunicación:

### **Dimensiones:**

#### **1. Realización personal**

Según Sonia Palma: “es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el entorno laboral le favorezca para su desarrollo personal y profesional, contingente a la tarea y con perspectiva a su futuro”. (Palma 2004) Respecto a esta dimensión, los indicadores propuestos por Palma son:

- El jefe se interesa por el éxito de sus empleados
- Existen oportunidades de progresar en la institución
- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse
- Se valora altos niveles de desempeño
- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras
- La empresa promueve el desarrollo personal
- Los supervisores expresan reconocimiento por los logros
- Los jefes promueven la capacitación que se necesita
- Se reconoce los logros en el trabajo
- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo

## **2. Involucramiento laboral**

Según Sonia Palma (2004), es la identificación con los valores de la organización y el compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización, permitiendo brindar un mejor servicio. Por ejemplo, dos de sus indicadores son Confianza en el éxito y Compromiso:

Respecto a esta dimensión, los indicadores propuestos por Palma son:

- Los trabajadores están comprometidos con la organización
- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo
- La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral
- Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución
- Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante
- Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal
- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal
- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización
- En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día
- Se siente comprometido con el éxito en la organización

## **3. Supervisión**

Sonia Palma (2004), son las apreciaciones de la funcionalidad y significación de los superiores para la supervisión de las actividades laborales,

considerando la relación de apoyo y de orientación para las tareas que son parte del desempeño diario. Algunos de sus indicadores de esta dimensión son el Apoyo y la Evaluación:

Respecto a esta dimensión, los indicadores propuestos por Palma son:

- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar
- Existe un trato justo en la empresa
- El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos
- Los objetivos de trabajo están claramente definidos
- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo
- Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades
- Las responsabilidades del puesto están claramente definidas
- Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo
- En la organización se mejora continuamente los métodos de trabajo
- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan

#### **4. Comunicación**

Sonia Palma (2004), es la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relacionada al funcionamiento interno de la empresa, así como la información de la atención a usuarios. Ejemplos de indicadores de esta dimensión son: Acceso a la información y Comunicación interna:

Respecto a esta dimensión, los indicadores propuestos por Palma son:

- La institución fomenta y promueve la comunicación interna
- Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas
- El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen
- En la institución, se afrontan y superan los obstáculos
- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
- En la oficina, la información fluye adecuadamente
- Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía
- Existen suficientes canales de comunicación
- En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa
- Se reconocen los avances en otras áreas de la organización

## 5. Condiciones Laborales

Sonia Palma (2004), es el reconocimiento por parte de la institución para proveer los elementos materiales, económicos, y sociales, que son necesarios para el desarrollo de las tareas asignadas. Algunos indicadores de esta dimensión son la Remuneración y la Tecnología:

Respecto a esta dimensión, los indicadores propuestos por Palma son:

- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo
- Existe buena administración de los recursos
- La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros
- Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución
- Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede
- El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado
- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones
- Los compañeros de trabajo, cooperan entre sí
- Los objetivos de trabajo son retadores
- Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad

La manera de calificar las respuestas del instrumento y de acuerdo a los patrones establecidos, se dan de 1 a 5 puntos, con un total de 250 como máximo, para la escala total de 50 puntos por cada factor. Las categorías que se establecen para el instrumento están apoyadas en las puntuaciones directas, y se consideró como criterio que a mayor puntuación, una mejor percepción del entorno de trabajo, y las puntuaciones bajas, son indicadores de un clima hostil. Las categorías se presentan en el cuadro siguiente:

**Tabla 1. Categorías Diagnósticas**

Categorías	Puntaje Factores	Puntaje Total
Muy favorable	42 - 50	210 – 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 -17	50 - 89

Elaboración propia.

Ya se mencionó que el instrumento desarrollado es un medio válido y confiable para la medición del clima organizacional, y cabe mencionar que en la etapa de ajuste final de la Escala CL -SPC, con los datos obtenidos de la muestra, analizados con el programa estadístico SPSS y aplicando los métodos Alfa, de Cronbach, y Split Half, de Guttman, se estimó otra vez la confiabilidad, obteniendo coeficientes de 97% y 90% respectivamente; indicando una alta consistencia interna de los datos y permitiendo afirmar que el instrumento es confiable.

Medir el Clima Laboral, como a otras variables psicológicas, se debe realizar con exigencia metodológica, así resultará una buena aproximación de una veracidad psicosocial, a la cual se debe dar mucha importancia, debido a que nos permitirá disponer de indicadores válidos y confiables en Salud Organizacional, y proponer implícitamente mecanismos de optimización del funcionamiento organizacional. Esto tendrá un impacto en la productividad y en la satisfacción de los trabajadores que participan en los procesos de cambios.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Clima:** Se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización.

Está relacionado con la motivación. Pues los seres humanos están continuamente implicados con la adaptación de diversas situaciones con el objetivo de satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional. (Chiavenato, 2007)

**Confiabilidad:** Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. La mayoría de éstos pueden oscilar entre 0 y 1, donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 expresa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

**Cuestionario:** Secuencia pre establecida de preguntas utilizadas en los sondeos de opinión, así como en los estudios de la personalidad y en la observación psicodiagnóstica, con el fin de que el cuestionario sea idóneo para proporcionar información importante en el ámbito que se desea investigar. Es necesario que quienes se encargan de su elaboración tengan una gran experiencia, un profundo conocimiento, evitando formulaciones ambiguas y tendenciosas, para evitar la manipulación de las respuestas de quienes se sometan al cuestionario. (Galimberti, 2002)

**Desempeño:** Se refiere al comportamiento de la persona que ocupa un puesto; es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes e influyentes. (Chiavenato, 2007)

**Dimensiones:** Medida de magnitud definida en todas sus extensiones. En psicología de la personalidad se refiere a los rasgos individuales, cuantificables y describibles. En psicología experimental se refiere a una escala que abarca dos extremos, por ejemplo, la luminosidad como dimensión de la luz. En la psicología de la forma se habla de las dimensiones perspectivas de un objeto, siendo éstas inversamente proporcionales a la distancia y de extensiones reales respecto a las obtenidas por medición. (Galimberti, 2002)

**Escala:** Es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto. Se dan en tres, cinco o siete categorías, solicitando al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de ellos; a cada punto se le asigna un valor numérico. El participante obtiene una puntuación final. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

**Indicadores:** Se desprende desde una planificación estratégica, definiendo qué se medirá, cómo y cuándo. Suelen ser sistémicos, ayudan a visualizar como un todo y forman un conjunto homogéneo e

integrado que privilegia todos los aspectos importantes o relevantes.  
(Chiavenato, 2007)

**Instrumento:** La medición o instrumento es toda recolección de datos que debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

**Organización:** Es un proceso en el cual las partes se separan y coordinan entre sí para dar forma a un todo funcional. En la organización, la sensatez es medida por la relación que existe entre decisión e información. Cuanto más completa es la información más consecuente es la decisión a los fines de la organización.  
(Galimberti, 2002)

**Percepción:** Los órganos especializados del organismo como: la vista, el oído, el tacto, etc., van a permitir brindar información a las funciones psicológicas acerca del estado y los cambios que ocurran en el entorno del individuo. También la información acerca del estado de nuestro propio cuerpo se obtiene a través de la sensibilidad.  
(Galimberti, 2002)

**Probabilidad:** Cálculo de las posibilidades referente a la verificación de un hecho. Los valores de probabilidad se indican en una escala que va desde 0 a 1. La probabilidad subjetiva con relación a la percepción es lo que cada uno tiene de los acontecimientos que posiblemente ocurrirán, y una probabilidad objetiva se consigue aplicando la teoría matemática de la probabilidad, capaz de calcular cuántas veces pueden suceder los acontecimientos. (Galimberti, 2002)

**Test:** Reactivo psicológico utilizado para alcanzar una medición objetiva y estandarizada, permitiendo analizar las diferencias entre las reacciones psíquicas de varios individuos o las reacciones psíquicas del mismo individuo en momentos o condiciones distintas. La estandarización del test acarrea uniformidad de método, con la

finalidad que sea posible la comparación entre los diferentes puntajes del mismo individuo o varios. (Galimberti, 2002)

**Variables:** en el ámbito psicológico, las variables son esencialmente tres: la situación estímulo, la personalidad, en algunos casos denominada organismo, y el comportamiento. (Galimberti, 2002).

### III. MÉTODOS Y MATERIALES

#### 3.1. Variables de estudio

##### 3.1.1. Definición conceptual

Clima laboral, es la percepción del trabajador con respecto a su medio ambiente laboral y en función de aspectos afiliados, como oportunidad de realización personal, involucramiento con la labor asignada, supervisión que obtiene, acceso a la información con relación a su trabajo en coordinación con sus compañeros y con las condiciones laborales que faciliten la tarea. (Palma 2004)

##### 3.1.2. Definición operacional

La variable Clima laboral será determinada por medio de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, que establece una percepción global del ambiente de trabajo y específico con nexo a la autorrealización, condiciones laborales, involucramiento laboral, supervisión y comunicación.

##### 3.1.2.1. Operacionalización de la variable

**Tabla 2. Operacionalización de la variable: Clima laboral**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Clima Laboral	<b>Realización personal:</b> Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.	Progreso, participación en los objetivos, valoración del desempeño, reconocimiento, y capacitación.	1 a 10	Ordinal
	<b>Involucramiento laboral:</b> Identificación con los valores organizacionales, y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.	Compromiso con la organización, logros, calidad del trabajo, visión y misión de la organización.	11 a 20	Ordinal
	<b>Condiciones laborales:</b> Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales	Cooperación, retos, toma de decisiones, integración, administración de	21 a 30	Ordinal

necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	recursos, remuneraciones, y tecnología.		
<b>Supervisión:</b> Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, tanto en relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	Apoyo de los supervisores, evaluación de trabajo, preparación necesaria, sistema de seguimiento y control, y trato justo.	31 a 40	Ordinal
<b>Comunicación:</b> Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios.	Acceso a la información, interacción y canales de comunicación, colaboración, y comunicación interna.	41 a 50	Ordinal

---

**Elaboración propia.**

El clima laboral es una variable que se mide en una escala tipo Likert, por lo tanto, su operacionalización ya está descrita en la tabla anterior en las columnas dimensiones e indicadores. Además, se han registrado las variables demográficas: edad (años), sexo, profesión y tipo de contrato. En el anexo 7 se presenta un mayor detalle del test de clima laboral de Sonia Palma.

### 3.2. Tipo y Nivel de investigación

Esta investigación fue tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y explicativo, porque no tuvo por objeto confirmar la estructura de la escala CL-SPC, propio de investigaciones básicas que profundizan teóricamente un fenómeno o un evento de estudio, tampoco tuvo por objeto contrastar hipótesis, sino su aplicación directa con el fin de determinar o explicar el efecto del clima laboral en el personal de enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

### 3.3. Diseño de la investigación

Fue una investigación con enfoque no experimental, con diseño transversal descriptivo; pues no se manipuló en forma intencional la variable

Clima laboral, y porque las mediciones se hicieron por única vez en el periodo de estudio.

Hernández y col.: “los diseños transversales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población”. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

### **3.4. Población y Muestra de estudio**

#### **3.4.1. Población**

La población de la investigación, fue el total del personal de enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades, conformado por 60 enfermeras licenciado/as y técnicos/as de enfermería, de edades entre 20 a 60 años, y con un tiempo mínimo de 6 meses de labor en este Servicio.

#### **3.4.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por el personal de enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades de un Hospital de III Nivel. Seleccionado mediante procedimientos no probabilístico de tipo intencional. El tamaño de la muestra es de 30 enfermeros/as.

La técnica de muestreo fue por Muestreo no probabilístico de tipo censal, seleccionando a cada enfermera y técnico que laboró en el Turno Diurno de la fecha de evaluación y si cumplía los criterios de inclusión y estaba de acuerdo en participar.

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

#### **3.5.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue censal, a través de un cuestionario elaborado por la psicóloga Sonia Palma, y estuvo conformado por dos secciones: una para los datos generales, y la otra para la escala. Además, se

realizó un análisis documental, donde se revisaron las normas, las referencias bibliográficas y otros aspectos relacionados con la investigación.

### **3.5.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento fue la Escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2004), en su versión de 50 preguntas cerradas. Es una escala que nos sirvió para medir el Clima laboral, con formato tipo Likert de cinco alternativas (Ninguno/nunca=1, Poco=2, Regular/algo=3, Mucho=4, y Todo/siempre=5).

#### **Ficha Técnica de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma**

Nombre: Escala de Clima Laboral CL – SPL

Autora: Sonia Palma Carrillo

Variable de estudio: Clima Laboral

Número de ítems: 50

Forma de Aplicación: Individual / Colectivo

Duración: de 15 a 30 min.

Significancia: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, condiciones laborales, supervisión y comunicación

Las dimensiones de esta escala, con sus respectivos ítems, son las siguientes:

- Realización personal            1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
- Involucramiento laboral        11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
- Condiciones laborales         21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30
- Supervisión                        31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40
- Comunicación                    41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50

Los rangos para categorizar los puntajes globales del clima laboral, y poder determinar sus niveles, fueron:

- Desfavorable de 50 a 129 puntos
- Regular            de 130 a 169 puntos
- Favorable        de 170 a 250 puntos

Y para cada una de las dimensiones fueron:

- Desfavorable de 10 a 23 puntos
- Regular de 24 a 37 puntos
- Favorable de 38 a 50 puntos

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

En la confección de la Escala CL-SPC, se registraron en una base de datos de 100 reactivos que fueron revisadas y corregidas bajo las exigencias técnicas de Likert, quedando 66 reactivos, los que fueron sometidos a la validación de jueces, dejando una versión final de 50 ítems, con una validez de 87% y 84%. En la etapa de ajuste final, aplicando los métodos de Alfa, de Cronbach, y Split Half, de Guttman, su confiabilidad fue de 97% y 90%, indicando una alta consistencia de los datos y afirmando que el instrumento es confiable.

En este trabajo de investigación, la consistencia interna o confiabilidad del instrumento fue de 84.3% calculada con el Alpha, de Cronbach, y la consistencia para las dimensiones Realización personal, Involucramiento laboral, Condiciones laborales, Supervisión, y Comunicación fueron 86.0%, 67.2%, 67.5%, 85.4%, y 80.0% respectivamente. La validez de los ítems se calculó con el método ítem-test, donde sólo 3 ítems (el 11, 20, y 27) no tuvieron validez ( $r < 0.200$ ) sin embargo, en el original no han sido eliminados debido a que la confiabilidad del instrumento apenas aumentó de 88.9% a 89.3%, por lo que la autora decidió dejarlos en la encuesta.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos con el test, dirigidos al personal de enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades, se codificó y procesó con el procesador estadístico SPSS 21 Y Excel 13 de Windows. La variable de estudio y las

variables intervinientes fueron resumidas en tablas de frecuencias absolutas y relativas, y en gráficos.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo a la información recopilada para esta investigación, se contempló los aspectos deontológicos basados en el Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú, considerando los aspectos correspondientes a la investigación, en respeto a la vida, a la dignidad, promoviendo la calidad de vida, al preservar y proteger sus derechos como seres humanos, en búsqueda del bienestar de la persona e incrementando los conocimientos del comportamiento humano de manera individual y su interrelación con los demás. De la misma manera se fue prudente con la privacidad de los participantes, por tanto, la objetividad, la responsabilidad, la confidencialidad, etc., se encuentran presentes en la investigación, por tal motivo se menciona lo siguiente:

- Se pidió la aprobación del Comité de Ética de Investigación del Hospital de III Nivel, para poder aplicar el instrumento de medición al personal de enfermería.
- Se puso atención en el consentimiento informado para cada uno de los participantes, previa participación, por lo cual el tratamiento de la información se realizó con las reservas del caso.
- Se explicó a cada participante, sobre la intención de la investigación.
- Los mecanismos de captura de información se realizaron de forma anónima,
- Cada encuesta se manejó con un código determinado, sin identificar a los encuestados.
- La tabulación de las encuestas, se encuentran codificadas
- La información que se obtuvo, está plasmada en la parte estadística de este trabajo
- No se utilizó el nombre del hospital en estudio
- Las encuestas se utilizaron sólo para esta investigación, luego fue destruida.

- La investigación mantuvo la correspondiente prudencia en la presentación de las características del estudio realizado.
- La validez y estandarización del instrumento es confiable, según mediciones estadísticas anticipadamente establecidas.

De esta manera, se cumplió con la parte ética que corresponde a cada profesional e investigación psicológica.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

La muestra de estudio fueron 30 enfermeras/os, que laboraban en el Servicio de Cirugía y Especialidades de un Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino durante el 2017. El nivel profesional de la muestra era del 50% Licenciado/a y 50% Técnico/a. Las edades fluctúan entre los 24 y 62 años de edad, siendo en su mayoría personas de 36 a 49 años de edad. En su mayoría fueron de sexo femenino (24 mujeres = 80%), de los cuales eran nombrados 80% y contratos por Terceros solamente el 20%. Tal como se muestra en la Tabla 3.

**Tabla 3. Características del Personal de enfermería**

<b>NIVEL PROFESIONAL</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Licenciado/a	15	50.0
Técnico/a	15	50.0
Total	30	100

<b>EDAD</b>		
Edad	Frecuencia	Porcentaje
24 A 35	10	33
36 A 49	11	37
50 A 62	9	30
Total	30	100

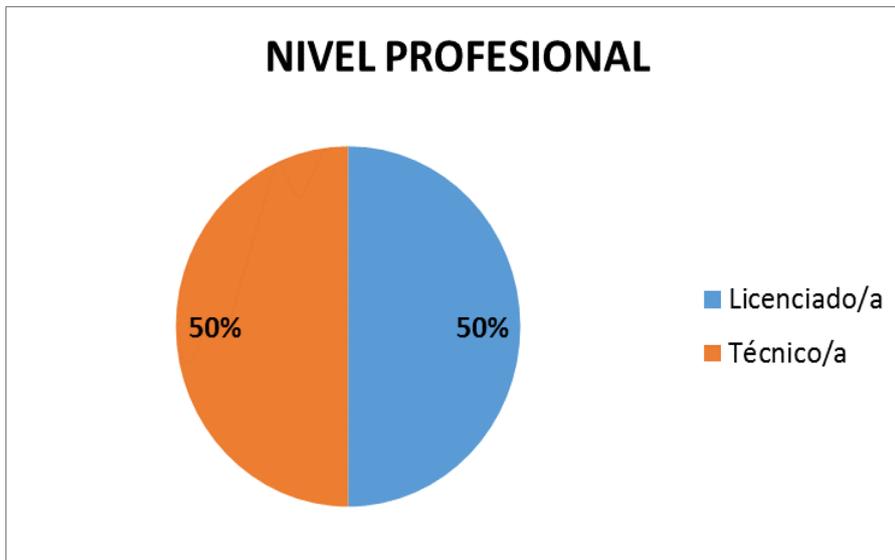
<b>SEXO</b>		
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	24	80.0
Masculino	6	20.0
Total	30	100

<b>SITUACIÓN LABORAL</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nombrados	24	80.0
Terceros	6	20.0
Total	30	100

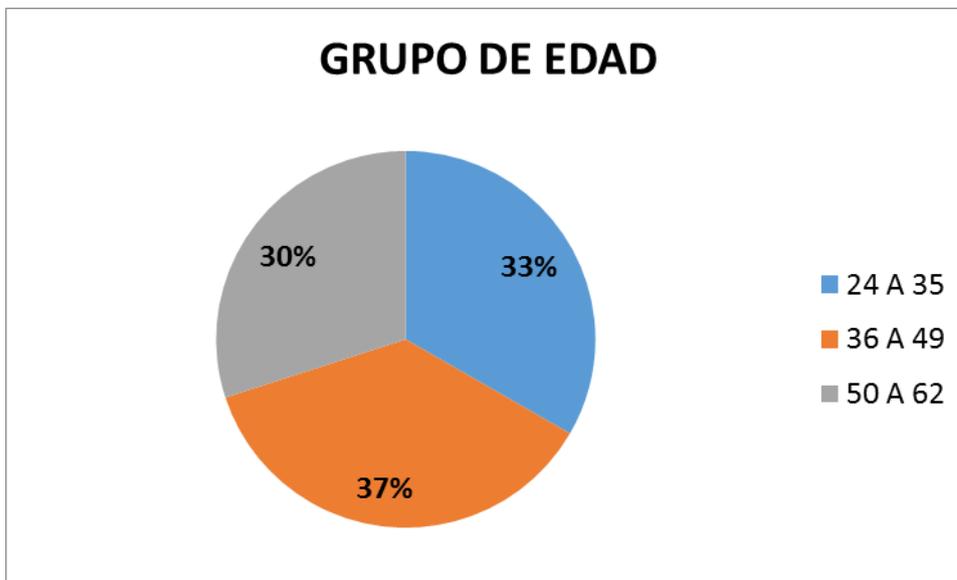
Fuente: Elaboración propia.

Gráficamente:



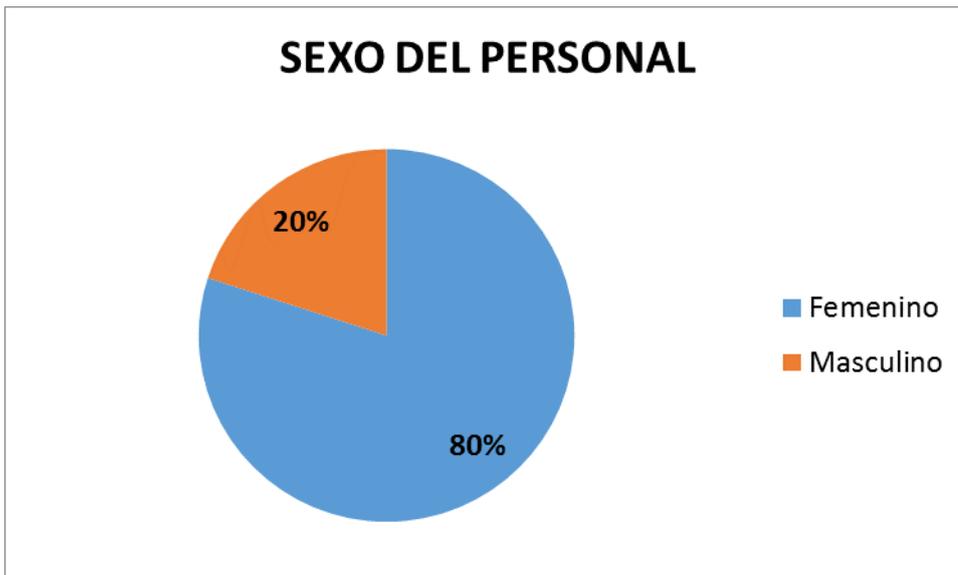
**Figura 2.** *Distribución de la muestra en función a su nivel Profesional*

Fuente: Elaboración propia



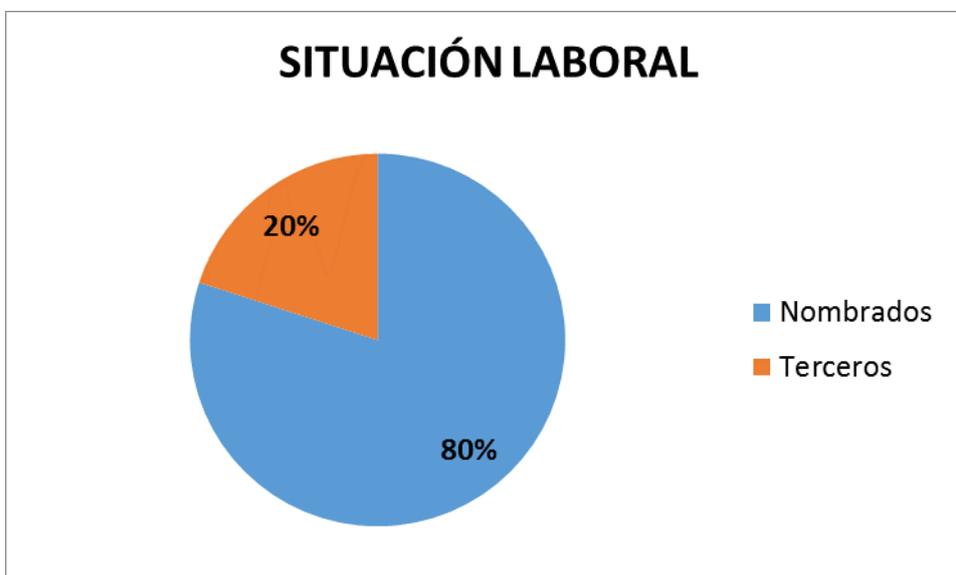
**Figura 3.** *Distribución de la muestra en función a su Edad.*

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4.** *Distribución de la muestra en función a su Sexo*

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5.** *Distribución de la muestra en función a su Situación Laboral*

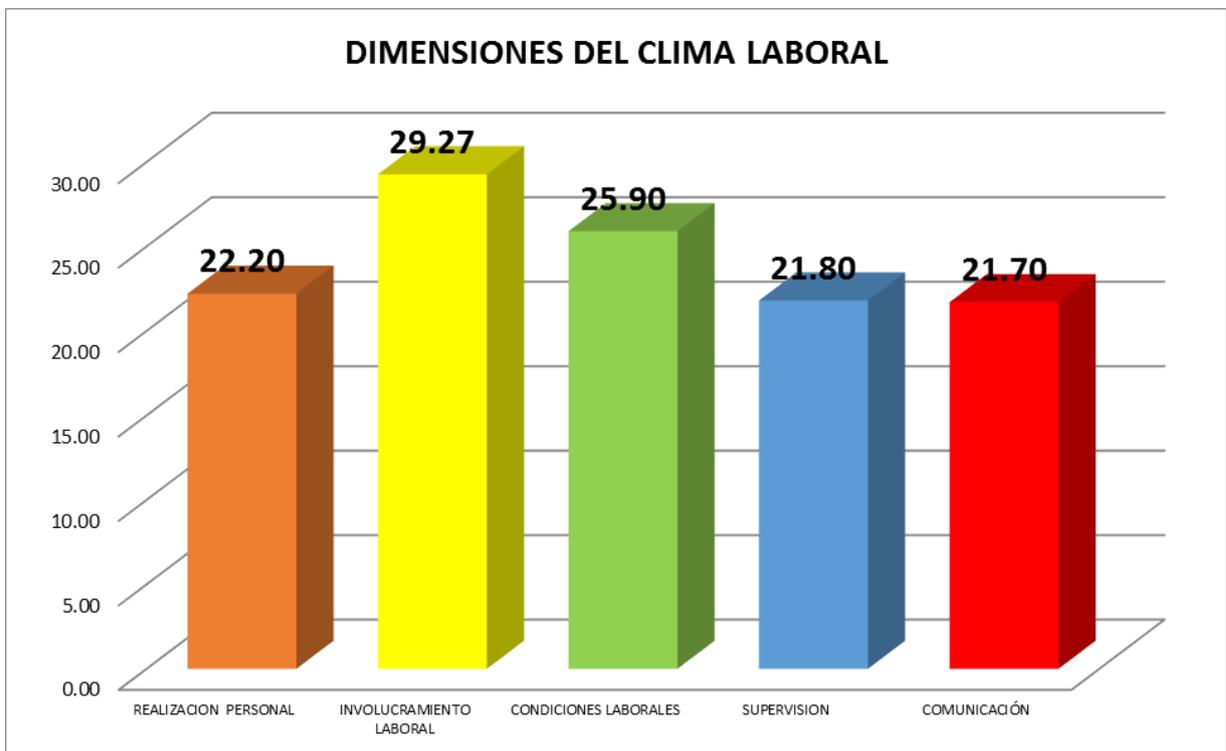
Fuente: Elaboración propia

## Clima Laboral

**Tabla 4. Estadísticos Descriptivos del Clima Laboral y sus Dimensiones en el Servicio de Cirugía y Especialidades de un Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.**

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Realización Personal	30	23	10	33	22.20	5.397
Involucramiento Laboral	30	16	21	37	29.27	4.631
Condiciones Laborales	30	17	19	36	25.90	4.294
Supervisión	30	13	17	30	21.80	2.870
Comunicación	30	11	19	30	21.70	2.718
CLIMA LABORAL	30	49	97	146	120.87	13.470
N válido (según lista)	30					

Fuente: elaboración propia



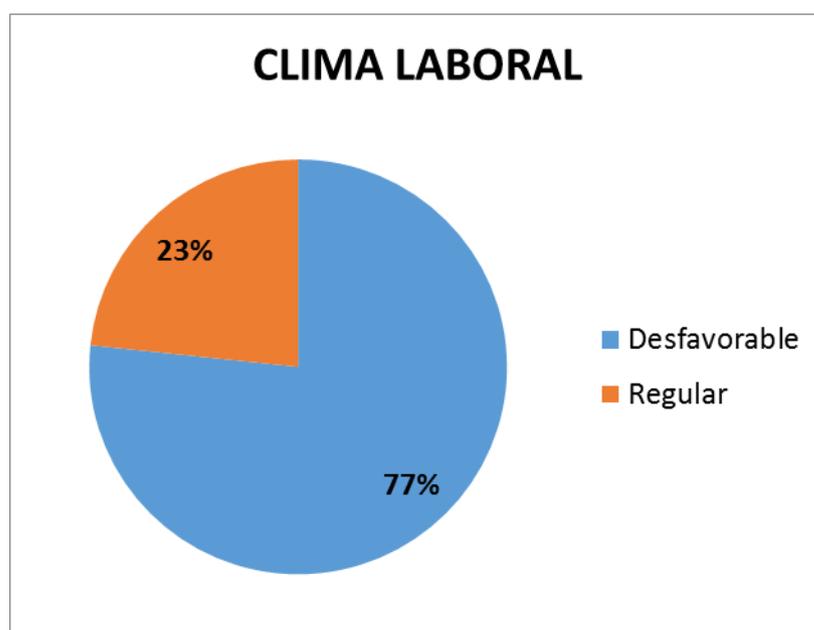
**Figura 6. Puntajes Promedio de las Dimensiones del Clima Laboral en el Servicio de Cirugía y Especialidades de un Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.**

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 5. Frecuencia de percepción del Clima Laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.**

CLIMA LABORAL		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	23	76.7
Regular	7	23.3
Total	30	100

Fuente: elaboración propia.



**Figura 7. Distribución de la muestra en función a su percepción del Clima Laboral.**

Fuente: elaboración propia.

En términos generales, de acuerdo a lo observado en la Tabla 5 y Figura 8, la percepción del personal de salud respecto al clima laboral fue que 23 (76.7%) tuvieron una percepción desfavorable, y 7 (23.3%) de los encuestados tuvieron una percepción regular.

**Tabla 6. Frecuencia de percepción de las Dimensiones de Clima Laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.**

<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	20	66.7
Regular	10	33.3
Total	30	100

<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	3	10.0
Regular	27	90.0
Total	30	100

<b>CONDICIONES LABORALES</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	9	30.0
Regular	21	70.0
Total	30	100

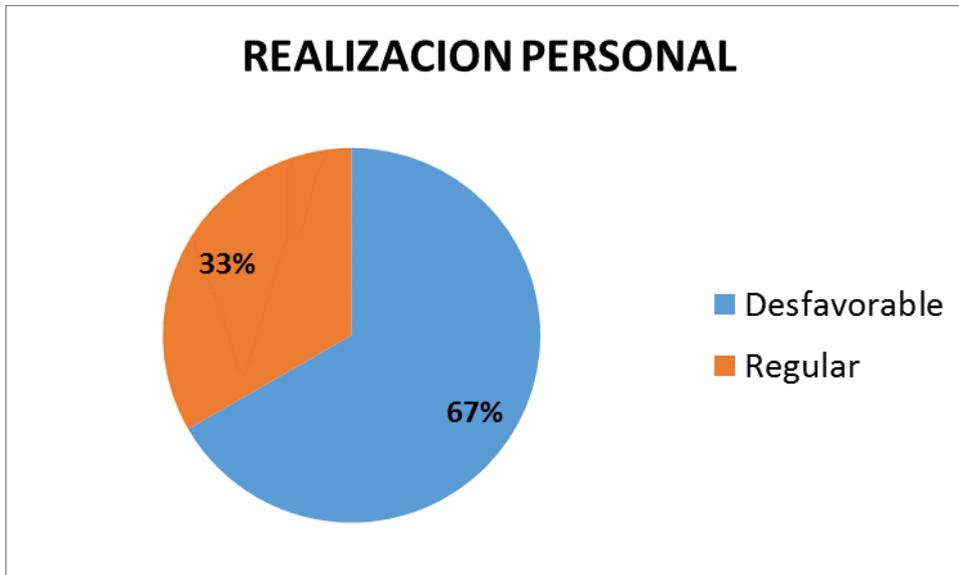
<b>SUPERVISIÓN</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	26	86.7
Regular	4	13.3
Total	30	100

<b>COMUNICACIÓN</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	26	86.7
Regular	4	13.3
Total	30	100

Fuente: elaboración propia

La percepción del clima laboral, según dimensiones, se muestran en la Tabla 6 y Figuras 8 al 12 donde se observa que las dimensiones Supervisión y Comunicación fueron los más desfavorables, pues el 86.7% tuvo una percepción desfavorable y solamente un 13.3% de enfermeras/os tuvo una percepción regular, y en Involucramiento Laboral el 90% tuvo una percepción de regular.

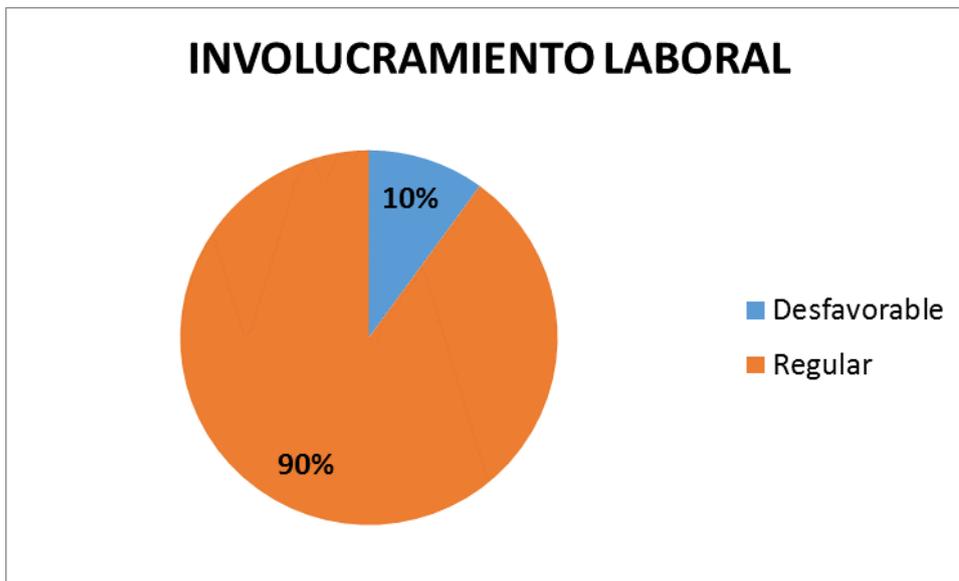
Analizando cada Dimensión, encontramos que:



**Figura 8.** *Percepción de la dimensión Realización Personal del Clima laboral.*

Fuente: elaboración propia

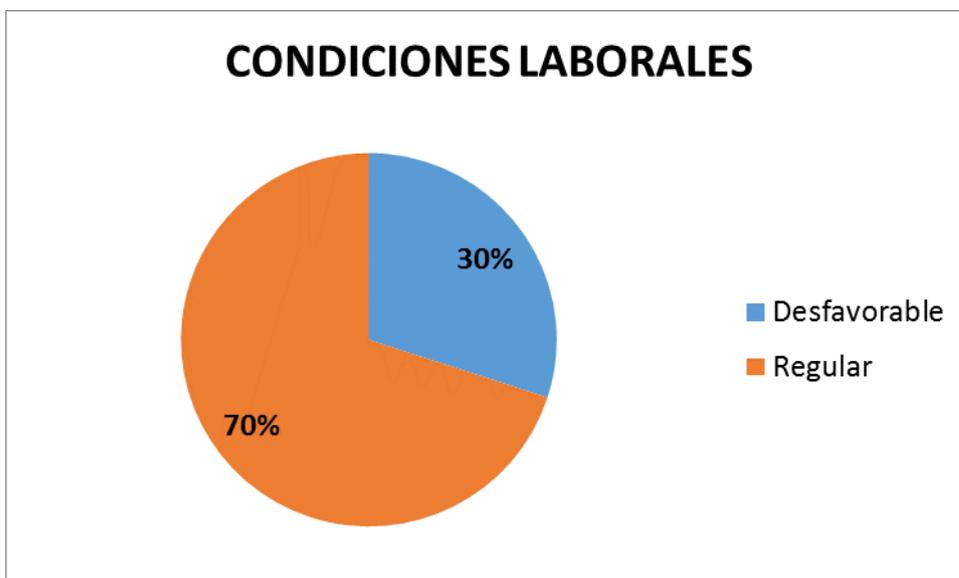
En la figura representativa de las frecuencias de la dimensión Realización Personal, el 66.7% tuvo una percepción desfavorable y la tercera parte de enfermeras/os tuvo una percepción regular, esto significa que el personal de enfermería siente que el Servicio no les reconoce sus logros en el trabajo o que sus supervisores no expresan ni reconocen explícitamente los logros del personal de enfermería.



**Figura 9.** *Percepción de la dimensión Involucramiento Laboral del Clima laboral.*

Fuente: elaboración propia

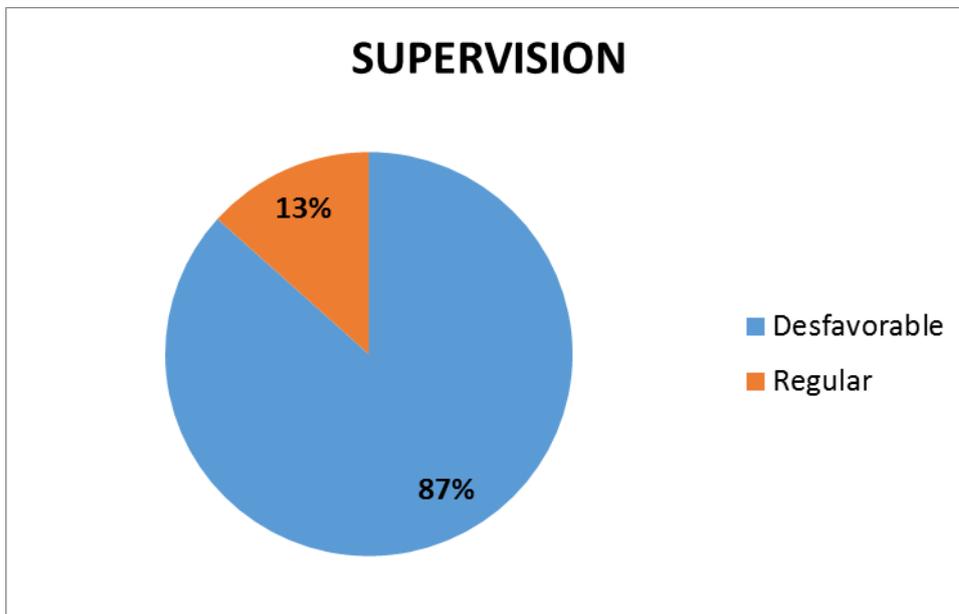
En la figura representativa de las frecuencias de la dimensión Involucramiento personal, la mayoría de enfermeras/os (90%) tuvieron una percepción regular, en este sentido, en el Servicio existe identificación del personal con los valores, hay compromiso en las funciones que realizan para el cumplimiento de los objetivos y del desarrollo en bien de la salud de los pacientes.



**Figura 10.** *Percepción de la dimensión Condiciones Laborales del Clima laboral.*

Fuente: elaboración propia

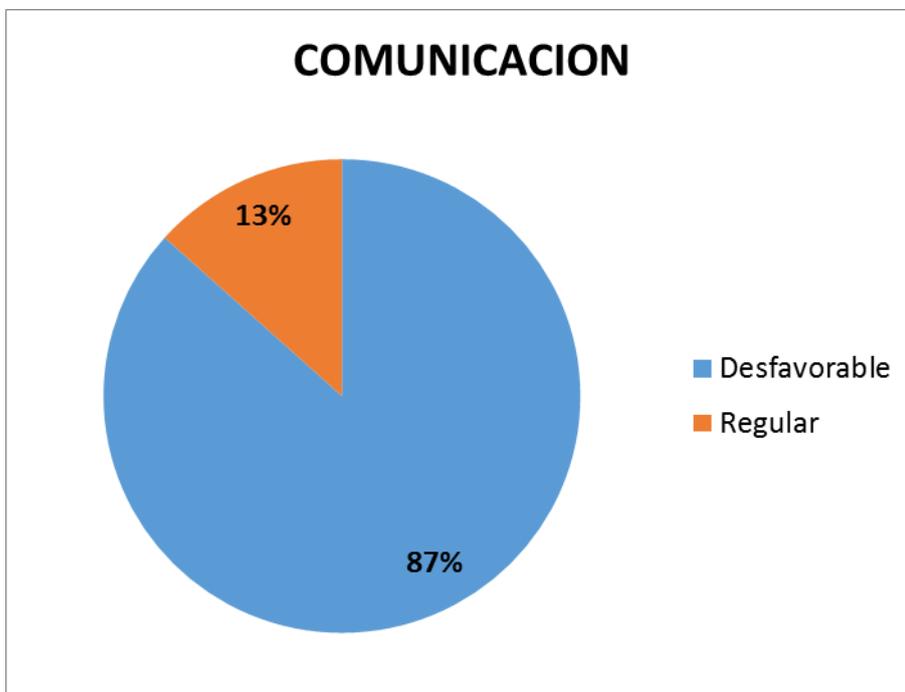
En la figura representativa de las frecuencias de la dimensión Condiciones Laborales, también fueron regulares en la mayoría de enfermeras/os (70%), esto es, que el personal de salud es reconocido por el Servicio, pues éste provee adecuadamente los elementos materiales, económicos y sociales que se requieren para el logro de los objetivos. Podemos resumir que sólo en la Realización Personal existe descontento por parte del personal de enfermería.



**Figura 11.** *Percepción de la dimensión Supervisión del Clima Laboral*

Fuente: elaboración propia

En la figura representativa de las frecuencias de la dimensión Supervisión, es importante resaltar que el 86.7% del personal tuvo una percepción desfavorable, esto indica que los supervisores posiblemente no brindan su apoyo para superar los obstáculos que se presentan.



**Figura 12.** *Percepción de la dimensión Comunicación del Clima Laboral.*

Fuente: elaboración propia

En la figura representativa de las frecuencias de la dimensión Comunicación, la percepción de 86.7% del personal, también fue desfavorable, esto indica que los grupos de trabajo no encuentran una manera adecuada de comunicarse.

La percepción desfavorable en estas dos dimensiones Supervisión y Comunicación; podría significar que el personal de enfermería siente que existen limitaciones en las acciones Supervisión y mecanismos de Comunicación dentro del Servicio por parte de sus jefes o supervisores, lo cual podría interferir en las actividades del personal de enfermería.

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Análisis de discusión de resultados**

Las percepciones de los trabajadores, en cuanto a su clima laboral, tienen gran importancia. Es la manifestación de la calidad, de la eficiencia y eficacia que se puedan otorgar al cliente; y para quienes lideran la organización, es la forma más exacta de medir sus debilidades y fortalezas institucionales; es por eso que mediante esta investigación, podemos decir que:

En los análisis realizados del estudio de investigación Clima Laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017, se obtuvo, con referencia al Clima Laboral, un nivel regular con un 23.3%, y un nivel desfavorable de 76.7%, según percepción de los enfermeros del Servicio de Cirugía y Especialidades. Estos resultados son diferentes a los resultados del estudio realizado por Chávez y Ríos (2015), sobre “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray”, ellos obtuvieron una respuesta de un nivel medio el 59% y 41% en un nivel alto. Esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, con una población de 27 enfermeras y utilizaron dos instrumentos de medición de Hackman y Oldhm y el de Sonia Palma Carrillo. Estos resultados nos permitieron visualizar que el clima laboral, en nuestro país, no es aún una de las prioridades en las organizaciones. La tarea por trabajarlo es ardua, las condiciones dentro de las organizaciones están complicadas y más para el sector salud, sin embargo, el personal de enfermería encuentra otras alternativas que ayudan a su propio fortalecimiento.

Se observó que en la dimensión Realización Personal, no existe un reconocimiento de logros, no se promueven ideas innovadoras, indiferencia de los jefes, etc., al cual respondieron con un 66.7% de desfavorable. Estos resultados son contradictorios a la investigación de Rivera (2016), “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del Personal Asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital Félix Mayorca Soto, de Tarma, 2015”, en cuanto a la necesidad de realización personal presentó favorable de 70%. Su

desarrollo fue de tipo descriptivo transversal con enfoque cuantitativo, con una muestra de 30 trabajadores asistenciales, se aplicó el instrumento de Sonia Palma Carrillo, SPC – Clima Laboral. De acuerdo a estos resultados, podemos decir que quienes están a la cabeza, como los directores o gerentes de las instituciones, tienen que ejercer el liderazgo, de tal manera que exista un desarrollo profesional y personal, en bienestar del trabajador y su organización.

La dimensión Involucramiento Laboral, da mención a algunos ítems como: cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo, cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante, hay clara distinción de visión, misión y valores en la institución, etc., presentó un 90% de regular. Siendo así la comparación con el trabajo de investigación de Vizcarra y col. (2015), “Clima Laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: un Estudio en Personal Asistencial de un Hospital Público de Lima”, presentó en los ítems correspondientes a condiciones laborales un nivel de medio o regular con 60%. Esta investigación es un trabajo correlacional, se aplicó en una muestra poblacional de 30 profesionales de la salud, aplicó una encuesta de clima laboral para medir esta variable. Estas condiciones pusieron de manifiesto que si bien las condiciones laborales para el personal de enfermería tienen una percepción de regular, debido a diversas falencias, así también aseguran sus logros, sienten preocupación y tienen responsabilidad en su trabajo que realizan para el paciente.

En la dimensión Condiciones Laborales, presentando ítems como: El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado, La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. De esta manera, la dimensión presentó un nivel de 70% de regular, presentando cierta oposición con el estudio que realizó Sauñe y col. (2011), “Condiciones Laborales y Nivel de Estrés en Enfermeros de un Hospital Público Peruano”, manifestando que la percepción que tuvieron los trabajadores, en cuanto a esta misma dimensión, fue desfavorable en un 70%. La muestra fue de 44 trabajadores, la investigación fue un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, de corte transversal. Permitió observar que los materiales hospitalarios no son los suficientes, o son inadecuados, para la finalidad del trabajo que se pretende

desempeñar, además la remuneración no satisface ya que los logros alcanzados lo superan.

La dimensión de Supervisión, en la cual se reflejó ítems como: El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, Las responsabilidades del puesto están claramente definidas, etc. presentó una percepción de 86.7% como desfavorable. De esta manera, la investigación de Vizcarra y col. (2015), "Clima Laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: un Estudio en Personal Asistencial de un Hospital Público de Lima", en la cual esta dimensión de Supervisión alcanzó un nivel regular, aplicado en una muestra poblacional de 30 trabajadores, fue de tipo descriptivo, se utilizaron los instrumentos de medición de Escala Clima Laboral de Sonia Palma. Nos permite observar que los jefes inmediatos, o supervisores en su mayoría, no brindan orientaciones o soluciones ante ciertos conflictos que pueden ser manejados de manera inmediata, posiblemente no existe un acercamiento hacia el trabajador; entonces, los supervisores son los primeros líderes que la institución debe formar, capacitar, para el encaminamiento organizacional.

Se mostró en la dimensión de Comunicación, ítems como: Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía, En la institución se afronta y superan obstáculos; el porcentaje general de la dimensión es de 86.7% con un nivel de desacuerdo, de esta manera se asemeja al resultado de la investigación de Sierra (2015), "El Clima Laboral en los/las Colaboradores/as del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.", en el que se obtuvo como resultado de regular en un 70%. Según su estudio, utilizó un método descriptivo, la muestra poblacional estuvo conformada por 29 trabajadores, los instrumentos utilizados aprobados por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala. Así, nos permitió determinar que los medios para comunicarse, no son los más adecuados y podrían encontrarse en riesgo, se deben tomar medidas suficientes para hacerlas viables ya que la comunicación es muy importante para alcanzar cualquier objetivo, sobre todo en donde la labor a realizar es continua, inmediata y con individuos como recursos humanos.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

- La percepción general del clima laboral en la Unidad de Enfermería fue Desfavorable con 76.7%, del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.
- La percepción del clima laboral en su dimensión de Realización Personal, fue muy desfavorable con 66.7%, en las dos terceras partes, en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.
- En la mayoría de la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017, la percepción del clima laboral en su dimensión Involucramiento Laboral fue regular con 90%.
- En la mayoría de la Unidad de Enfermería, del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017, la percepción del clima laboral en su dimensión Condiciones Laborales fue regular con 70%.
- En poco más de la mitad de la Unidad de Enfermería, del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017, la percepción del clima laboral en su dimensión Supervisión, fue desfavorable con un 86.7%.
- La percepción del clima laboral en su dimensión de Comunicación, fue desfavorable con 86.7%, en más de dos tercios de la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017.

## VII. RECOMENDACIÓN

### 7.1.Recomendación

El clima laboral percibido por la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, del distrito de El Agustino, 2017, permitió realizar recomendaciones que fomenten y propicien otras medidas y estudios, de esta forma tener una perspectiva global y más detallada del entorno y la conducta del trabajador:

- Repetir periódicamente este tipo de encuestas para medir el clima laboral, a modo de retroalimentar y de hacer los ajustes necesarios en la institución.
- El Servicio debe tener como norma y obligación, el medir el clima laboral semestral o anualmente a través de encuestas. Esto será beneficioso tanto para el hospital, para el personal de enfermería y para los propios pacientes.
- Se puede continuar con el mismo test o escala CL-SPC, para la aplicación de las nuevas investigaciones.
- En cuanto a la dimensión Realización Personal, se recomienda realizar talleres, para los que están a cargo de la institución, así desarrollar el valor de la autorrealización del personal.
- Realizar taller de Clima Laboral y Trabajo en equipo, para los funcionarios, así como también un Taller sobre Liderazgo

La dimensión Involucramiento Laboral, permitió tomar atención a los aspectos con mayor déficit en el personal de enfermería, como no tener claro los objetivos, misión, visión, etc. del hospital. No obstante, la actitud del trabajador es buena, pero se tiene que permitir que sea partícipe e involucre con las metas del hospital.

- Realizar Talleres de Misión, Visión y Objetivos, tomando en cuenta sus observaciones con las cuales sea partícipe el personal de enfermería.

En cuanto a las Condiciones Laborales, se recomienda al Directorio del Hospital, en coordinación con el Departamento de Finanzas, poner mayor énfasis en la labor que desempeña el personal de enfermería, pues éste no es totalmente valorado, no se les provee los elementos materiales y sociales necesarios para el logro de sus objetivos, además de la remuneración e incentivos, que no están acorde al desempeño:

- Realizar Talleres de Liderazgo, con la intervención del jefe del Departamento de Enfermería, así como los jefes de los diferentes servicios de enfermería, el jefe del Departamento de Finanzas y jefe de Recursos Humanos.

Respecto a la Supervisión, se recomienda elaborar y disponer de un sistema para el seguimiento, control y retroalimentación de las actividades de los trabajadores y realizar las labores en función a los métodos y a los planes establecidos para mejorar y optimizar el rendimiento.

- Realizar capacitaciones como “Trabajo en Equipo”
- Talleres sobre “Manual de Funciones”

En cuanto a la Comunicación, se recomienda fomentar una relación armoniosa entre los grupos de trabajo, ya sea por medio de actividades extra-laborales o laborales, donde se refuercen las relaciones entre los trabajadores.

- Coordinar con el Departamento de Comunicaciones y “Habilitar un Mural” que tenga por objeto la disposición de información de todos los servicios, y de esta manera tener un acercamiento a la información, para el personal en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, L. (2001). *Satisfacción Laboral, su Medición y Evaluación*. Extraído el 20 de septiembre del 2015. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>
- Arango, J. (2011). *Los trabajos de Elton Mayo*. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/4514/1/7707501.2011.pdf>
- Ardouin, J. (2000). *Motivación y Satisfacción Laboral*. México: Cecsa.
- Barner (2002). *Factores de la Satisfacción Laboral*. Extraído el 16 de septiembre del 2015. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718915X2010000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718915X2010000100002&script=sci_arttext)
- Bernal I., Pedraza N. y Sánchez M., (2014). *El Clima Organizacional y su Relación con la Calidad de los Servicios Públicos de Salud: Diseño de un Modelo Teórico*. Recuperado de: [https://ac.els-cdn.com/S0123592314001624/1-s2.0-S0123592314001624-main.pdf?tid=2b74363e-9429-47f8-9970-dff8543cd29b&acdnat=1535489776\\_4a597acfe8366a93c436ea7a46364e91](https://ac.els-cdn.com/S0123592314001624/1-s2.0-S0123592314001624-main.pdf?tid=2b74363e-9429-47f8-9970-dff8543cd29b&acdnat=1535489776_4a597acfe8366a93c436ea7a46364e91)
- Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias*. México. Trillas.

Chávez D, Ríos K. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015*. Univ. Privada Antenor Orrego, 2015. Recuperado de: [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO\\_3776ec1d39218bc3af3bee39e12f5f5b](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO_3776ec1d39218bc3af3bee39e12f5f5b)

Chiang, M., Heredia, S. y Santamaría, E. (2017) *Clima Organizacional y Salud Psicológica: Una Dualidad Organizacional*. *Dimensión Empresarial*, 15 (1), 63-76. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5826333.pdf>

Chiavenato, I. (2004). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Colombia: Campus. Ltda.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8ª ed.) México: McGraw – Hill.

Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de Ética*. Consejo Directivo Nacional. Lima.

Diario Gestión. (2017). *Presupuesto que Necesita el Sector Salud*. Panel G. Recuperado de: <https://gestion.pe/panelg/cual-presupuesto-que-necesita-sector-salud-2018-2198868>

Diario El Comercio (2016). *Cuánto Dinero Destina el Estado al Sector Salud*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/dinero-destina-sector-salud-noticia-500315>

- Encalada, A. M., Zegarra, R. O., Malca, A. M. U., & Tello, M. V. (2016). *Factores que Desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia*. Revista Peruana de Obstetricia y enfermería.
- Ferrell O.C., Hirt G, Ramos L, Adriaenséns M, y Flores M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Ed.*, Mc Graw-Hill Interamericana.
- Galimberti U. (2002). *Diccionario de Psicología*. México. Siglo Veintiuno Editores.
- García G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo*. Recuperado de:  
[http://www.unicauca.edu.co/porik\\_an/imagenes\\_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf](http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación, 6ta. Edición*. Chile. Mc Graw Hill.
- Mamani A., Obando R, Uribe A, y Vivanco M. (2007). *Factores que Desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia*. Rev Per Obst Enf. 2007. Recuperado de:  
[www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/415](http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/415)

McClelland, D. (1961). *Teoría de las Tres Necesidades*. Recuperado de:  
<https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-demotivacion/teoria-de-las-tres-necesidades-secundarias-de-mcclelland/>

Moreno, D. (2012). *Clima Organizacional, Definición, Teoría y Modelos de Abordaje*. Recuperado de:  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/%20Clima%20Organizacional.pdf>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Lima, Perú. Cartolan EIR

Rios, G. (2017). *Clima Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua*. Tesis de Grado, Univ. Nacional Autónoma de Nicaragua.  
Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>

Rivera I. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del Personal Asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital Félix Mayorca Soto, de Tarma 2015*. Tesis Especialista en Enfermería. Univ. Nac. Mayor de San Marcos.

Salcedo S. y Lozano Y. (2014). “*Análisis de los Factores Determinantes del Clima Organizacional, Aplicando el Modelo de Litwin y Stinger en Sucursales de Davivienda en Cartagena*”. Recuperado de:  
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20oclima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>

- Santana C, Cristancho F., (2015). *Clima Laboral en América Latina, 2013-2014*. Acsendo. Recuperado de:  
<https://rdstationstatic.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>
- Sauñe W., Bendezú C., Oscoco O. (2011). *Condiciones Laborales y Nivel de Estrés en Enfermeros de un Hospital Público Peruano*. Tesis de Grado, Univ. San Luis Gonzaga, Ica, Perú. Recuperado de: <https://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/RMP/article/download/90/67u>
- Sierra M. (2015). *El Clima Laboral en los/as Colaboradores/as del Área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* Tesis de Grado, Univ. Rafael Landívar, Cobán, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Vera M. y Samudio M. (2013). *Clima Organizacional de Enfermería en los Hospitales Regionales del Instituto de Previsión Social*. Tesis de Grado, Univ. Católica Nuestra señora de la Asunción. Paraguay. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>
- Vizcarra M., Llaja V., Limo C. y Talavera J. (2015). *Clima Laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: un Estudio en Personal Asistencial de un Hospital Público de Lima*. Tesis de Grado, Univ. Nac. Mayor de San Marcos

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

“CLIMA LABORAL EN LA UNIDAD DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA Y ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL DE III NIVEL, EL AGUSTINO, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE			METODOLOGÍA	
		VARIABLE	DIMENSIÓN			
<b>¿Cuál es el nivel del Clima Laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, El Agustino, 2017?</b>	<b>General</b> - Determinar el nivel del clima laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, El Agustino, 2017 <b>Específico</b> - Describir el nivel en la dimensión Realización Personal en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, El Agustino, 2017 - Describir el nivel en la dimensión Involucramiento Laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, El Agustino, 2017 - Describir el nivel en la dimensión Condiciones Laborales en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, El Agustino, 2017 - Describir el nivel en la dimensión Supervisión en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, El Agustino, 2017 - Describir el nivel en la dimensión Comunicación en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades del Hospital de III Nivel, El Agustino, 2017	Clima Laboral	Realización personal	Los valores de medición son del 1 al 5: 1 = Ninguno / nunca		
			Involucramiento Laboral	2 = Poco 3 = Regular /algo 4 = Mucho 5 = Todo / siempre		
			Condiciones Laborales	<b>Categoría</b>	<b>Factores</b>	<b>Punt. Total</b>
			Supervisión	Desfavorable	10 a 23 pts.	50 a 129 pts.
			Comunicación	Regular	24 a 37 pts.	130 a 169 pts.
	Favorable	38 a 50 pts.	170 a 250 pts.			
		Puntaje máximo: 250 puntos.				
			Aplicación del test Escala de Clima Laboral CL-SPC-Sonia Palma Carrillo (2004).			

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicador	Valor	Criterio	Instrumento
Clima Laboral	Realización Personal	01. Existen oportunidades de progresar en la institución 02. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados 03. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo 04. Se valora los altos niveles de desempeño 05. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros 06. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse 07. Los jefes promueven la capacitación que se necesita 08. La empresa promueve el desarrollo del personal 09. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras 10. Se reconocen los logros en el trabajo	<u>Puntuación: Máxima 50</u>  <b>Categoría      Factor</b>  Desfavorable    10 a 23 pts.  Regular            24 a 37 pts.  Favorable         38 a 50 pts.	<u>1= Ninguno / nunca</u>  <u>2= Poco</u>  <u>3= Regular / algo</u>  <u>4= Mucho</u>  <u>5= Todo / siempre</u>	<u>Test:</u>  <u>Escala de</u>  <u>Clima</u>  <u>Laboral CL-</u>  <u>SPC- Sonia</u>  <u>Palma</u>  <u>Carrillo</u>  <u>(2004)</u>
	Involucramiento Laboral	11. Se siente comprometido con el éxito de la organización 12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo 13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización 14. Los trabajadores están comprometidos con la organización 15. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día 16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal 17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante 18. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal 19. Hay clara distinción de visión, misión y valores en la institución 20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	<u>Puntuación: Máxima 50</u>  <b>Categoría      Factor</b>  Desfavorable    10 a 23 pts.  Regular            24 a 37 pts.  Favorable         38 a 50 pt		

	Condiciones Laborales	<p>21. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí</p> <p>22. Los objetivos de trabajo son retadores</p> <p>23. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades</p> <p>24. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado</p> <p>25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede</p> <p>26. Existe buena administración de los recursos</p> <p>27. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones</p> <p>28. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución</p> <p>29. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo</p> <p>30. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros</p>	<p><u>Puntuación: Máxima 50</u></p> <p><b>Categoría      Factor</b></p> <p>Desfavorable 10 a 23 pts.</p> <p>Regular          24 a 37 pts.</p> <p>Favorable        38 a 50 pts.</p>		
	Supervisión	<p>31. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan</p> <p>32. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo</p> <p>33. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea</p> <p>34. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo</p> <p>35. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas</p> <p>36. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades</p> <p>37. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo</p> <p>38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos</p> <p>39. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos</p> <p>40. Existe un trato justo en la empresa</p>	<p><u>Puntuación: Máxima 50</u></p> <p><b>Categoría      Factor</b></p> <p>Desfavorable 10 a 23 pts.</p> <p>Regular          24 a 37 pts.</p> <p>Favorable        38 a 50 pts.</p>	<p><u>1= Ninguno / nunca</u></p> <p><u>2= Poco</u></p> <p><u>3= Regular / algo</u></p> <p><u>4= Mucho</u></p> <p><u>5= Todo / siempre</u></p>	<p><u>Test:</u></p> <p><u>Escala de</u></p> <p><u>Clima</u></p> <p><u>Laboral CL-</u></p> <p><u>SPC- Sonia</u></p> <p><u>Palma</u></p> <p><u>Carrillo</u></p> <p><u>(2004)</u></p>
	Comunicación	<p>41. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo</p> <p>42. En mi oficina, la información fluye adecuadamente</p> <p>43. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa</p> <p>44. Existen suficientes canales de comunicación</p> <p>45. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía</p> <p>46. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos</p> <p>47. La institución fomenta y promueve la comunicación interna</p> <p>48. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen</p> <p>49. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas</p> <p>50. Se conocen los avances en otras áreas de la organización</p>	<p><u>Puntuación: Máxima 50</u></p> <p><b>Categoría      Factor</b></p> <p>Desfavorable 10 a 23 pts.</p> <p>Regular          24 a 37 pts.</p> <p>Favorable        38 a 50 pts.</p>		

## Anexo 3: Instrumento

### Escala de Clima Laboral CL-SPC

#### Ficha Técnica

- Nombre de la Escala: Clima Laboral CL-SPC
- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Administración: Individual o colectiva
- Duración: 15 a 30 minuto aproximadamente
- Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales
- Tipificación: Percentil general para muestra total: por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.
- Muestra de origen: Población de Lima Metropolitana, Perú.
- Material: Ficha de recolección de las respuestas.

Descripción del test. Esta escala tipo Likert, está conformada por 50 ítems, con cinco opciones por respuesta (Nunca=1, Poco=2, Regular=3, Mucho=4, y Todo=5). Las dimensiones y los ítems de cada dimensión son las siguientes, además de los datos generales:

#### Datos Generales:

Profesión: Licenciada/o  Técnica/o ,  
 Edad \_\_\_\_\_ años,  
 Sexo: Femenino  Masculino ,  
 Régimen: Nombrado  Contratado

#### Escala de Clima Laboral

N=Nunca, P=Poco, R=Regular, M=Mucho, T=Todo	1	2	3	4	5
Dimensión Desarrollo Personal	N	P	R	M	T
01. Existen oportunidades de progresar en la institución					
02. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
03. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
04. Se valoran los altos niveles de desempeño					
05. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
06. Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse					
07. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
08. La empresa promueve el desarrollo del personal					
09. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
10. Se reconocen los logros en el trabajo					
Dimensión Involucramiento Laboral					
11. Se siente comprometido con el éxito de la organización					
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					

13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
15. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
18. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
19. Hay clara distinción de visión, misión y valores en la institución					
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
<b>Dimensión Condiciones Laborales</b>					
21. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
22. Los objetivos de trabajo son retadores					
23. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
24. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26. Existe buena administración de los recursos					
27. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones					
28. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
29. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
30. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					
<b>Dimensión Supervisión</b>					
31. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
32. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
33. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
34. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
35. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
36. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
37. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos					
39. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
40. Existe un trato justo en la empresa					
<b>Dimensión Comunicación</b>					
41. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
42. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
43. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
44. Existen suficientes canales de comunicación					
45. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
46. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
47. La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
48. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
49. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
50. Se conocen los avances en otras áreas de la organización					

## Anexo 4: Validación del instrumento

ANEXO N° 03

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>I. Realización Personal</b>								
1	Existe oportunidades de progresar en la institución	✓		✓		✓		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	✓		✓		✓		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✓		✓		✓		
4	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	✓		✓		✓		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓		✓		✓		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	✓		✓		✓		
8	La empresa promueve el desarrollo del personal	✓		✓		✓		
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	✓		✓		✓		
10	Se reconocen los logros en el trabajo	✓		✓		✓		
<b>II. Involucramiento Laboral</b>								
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización	✓		✓		✓		
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	✓		✓		✓		
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	✓		✓		✓		
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	✓		✓		✓		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	✓		✓		✓		
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	✓		✓		✓		
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	✓		✓		✓		
19	Hay clara definición de visión, misión, y valores en la institución	✓		✓		✓		
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	✓		✓		✓		
<b>II. Condiciones Laborales</b>								
21	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	✓		✓		✓		
22	Los objetivos de trabajo son retadores	✓		✓		✓		
23	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	✓		✓		✓		
24	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado	✓		✓		✓		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	✓		✓		✓		
26	Existe buena administración de los recursos	✓		✓		✓		
27	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	✓		✓		✓		
28	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	✓		✓		✓		
29	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	✓		✓		✓		
30	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Amery Calderón, César Jara*

DNI: *06717283*

Especialidad del validador: *Dr en Educación*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO Nº 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Nº	Dimensiones / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>I. Realización Personal</b>								
1	Existe oportunidades de progresar en la institución							
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados							
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo							
4	Se valora los altos niveles de desempeño							
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros							
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse							
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita							
8	La empresa promueve el desarrollo del personal							
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras							
10	Se reconocen los logros en el trabajo							

**II. Involucramiento Laboral**

11	Se siente comprometido con el éxito en la organización							
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo							
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización							
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización							
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día							
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal							
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante							
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal							
19	Hay clara definición de visión, misión, y valores en la institución							
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral							
<b>II. Condiciones Laborales</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
21	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí							
22	Los objetivos de trabajo son retadores							
23	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades							
24	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado							
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede							
26	Existe buena administración de los recursos							
27	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones							
28	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución							
29	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo							
30	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

..... Pareja Fernández, Ana Cecilia .....

DNI:..... 07735674 .....

Especialidad del validador:..... Psicología .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### Anexo 5. Matriz de Datos.

DATOS GENERALES				
Nro.	código	edad	Sexo	grupo
1	0	41	0	0
2	0	35	0	1
3	0	47	0	0
4	0	53	0	0
5	0	47	0	1
6	0	32	1	0
7	0	51	0	0
8	0	31	0	0
9	0	46	1	0
10	0	60	0	0
11	0	60	0	0
12	0	62	0	0
13	0	33	0	0
14	0	56	0	0
15	0	55	1	0
16	1	28	0	1
17	1	36	1	0
18	1	36	0	0
19	1	35	0	0
20	1	29	0	1
21	1	45	0	0
22	1	39	1	0
23	1	29	0	1
24	1	38	0	0
25	1	45	0	0
26	1	57	0	0
27	1	51	0	0
28	1	24	0	1
29	1	36	0	0
30	1	31	1	0

---

CLAVES		
CODIGO	<i>Técnico</i>	0
	Licenciado/a	1
SEXO	Femenino	0
	Masculino	1
GRUPO	Nombrado	0
	Contratado	1

---

### SABANA DE DATOS. CLIMA LABORAL Y DIMENSIONES

N°	1. REALIZ. PERSONAL		2. INVOLUCRAMIENTO LABORAL		3. CONDICIONES LABORALES		4. SUPERVISIÓN		5. COMUNICACIÓN		CLIMA LABORAL	
	Fac. 1	Categoría	Fac. 2	Categoría	Fac. 3	Categoría	Fac. 4	Categoría	Fac. 5	Categoría	Ptje.	Categoría
1	28	Regular	36	Regular	32	Regular	25	Regular	20	Desfavorable	141	Regular
2	16	Desfavorable	28	Regular	25	Regular	21	Desfavorable	21	Desfavorable	111	Desfavorable
3	20	Desfavorable	35	Regular	23	Desfavorable	22	Desfavorable	22	Desfavorable	122	Desfavorable
4	23	Desfavorable	31	Regular	23	Desfavorable	23	Desfavorable	21	Desfavorable	121	Desfavorable
5	26	Regular	31	Regular	25	Regular	23	Desfavorable	21	Desfavorable	126	Desfavorable
6	10	Desfavorable	24	Regular	22	Desfavorable	22	Desfavorable	22	Desfavorable	100	Desfavorable
7	20	Desfavorable	30	Regular	25	Regular	23	Desfavorable	23	Desfavorable	121	Desfavorable
8	20	Desfavorable	29	Regular	23	Desfavorable	21	Desfavorable	20	Desfavorable	113	Desfavorable
9	20	Desfavorable	34	Regular	25	Regular	21	Desfavorable	24	Regular	124	Desfavorable
10	31	Regular	34	Regular	33	Regular	22	Desfavorable	21	Desfavorable	141	Regular
11	31	Regular	34	Regular	33	Regular	19	Desfavorable	20	Desfavorable	137	Regular
12	21	Desfavorable	31	Regular	32	Regular	21	Desfavorable	20	Desfavorable	125	Desfavorable
13	27	Regular	29	Regular	24	Regular	30	Regular	29	Regular	139	Regular
14	24	Regular	26	Regular	26	Regular	20	Desfavorable	21	Desfavorable	117	Desfavorable
15	14	Desfavorable	24	Regular	24	Regular	28	Regular	30	Regular	120	Desfavorable
16	23	Desfavorable	29	Regular	23	Desfavorable	27	Regular	27	Regular	129	Desfavorable
17	15	Desfavorable	24	Regular	20	Desfavorable	19	Desfavorable	19	Desfavorable	97	Desfavorable
18	23	Desfavorable	30	Regular	29	Regular	19	Desfavorable	21	Desfavorable	122	Desfavorable
19	19	Desfavorable	21	Desfavorable	23	Desfavorable	19	Desfavorable	20	Desfavorable	102	Desfavorable
20	33	Regular	36	Regular	36	Regular	21	Desfavorable	20	Desfavorable	146	Regular
21	26	Regular	37	Regular	26	Regular	21	Desfavorable	20	Desfavorable	130	Regular
22	18	Desfavorable	22	Desfavorable	25	Regular	19	Desfavorable	19	Desfavorable	103	Desfavorable
23	18	Desfavorable	27	Regular	24	Regular	20	Desfavorable	19	Desfavorable	108	Desfavorable
24	21	Desfavorable	34	Regular	30	Regular	22	Desfavorable	22	Desfavorable	129	Desfavorable
25	20	Desfavorable	24	Regular	24	Regular	17	Desfavorable	19	Desfavorable	104	Desfavorable
26	26	Regular	28	Regular	22	Desfavorable	18	Desfavorable	23	Desfavorable	117	Desfavorable
27	21	Desfavorable	28	Regular	19	Desfavorable	23	Desfavorable	21	Desfavorable	112	Desfavorable
28	22	Desfavorable	22	Desfavorable	24	Regular	23	Desfavorable	21	Desfavorable	112	Desfavorable
29	31	Regular	34	Regular	33	Regular	22	Desfavorable	22	Desfavorable	142	Regular
30	19	Desfavorable	26	Regular	24	Regular	23	Desfavorable	23	Desfavorable	115	Desfavorable

## **Anexo 6. Propuesta de valor**

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la prevalencia del Clima Laboral en la Unidad de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades; para lo cual se realizaron ciertas actividades para definir el problema y poder abordarlo. A continuación, se listan las actividades que se han realizado. Este trabajo queda a disponibilidad de la comunidad científica y educativa para que puedan utilizarla con fines educativos y de análisis de casos, con la atención de replicarla y ser utilizada como referencia para futuras investigaciones.

- Observación del problema
- Análisis situacional usando casos presentados
- Análisis de los objetivos de la investigación
- Búsqueda de teorías relacionadas y referencias
- Búsqueda y selección de mecanismos para evaluar la variable

Así, esta investigación abre nuevos conceptos y alternativas de solución, además promueve nuevos proyectos, como programas que implanten nuevas formas y mejoras de trabajo, las cuales mejoren la salud no sólo físicamente sino también desde el aspecto de las emociones, ya que es un factor muy importante y el más beneficioso para el ser humano; es por ello que el profesional en Psicología Organizacional es muy necesario dentro de los objetivos de la institución.

## Anexo 7: Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta Ficha de Consentimiento, es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por María Victoria Basurto Alvines, alumna de la Universidad Privada Telesup. La meta de este estudio es CLIMA LABORAL EN LA UNIDAD DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA Y ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL DE III NIVEL, EL AGUSTINO, 2017.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder las preguntas del cuestionario de ESCALA DE CLIMA LABORAL. Esto tomará aproximadamente quince minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito, fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas, usando un número de identificación, y por lo tanto serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento, sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

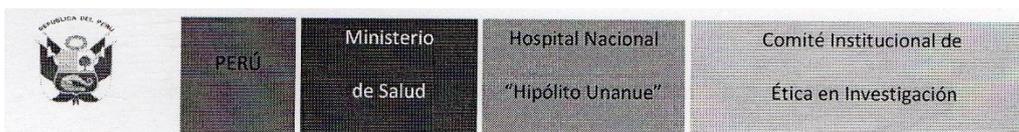
Muchas gracias por su participación.

ACEPTO participar de la presente investigación:

_____	_____	_____
Nombre del Participante	Firma	Fecha

Código de participante: \_\_\_\_\_

## Anexo 8: Autorización para la toma de encuestas



" Año del Buen Servicio al Ciudadano "

### Carta N° 197 – 2017 - CIEI – HHU

A : **MARIA VICTORIA BASURTO ALVINES**  
ASUNTO : **Aprobación de Proyecto de tesis**  
REFERENCIA : Expediente N° 40194  
FECHA : El Agustino, 14 de diciembre del 2017

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y dar respuesta al documento de referencia donde solicita revisión y aprobación del proyecto de tesis titulado: "**Análisis del Clima laboral del personal de Enfermería del Servicio de Cirugía y Especialidades de un Hospital de III Nivel del distrito de El Agustino periodo septiembre - octubre 2017**", para optar el título profesional de Licenciado en Psicología en la UPTALESUP.

El Comité, en sesión ordinaria del miércoles 13 de diciembre del presente año, según consta en el Libro de Actas N° 5, acordó por unanimidad **Aprobar** el Proyecto de tesis antes mencionado.

Atentamente  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE  
DRA. ANGÉLICA RICCI Y AURIVILCA  
Especialista del Comité de Ética en Investigación

