

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**CLIMA LABORAL EN TÉCNICOS ASISTENCIALES DE UN  
HOSPITAL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, AGOSTO –  
DICIEMBRE 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

**JULEYSI BRIYICT JARAMILLO ADRIANZEN**

**ASESOR**

**Mgr. RONY EDINSON PRADA CHAPOÑAN**

**Chiclayo, 2019**

## Índice

Resumen .....	3
Introducción.....	5
Marco Referencial .....	8
Antecedentes .....	8
Marco teórico .....	10
Definición operacional de variables e indicadores .....	15
Método.....	17
Diseño y tipo de investigación .....	17
Población.....	17
<i>Criterios de selección de muestra</i> .....	17
Procedimiento.....	17
Instrumento.....	18
Aspectos éticos.....	19
Procesamiento y análisis de datos .....	19
Resultados.....	20
Discusión .....	23
Conclusiones.....	29
Recomendaciones .....	30
Referencias .....	31
Apéndice.....	33

### **Resumen**

El clima laboral es la percepción que poseen los trabajadores respecto a su ambiente de trabajo. Es por ello que esta investigación, tuvo como objetivo general, determinar el nivel de clima laboral en los técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, durante los meses de agosto a diciembre del 2016, el tipo de investigación utilizada se enmarcó en un diseño no experimental, de tipo descriptivo, lo que permitió reunir una serie de información referente al objeto en estudio. Se trabajó con 97 participantes, de los cuales 66 fueron mujeres y 31 fueron varones. Se utilizó la escala de Clima Laboral CL-SPC elaborada por Palma, que cuenta con una confiabilidad de 0,97. Los resultados obtenidos demostraron que un 56% de los técnicos asistenciales perciben al clima laboral en un nivel medio, en tanto, un 30% lo considera desfavorable. Además, se identificó que dentro de los factores del clima laboral tales como: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, el nivel medio alcanzó el mayor porcentaje entorno a los niveles evaluados. Se concluye que el mayor porcentaje de los técnicos asistenciales perciben el clima laboral en un nivel medio.

Palabras clave: clima laboral, percepción, ambiente laboral.

### **Abstract**

The work climate is the perception that workers have regarding their work environment. That is why this research, had as a general objective, determine the level of work climate in the technical assistance of a hospital in the city of Chiclayo, during the months of August to December 2016, the type of research used was framed in a non-experimental design, of a descriptive type, which allowed gathering a series of information regarding the object under study. We worked with 97 participants, of which 66 were women and 31 were men. The CL-SPC Labor Climate scale elaborated by Palma was used, which has a reliability of 0.97. The results obtained showed that 56% of the technical assistants perceive the work environment at a medium level, while 30% consider it unfavorable. In addition, it was identified that within the factors of the work climate such as: self-realization, labor involvement, supervision, communication, working conditions, the average level reached the highest percentage around the levels evaluated. It is concluded that the highest percentage of care technicians perceive the work environment at a medium level.

Keywords: work climate, perception, work environment.

## **Clima Laboral en técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, agosto-diciembre 2016.**

La exigencia del crecimiento de las organizaciones, se ha involucrado con el ejercicio de las funciones que tienen que desempeñar los trabajadores, generando gran variedad de cambios para poder mantenerse en el mercado laboral. Muchos directivos optan por orientar a las empresas hacia objetivos que desencadenen mayor productividad, dejando de lado otros factores que son de mucha importancia como la comunicación asertiva, la integración entre todos los miembros de la empresa e incluso el reconocimiento a su esfuerzo y dedicación en su labor diaria, todo esto puede generar en algunas ocasiones un clima laboral tenso y rígido, que en consecuencia afecta la productividad.

El clima laboral constituye una variable importante pues permite conocer la percepción que tienen los trabajadores sobre su entorno laboral y sus condiciones de trabajo, generando que la organización donde laboran sea de vital importancia para que logren desenvolverse y desempeñarse de manera adecuada con su entorno y con sus semejantes.

Un hospital es considerado una organización, debido a que brinda servicios de salud a pacientes y familiares, además promueve el desarrollo profesional de sus trabajadores, respondiendo a los retos del contexto y generando recursos para su mantenimiento (Elgegren, 2015). Por ende, las personas que conforman esta institución deben estar orientados en el logro de los objetivos y organizados en una estructura planificada (Cortés, como se citó en Elgegren, 2015).

Sin embargo, las personas que trabajan en el área de ciencias de la salud, constituyen una población relevante para el estudio del clima laboral, pues en ocasiones están expuestos a laborar en condiciones poco favorables o críticas, lo cual podría influir en la percepción que construyen del clima dentro de su organización (Bernal, Pedraza & Sánchez, 2015).

Esta problemática es frecuente en algunas instituciones hospitalarias, donde la población laboral manifiesta diversas molestias debido a que sienten que su labor no es reconocida por los jefes que están a cargo de la organización y por falta de comunicación entre sus colegas, lo cual puede generar diversos comentarios que hacen que la jornada laboral se torne pesada y genere desintegración (Romero, 2016).

Esta realidad también se evidencia en el medio local, en técnicos asistenciales de un hospital de Chiclayo, lo que influenciaría de manera directa en una baja motivación,

malas relaciones interpersonales, ausentismo laboral, e incluso esto puede ser reflejado en la calidad de atención que reciben los pacientes y público en general.

Lo anterior es corroborado por versiones recogidas de algunos trabajadores pertenecientes a la población de estudio, se ha podido conocer que existen dificultades en cuanto a comunicación, que van desde los jefes hasta aquellos trabajadores que se encuentran en categorías inferiores, así como el establecer relaciones interpersonales confiables y cálidas entre mismos compañeros de trabajo, específicamente los pertenecientes al área de técnicos asistenciales del hospital, se torna tedioso y es difícil, llegando en algunos casos a generarse relaciones interpersonales negativas entre compañeros. Así mismo, muchos de ellos manifiestan que en ocasiones las condiciones laborales, pueden obstaculizar el desenvolvimiento y desarrollo de sus funciones. Algunos otros han llegado a considerar que su esfuerzo en el trabajo, no es reconocido, considerando las expectativas salariales (comunicación personal, 03 de junio de 2016).

Cabe decir que, los jefes a cargo del centro hospitalario, consideran y reconocen que al haber incomodidades y conflictos entre los trabajadores del establecimiento, se crea un ambiente hostil que dificulta el adecuado desempeño del cumplimiento de las funciones, lo cual puede ser un posible riesgo en la atención que brindan a los pacientes que acuden a atenderse en dicho hospital (comunicación personal, 03 de junio de 2016).

Por lo mencionado anteriormente, el entorno laboral puede influir de manera importante en el comportamiento profesional que posee el trabajador, repercutiendo de manera directa en las funciones que cumple en su centro laboral. Por lo cual se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los niveles de clima laboral en técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2016?

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar los niveles del clima laboral en técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2016. En tanto, como objetivos específicos se consideró identificar los niveles de los factores del clima laboral, asimismo, determinar los niveles del clima laboral según sexo y tiempo de servicio, en técnicos asistenciales.

Se consideró relevante realizar el estudio de clima laboral en técnicos asistenciales, pues los resultados obtenidos, permiten conocer la situación laboral de los trabajadores que pertenecen a la organización, por consiguiente, la institución podría implementar actividades de apoyo, planteando de esta manera soluciones eficaces en aquellos factores que necesiten ser reforzados, contribuyendo así al fortalecimiento y mejora del entorno laboral.

También, esta investigación benefició a la población de estudio debido a que se les brindó los resultados obtenidos a quienes lo solicitaron. Por otro lado, el conocimiento y difusión de los resultados de la investigación ayudará a promover en los centros de salud la importancia que tiene el estudio de la variable clima laboral.

## Marco Referencial

### Antecedentes

Medina (2016) realizó una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, con el objetivo de determinar el nivel del clima laboral. Se evaluaron 189 trabajadores que conforman el personal administrativo, en la investigación se encontró que el clima laboral en dicho personal, es favorable en un 61.5 %, esto considerado en un tiempo de servicio mayor a 10 años, concluyendo que la experiencia obtenida está en relación al tiempo de servicio.

Monteza (2010) realizó un estudio para analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Essalud Chiclayo, en una muestra de 46 trabajadoras. Para dicha investigación se utilizaron dos cuestionarios, escalas de clima laboral y satisfacción laboral de Sonia Palma, ambos fueron validados por el criterio de expertos y los datos recabados fueron procesados obteniendo un 95% de confiabilidad. Los resultados encontrados reflejan que un 42% de las enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califican como medianamente satisfecho, concluyendo que el clima laboral influye considerablemente en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico.

Seghieria, Rojasb y Nutic (2015) realizaron una investigación con el objetivo de conocer, si existen diferencias de género en cómo los gerentes y profesionales del sector salud perciben el clima organizacional en la Región de la Toscana. Los datos provienen de los cuestionarios administrados a 1498 gerentes de salud y 19616 trabajadores de salud en la Región de Toscana (Italia). Se encontraron diferencias de género estadísticamente significativas entre la percepción del clima organizacional entre directivos y trabajadores.

Juarez (2012) realizó un estudio para correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58 % mujeres y 42 % hombres, con una edad promedio de 35 años. Como resultados se obtuvo que en el análisis de las puntuaciones de satisfacción laboral y clima organizacional no se encontraron diferencias significativas en ambas variables por sexo, con un nivel alto para la satisfacción laboral y nivel medio para el clima organizacional. Concluyendo que un clima organizacional favorable condiciona una mayor calidad en la

vida de los trabajadores de la institución de salud y, por ende, se realiza una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derecho habiente.

Sierra (2012) realizó una investigación de tipo descriptiva con el objetivo de identificar el Clima Laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cobán en Guatemala, trabajó con 29 personas, 16 mujeres y 13 varones, el instrumento aplicado fue la encuesta denominada “Diagnóstico del Clima Laboral”. Se llegó a la conclusión que el Clima Laboral era satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes, lo que devela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo, concluyendo que las estrategias motivacionales promueven el clima laboral favorable.

Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) realizaron un estudio para analizar el compromiso de los trabajadores y el clima organizacional, la muestra utilizada fue de 64 trabajadores de dos organizaciones públicas de Talca - Chile. Los resultados mostraron que en compromiso y clima organizacional, no hay diferencias importantes entre ambos sexos y tampoco se presentan al segmentar por edad.

Bustamante, Hernández y Yáñez (2005) realizaron una investigación para diagnosticar el Clima Organizacional del Hospital Regional de Talca-Chile, en una muestra de 308 trabajadores de ambos sexos, con edades de 26 a 56 años, utilizó el Cuestionario de Análisis de Clima Organizacional, el cual contiene 71 ítems y 14 dimensiones. Obteniendo como resultados que una de las dimensiones que tiene mayor valor estándar es oportunidad de desarrollo, mientras que la dimensión que posee menor estandarización es apoyo. También encontraron, que aquellas dimensiones con mayor dificultad fueron apoyo, comunicación y calidez. Afirmando que el clima organizacional en los ambientes laborales es, efectivamente, la expresión de la percepción de los miembros de la organización hacia aquellos aspectos del ambiente de trabajo que están más inmediatos a la experiencia del individuo.

Arias (2004) realizó una investigación donde analizó si los factores del clima organizacional influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital de Niños en Costa Rica, por lo cual se aplicó un cuestionario, una entrevista estructurada, una lista de cotejo y triangulación a 36 trabajadores. Como resultados se obtuvo que la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad se clasificaron en un nivel satisfactorio, por tanto con los datos que se obtuvieron se pudo determinar que el clima organizacional en la Unidad de

Cuidados Intensivos, se consideraba como positivo, puesto que existían diversas oportunidades de mejora.

López y Navarro (2003) realizaron una investigación con el objetivo de medir y analizar el Clima Organizacional en el Hospital de Victoria en Chile, para lo cual se utilizó el cuestionario elaborado por Valencia y Wulf, que contiene 71 ítems, los cuales describen 14 dimensiones del Clima Organizacional. Dicho cuestionario fue aplicado a una muestra de 147 trabajadores y como resultados de la investigación se obtuvo que el Clima Organizacional es Regular, lo cual podría estar obstaculizando el impulso a la mejora en la gestión pública hospitalaria.

## **Marco Teórico**

### **Clima laboral.**

El clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea (Palma, 2004).

El clima laboral remite a una serie de aspectos propios de la organización. Lo que significa que se trata de un concepto multidimensional, por ello se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye el “humor” de ésta. Además señalan que el clima de una organización es el medio interno, en el cual se ponen atención a variables y factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa (Lip & Gonzáles, 2014).

En cambio, Furnham (2011) afirma que el clima organizacional es una característica de la organización que la gente sin importar donde trabaje, experimenta todos los días y además tiene un impacto vital en el individuo respecto a las actividades y los estados de ánimos en general de las personas.

También el clima organizacional, puede ser considerado como la expresión personal que los trabajadores y directivos usan de la organización a la que pertenecen. Todo esto incluye el sentimiento que el empleado forma sobre su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus trabajadores y a sus compañeros de trabajo, que puede ser expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura entre otros (Chiavenato, 2000).

Así mismo, otros autores señalan que el clima puede ser definido como aquellas percepciones de los miembros de una organización sobre el modo en que se manifiestan en su alrededor. Además el clima está constituido por las percepciones compartidas de las políticas, las prácticas, y los procedimientos tanto formales como informales y representa un concepto molar indicativo de las metas organizacionales y de los medios apropiados para alcanzarlas (Reichers & Scheneider como se citó en Gil & Alcover, 2005).

### ***Tipos de clima.***

Rousseau (como se citó en Furnham, 2011) plantea una diferenciación conceptual entre cuatro tipos de clima:

*Clima psicológico*: es la percepción individual del ambiente de las personas, es decir, la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Diversos factores dan forma al clima psicológico, incluidos los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Además, estas percepciones no necesitan coincidir con la de otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas puesto que, por una parte, es posible que el ambiente próximo de un individuo sea peculiar y por la otra, las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones.

*Clima agregado*: implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico. Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal y un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones.

*Climas colectivos*: surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento. Sin embargo, a diferencia del clima agregado se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima. Los factores personales y situacionales se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos, pero las conclusiones señalan que los factores personales, como la administración y la experiencia laboral, el tiempo en el puesto actual y la edad explican algunos grupos, mientras que los factores situacionales, como el área funcional la ubicación y los cambios explican otros.

*Clima organizacional*: dicho clima refleja la orientación de los miembros de la organización, a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización, es así, que el clima organizacional puede considerarse un descriptor de los

atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.

***Perspectivas teóricas del clima laboral.***

Según Rodríguez et al. (2004) señalan a las orientaciones teóricas de mayor uso en el estudio de clima en las organizaciones como:

***Perspectiva objetiva o realista.***

Desde esta perspectiva se parte de unos determinados supuestos al estudiar el clima en la organización, los cuales son: el clima es un atributo de la organización, de carácter objetivo e independiente de las percepciones de sus miembros. Los factores o dimensiones propias de la organización son los que originan el clima, que da lugar a determinadas condiciones laborales. La unidad de análisis en este caso es la organización, que puede ser observada e investigada tanto con medidas objetivas como con medidas subjetivas (Rodríguez et al., 2004).

En suma, desde esta perspectiva, el clima consiste en la descripción de las características de la organización, que diferencian a unas organizaciones de otras, son relativamente perdurables e influyen en la relación de las personas en el medio laboral.

***Perspectiva fenomenológica o subjetiva.***

Desde esta perspectiva, se considera al clima como un atributo de las personas, es de carácter subjetivo y su origen está en las percepciones que tienen las personas acerca de las diferentes características del contexto laboral. Se pone el énfasis, pues, en las variables individuales, a diferencia del anterior, que lo ponía en las características de la organización. La unidad de análisis es la persona, por lo que también se denomina clima psicológico y se considera como una estructura perceptiva y cognitiva de la organización común en todos los miembros. Las percepciones individuales que se tienen de la realidad de una organización y de la descripción que se hace de la misma influyen sobre el comportamiento y sobre las actitudes de los distintos miembros de la organización (Rodríguez et al., 2004,).

Por lo cual, el clima consiste en las percepciones comunes que se desarrollan a lo largo del tiempo y de las situaciones en una organización determinada; es decir; aunque cada individuo percibe de diferente forma las características de la organización y del grupo de trabajo donde se encuentra, en función de sus necesidades, motivaciones e intereses, su relación sistemática con el grupo y con la organización acaba produciendo las percepciones comunes de las que hablamos (Rodríguez et al., 2004).

***Perspectiva interaccionista.***

Desde esta perspectiva, se trata de integrar los dos enfoques anteriores al considerar el clima como el resultado de la interacción entre las características objetivas de la organización y de sus miembros. El clima, por tanto, consiste en las percepciones personales globales que reflejan la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos (Rodríguez et al., 2004).

Este enfoque permite explicar las diferencias que se producen en los climas de los distintos grupos de una organización, ya que integra los factores objetivos y subjetivos, incorpora los procesos de socialización en la creación de clima y supone, sin duda, una integración de los aspectos individuales, de grupo y los relativos a la organización (Rodríguez et al., 2004.).

Se intenta, por tanto, reconciliar las perspectivas objetiva y subjetiva, pues según los autores que siguen esta perspectiva, las percepciones del clima no se deben sólo a las características objetivas o subjetivas, sino a los esfuerzos de los individuos para comprender la organización y los roles que se desarrollen en ésta (Rodríguez et al., 2004).

#### ***Características del clima laboral.***

Rodríguez et al. (2004) argumentan que las características generales se hayan inmersas dentro del clima laboral, así también definen que cada organización tiene un clima diferente, es externo a las personas y de carácter descriptivo, si bien el nivel de descripción se refiere a toda la organización o a sus subsistemas, es perdurable y se puede cambiar, se puede medir con percepciones, observaciones y medidas objetivas, es un indicador del estado de la organización, el personal de la organización percibe el clima, el clima afecta a las actitudes y a la conducta, y se puede influir en los resultados de la organización.

#### ***Factores del clima laboral.***

Palma (2004) menciona cinco factores que se encuentran inmersos en el clima laboral:

*Autorrealización:* es la 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.

*Involucramiento laboral:* se refiere a la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

*Supervisión:* son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

*Comunicación:* es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

*Condiciones laborales:* reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

### ***Factores que afectan el clima organizacional.***

García (como se citó en Casa, 2013) señala que para lograr que un grupo trabaje con celo y entusiasmo es necesario mantenerlo altamente motivado, lo cual, algunas veces esto no es fácil, debido a que existen grupos heterogéneos con necesidades diferentes y muchas veces desconocidas por los jefes, hay diversos factores o variables que afectan la motivación dentro de las organizaciones y con ello el clima laboral, tales factores son:

*Las características individuales son:* los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas.

*Las características del trabajo:* son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar o desempeñarse el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales.

*Las características de la situación de trabajo:* son los factores del ambiente laboral del individuo, factores que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados.

### ***Componentes del clima.***

Alcover, Moriano, Osca y Topa (2012) señalan que los componentes del clima hacen referencia a las variables que intervienen en su configuración, es decir, aspectos del entorno laboral y organizacional que influyen sobre el modo en que los miembros perciben su ambiente, dichos componentes son:

*Autonomía:* que es la responsabilidad y libertad personal en el trabajo, o que no se cuente con una supervisión estricta y estrecha.

*Cohesión:* tipo de relaciones de cooperación o de conflicto entre los miembros.

*Confianza:* otorgada a las figuras de liderazgo, sensibilidad de la dirección y apertura hacia las personas.

*Presión:* puesto con sobrecarga de trabajo, estándares de trabajo y orientación hacia las personas o hacia el rendimiento y la productividad.

*Apoyo:* por parte de la organización a sus miembros, distancia psicológica de los líderes, facilitación del trabajo y tipo de influencia jerárquica.

*Reconocimiento:* sistemas de recompensas, mecanismos de reconocimiento y de retroalimentación y oportunidades para crecer y avanzar en el trabajo.

*Imparcialidad:* claridad, objetividad y justicia en los sistemas de recompensas y claridad en los sistemas de promoción.

*Innovación:* posibilidades de innovación, presencia de desafíos y riesgos y orientación hacia el futuro y el cambio.

A partir de estas variables percibidas el clima se puede orientar entre lo favorable a cada una de ellas y a su conjunto o hacia lo desfavorable.

### **Definición Operacional de Variables e Indicadores**

La variable Clima Laboral es medida con la Escala de Clima Laboral SL-SPC de Palma (Ver Tabla 1).

Tabla 1

*Variable Clima laboral medido con la “Escala de Clima Laboral SL-SPC” Palma (2004)*

Definición	Definición operacional		Categoría diagnóstica	
	Factores	Indicadores	Nivel General	Nivel por Factores
Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Palma (2004)	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46		Muy Favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable
	Involucramiento Laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	Muy Favorable	Muy Favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable
	Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	Favorable	Muy Favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable
	Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	Medio	Muy Favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable
	Condiciones Laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	Desfavorable	Muy Favorable Favorable Medio Desfavorable Muy desfavorable
			Muy desfavorable	Muy desfavorable

## **Método**

### **Diseño y Tipo de Investigación**

No experimental, descriptivo.

### **Población**

La población estuvo conformada por 97 trabajadores de ambos sexos, el 68% mujeres y el 32% varones, los cuales pertenecen al área de técnicos asistenciales de un hospital, que tienen estudios técnicos en enfermería. Dicho hospital se encuentra bajo la supervisión del Ministerio de Salud (MINSA).

#### **Criterios de selección de la muestra.**

##### ***Criterios de inclusión.***

Técnicos Asistenciales que estén laborando más de tres meses.

##### ***Criterios de exclusión***

Técnicos Asistenciales que han tenido licencia y se han ausentado un período de por lo menos un mes.

##### ***Criterios de eliminación***

Test donde se haya marcado más de una opción de respuesta en tres diferentes preguntas.

Test sin respuestas en una o más preguntas.

### **Procedimiento**

Para poder realizar la investigación se estableció contacto con los encargados de la institución (Director Ejecutivo y Gestión de Proyectos), quienes otorgaron la autorización para realizar el estudio con los técnicos asistenciales del hospital.

Así mismo, se determinó los días y horarios en los que se podían aplicar los test de Clima Laboral, fuera de la jornada de trabajo y, en consecuencia la aplicación se dio en diferentes fechas. Además, se estableció contacto con los jefes directos de los diferentes turnos (diurno-nocturno) que eran encargados de la supervisión de dichos trabajadores, para comunicarles sobre la investigación que se realizó.

Posteriormente se informó y convocó a la población de estudio para concretar la participación e involucramiento en la investigación.

Cada participante tuvo conocimiento acerca de la información referente a la investigación, como objetivos, beneficios, costos y riesgos. Se procedió a entregar el consentimiento informado a cada participante, explicándoseles de manera verbal y escrita todo lo concerniente al estudio que se realizó, se pidió que dicho consentimiento sea firmado y dar autorización al uso de los datos a utilizar en la investigación.

La obtención de datos se realizó en un hospital de la ciudad de Chiclayo, con los técnicos asistenciales de forma individual y fuera del horario de trabajo. La técnica que se utilizó en esta investigación es la encuesta, la cual está conformada por un conjunto de preguntas, que permitieron la recolección e interpretación de la información consignada.

Para medir el clima laboral se aplicó la Escala de Clima Laboral CL-SPS, elaborado por Palma en el 2004 (Ver apéndice A), en los trabajadores del área de ciencias de la salud, teniendo como objetivos determinar el nivel general del Clima Laboral e identificar los factores.

### **Instrumento**

El instrumento utilizado fue la Escala de Clima Laboral CL-SPS, elaborado por Sonia Palma en el año 2004, este consta de 50 ítems, con cinco opciones de respuesta por ítem, que cuentan con valores del 1 al 5: ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho, (4) todo o siempre (5), las preguntas están orientadas a evaluar el Clima Laboral y sus factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. También, consta de categorías diagnósticas para su calificación como muy favorable, favorable, media, desfavorable, muy desfavorable.

La administración del instrumento puede ser de manera individual o colectiva, con una duración aproximada entre 15 a 20 minutos. Para su calificación se realiza la sumatoria de los puntajes directos; el máximo puntaje que se puede obtener es de 250 en la escala general y de 50 puntos por cada factor, correspondiendo a 5 categorías diagnósticas: muy favorable 210 – 250, favorable 170 – 209, media 130 – 169, desfavorable 90 – 129, muy desfavorable 50 – 89 y para hallar los niveles de los factores abarcando 42 – 50 muy favorable, 34 – 41 favorable, media 26 – 33, desfavorable 18 – 25 y muy desfavorable 10 – 17.

Además el instrumento, cuenta con una validez de constructo que se realizó a través del Test de Kaiser- Meyer Olkin obteniendo un nivel de 0,98. Inicialmente este instrumento contaba con 100 reactivos los cuales, luego de pasar por validación de jueces, se redujeron a 50 ítems. Posteriormente los datos obtenidos fueron analizados y se utilizó el método de Split Half de Guttman evidenciando correlaciones de 0,97 y 0,90 respectivamente, lo cual permite inferir la alta consistencia interna del instrumento, considerándolo confiable.

## **Aspectos Éticos**

Para garantizar los aspectos éticos en esta investigación, se tomó en cuenta los siguientes principios: respeto, beneficencia y justicia, con el objetivo de mantener en todo momento el bienestar de la personas que participaron.

Considerando que, antes de iniciar el proceso de evaluación se indicó a los participantes el propósito de la investigación, informándoles que su participación era libre y voluntaria, además se mantuvo en todo momento la confidencialidad de los datos obtenidos. Asimismo, se les indicó que los que deseaban conocer sus resultados, podían solicitarlos a través de un código que se designó a cada participante, el cual se encontró en la esquina superior derecha de la primera hoja del instrumento y, posteriormente se resolvieron dudas respecto a la investigación.

Para concretar la investigación se entregó a los participantes el consentimiento informado (Apéndice B), para que conozcan los beneficios de participar, lo cual era totalmente voluntaria.

Por otro lado, se cumplió con el principio de beneficencia ya que los resultados generales obtenidos, fueron entregados a las autoridades de dicha institución.

## **Procesamiento y Análisis de Datos**

Para el procesamiento de resultados de la población en estudio, se utilizó el programa informático Microsoft Excel versión 2013, y se generó la base de datos para poder obtener la frecuencia de los niveles de clima laboral y niveles de sus factores.

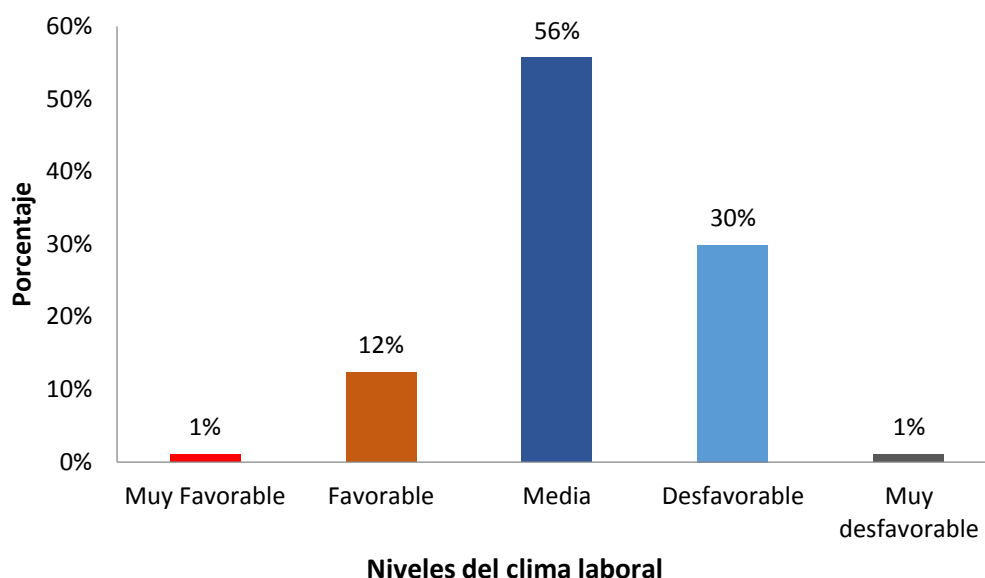
Respecto a los niveles del clima laboral según sexo y tiempo de servicio, se procedió a dividir la base de datos en grupos (masculino-femenino y rango de años de servicio), para poder establecer los rangos en el tiempo de servicio se tomó como referencia el estudio realizado por Medina en el año 2016.

Posteriormente se sumaron puntajes obtenidos en cada factor del clima laboral y se describirán los resultados obtenidos. Para cada grupo se realizó el proceso mencionado anteriormente. Para su calificación se realizó la sumatoria de los puntajes directos; el máximo puntaje que se puede obtener es de 250 en la escala general y de 50 puntos por cada factor, correspondiendo a 5 categorías diagnósticas: muy favorable 210 – 250, favorable 170 – 209, media 130 – 169, desfavorable 90 – 129, muy desfavorable 50 – 89 y para hallar los niveles de los factores abarcando 42 – 50 muy favorable, 34 – 41 favorable, media 26 – 33, desfavorable 18 – 25 y muy desfavorable 10 – 17. Así mismo, los datos obtenidos son presentados en tablas y figuras.

## Resultados

### Niveles del Clima Laboral

Los técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, en un 56% perciben al clima laboral en un nivel medio y un 30% lo considera desfavorable (Ver Figura 1).



*Figura 1.* Niveles del clima laboral en técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016.

### Niveles de los factores del Clima Laboral

Respecto a los niveles de los factores de clima laboral: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se puede observar que el clima laboral es percibido con mayor frecuencia, en los niveles: media y desfavorable (Ver Tabla 2).

Tabla 2

*Niveles de los factores del clima laboral, en técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016.*

Nivel/ Factores	Autorrealización	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales
Muy Favorable	1%	2%	1%	0%	0%
Favorable	9%	10%	23%	11%	15%
Media	56%	60%	52%	56%	44%
Desfavorable	33%	28%	25%	33%	39%
Muy desfavorable	1%	0%	0%	0%	1%

### Niveles del Clima Laboral Según Sexo

Respecto al clima laboral por sexo, es percibido con mayor frecuencia por los hombres y mujeres, en los niveles: media y desfavorable, con los valores más altos en los hombres (Ver Figura 2).

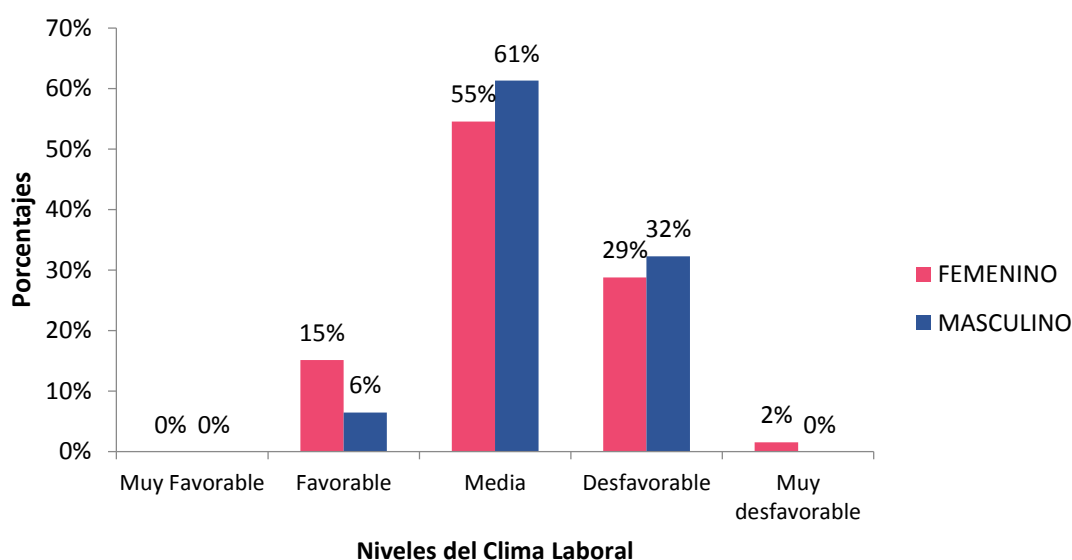
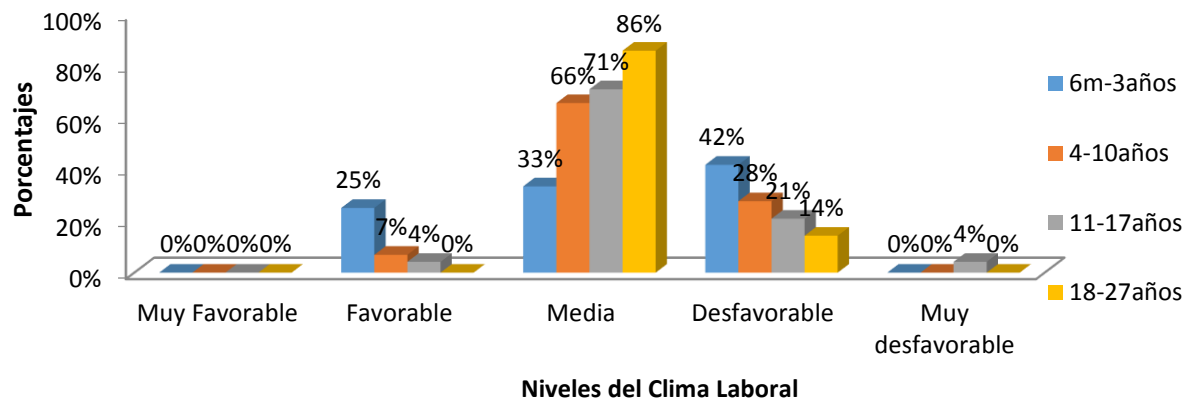


Figura 2. Niveles del clima laboral según sexo, en técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016.

### Niveles del Clima Laboral Según Tiempo de Servicio

Los técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, que tienen un tiempo de servicio entre 6 meses a 3 años, perciben en un 42% al clima laboral como desfavorable, un 33% lo considera en un nivel medio y el otro 25% lo percibe como favorable. Los técnicos asistenciales que tienen un tiempo de servicio de 4 a 10 años perciben al clima laboral en un 65% en un nivel medio, en un 28% lo consideran desfavorable y el otro 7% lo considera favorable.

Los técnicos asistenciales que tienen un tiempo de servicio entre 11 a 17 años, perciben en un 71% al clima laboral en un nivel medio, un 14% lo considera desfavorable, un 4 % como favorable y el otro 4% como muy desfavorable. Los técnicos asistenciales que tienen un tiempo de servicio de 18 a 27 años perciben al clima laboral en un 86% en un nivel medio y un 14% de ellos lo considera desfavorable (Ver Figura 3).



*Figura 3.* Niveles del clima laboral según tiempo de servicio, en técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre 2016.

## Discusión

La investigación fue realizada en un hospital de nivel II-2, dicha institución brinda servicios integrales accesibles de salud en la Región Norte Oriente del Perú.

La investigación referida al clima laboral en los técnicos asistenciales, derivaron los siguientes resultados, prevaleció la percepción de un nivel medio del clima laboral, representando a un 56% de la población de estudio.

De acuerdo con Monteza (2010), quien realizó un estudio con enfermeras de un centro quirúrgico, cuyos resultados demostraron que el 42% de su población consideraba en un nivel medianamente favorable al clima laboral, concluyó que la satisfacción laboral de las enfermeras estaba relacionada directamente con el clima laboral.

La presente investigación contrastada con la de Monteza, tienen diferencia en los años de aplicación, pese a ello, se han obtenido resultados similares, lo cual puede estar relacionado porque ambas poblaciones desempeñan sus labores en hospitales y las áreas en las cual desarrollan sus actividades, son propicias para experimentar diversas emociones. Otra característica en común con este estudio es que ambas poblaciones son de la misma ciudad, desarrollándose ambas en un mismo contexto sociocultural y demográfico.

Asimismo, López y Navarro (2003) realizaron una investigación con el objetivo de medir y analizar el Clima Organizacional en el Hospital de Victoria en Chile, como resultados de la investigación se obtuvo que el Clima Organizacional es regular, lo cual podría estar obstaculizando el impulso a la mejora en la gestión pública hospitalaria. La investigación mencionada, contrasta de manera equivalente a los resultados obtenidos y la interpretación de los mismos.

De lo mencionado anteriormente y teniendo en cuenta la base teórica, se puede afirmar que el ambiente donde se realiza la jornada laboral, la relación con el jefe e incluso la relación con los clientes, van conformando lo que se denomina clima organizacional o laboral, esto puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización. En consecuencia, los resultados obtenidos pueden estar influyendo de manera directa en la percepción y desenvolvimiento que tienen estos trabajadores del hospital.

Sin embargo, hay un 30% de la población estudiada que considera al clima laboral y a sus factores como desfavorables, lo cual puede estar influyendo en el desempeño y satisfacción en su centro de labores, y por lo tanto en la productividad.

Lo mencionado anteriormente puede estar caracterizado por deficiencias en la comunicación, ausencia de participación, falta de compañerismo, autoritarismo, y en ocasiones por excesos de competitividad e insolidaridad. (Blanch, Espuny, Gala & Martín, 2003).

En cuantos a los niveles del clima laboral por factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se puede observar que el clima laboral es percibido con mayor frecuencia, en los niveles: media y desfavorable.

Respecto al factor de Autorrealización, un 56% de los técnicos asistenciales considera a este factor en un nivel medio, lo cual podría estar relacionado con algunos reconocimientos en su centro de trabajo, sin embargo, un 33% de la población en estudio lo considera desfavorable, esto estaría relacionado con un sentimiento de inferioridad, por no obtener reconocimientos que contribuyan a su crecimiento personal y profesional, teniendo en cuenta que la autorrealización les permite desarrollarse y aprender, a pesar de haber obtenido los logros, éstos serían poco valorados.

Tal como lo señala Martínez (2015) para que una persona se sienta autorrealizada debe sentir que está satisfaciendo las necesidades básicas y superiores (supervivencia, aprobación y apoyo social, autoestima, auto valor y desarrollo del talento), y al mismo tiempo debe continuar aprendiendo e investigando cómo desempeñarse y desenvolverse en diversas situaciones y circunstancias, de lo contrario, se obtendría desmotivación y decaimiento en sus actividades diarias.

En cuanto al factor de Involucramiento Laboral, el 60% de técnicos asistenciales lo considera en un nivel medio, lo cual puede estar influyendo de manera positiva en los acontecimientos diarios presentados en el desarrollo de la jornada laboral. Como afirma Frías (2001), a partir del involucramiento laboral como un conocimiento de la misión y los objetivos de la empresa, para así lograr un mejor resultado dentro de ella.

Sin embargo, el 28% lo considera desfavorable debido a una falta de integración del personal técnico, la ausencia de responsabilidades en parte del personal y la falta de compromiso con el servicio otorgado, determinan este nivel. Lo cual obstaculiza la identificación que cada trabajador pueda tener con la empresa, tanto en el cumplimiento y aportes para el desarrollo de la organización, como lo señala Palma (2004).

En los factores de Supervisión y Comunicación, los resultados arrojaron que se los considera en un nivel medio, contando con un 52% y 56% respectivamente. En cuanto al 52% obtenido en el factor de supervisión, se percibe de la mejor manera, ya que los

controles establecidos a partir de las funciones que desarrollan los técnicos asistenciales les permiten lograr un mejor desempeño en sus actividades, lo cual se obtiene a partir de la asesoría misma. Como haría mención Mejía (2004), al definir a la supervisión como el instrumento para evaluar la calidad de la atención brindada a un determinado usuario, el cual a su vez se convierte en un proceso en el cual un individuo o grupo de individuos seleccionados, verifican el desempeño del personal estableciendo los controles, procedimientos para el perfeccionamiento de la atención, todo ello a partir de la enseñanza y la capacitación.

Respecto al 56% correspondiente a la comunicación, el nivel medio alcanzado permite identificar una adecuada interacción entre las personas que laboran dentro de la institución, permitiendo resolver conflictos, alcanzar sus objetivos, tomando en cuenta que su satisfacción llega a partir del entendimiento que existe por parte de las personas a quienes se atienden o con quienes se interrelacionan. Como afirma Amorós (2007) al manifestar que la comunicación es entendida como una idea o pensamiento que se transmite de modo tal que el receptor cree una representación mental igual a la persona que le transmitió el mensaje. Asumiendo como tal que todo idea o pensamiento por más importante que sea, no tendrá la validez que requiere si no es entendida por los demás.

En tanto, Sierra (2012) realizó una investigación de tipo descriptiva con el objetivo de identificar el Clima Laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán en Guatemala, y los resultados obtenidos fueron que el Clima Laboral del área administrativa era satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros y con sus superiores, lo que devela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo.

La discrepancia que hay entre los resultados obtenidos en los niveles de factores de esta investigación con los resultados por Sierra, puede deberse a que son dos realidades distintas dentro de una similar organización, una población pertenece al área administrativa y la otra al área técnica asistencial. Además, cabe resaltar que los resultados obtenidos están siendo contrastados con una población de otro país (Guatemala), lo cual implica una gestión distinta en el sistema de salud.

Sin embargo, en estos mismos factores de Supervisión y Comunicación, un 25% y 33% respectivamente, lo considera en un nivel desfavorable, lo cual está caracterizado por falta de comunicación, tanto desde control manejado a partir de la supervisión que limita el aprendizaje y mejoramiento en cuanto al servicio que se brinda y la poca

cooperación entre compañeros, tornando una jornada poca fructífera y orientada a generar situaciones más estresantes.

En cuanto al factor de condiciones laborales se obtuvo que el 44% de técnicos asistenciales lo consideran a en un nivel medio, lo que demuestra el grado de confianza que existe hacia el trabajador entorno a la funciones que desempeña, que lo ayuda a mejorar su forma de trabajo. A lo que Palma (2004) refiere como el reconocimiento de las instituciones a partir de elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Sin embargo, hay un porcentaje relevante que considera a estos factores en un nivel desfavorable, cabe mencionar, que por versiones que fueron recogidas de manera verbal en la población de estudio, antes de aplicar el instrumento, consideran que la situación actual puede y deber ser mejorada para obtener mejores resultados dentro de la organización, por ello resulta necesario comprender en primer lugar las problemáticas y la causas que la generan, y en consecuencia a esto, generar estrategias de cambio y mejora, tales como la búsqueda de motivaciones que permita al personal comprometerse adecuadamente con los objetivos que tienen trazados la institución, fortalecimiento de la comunicación entre supervisores y técnicos para que ésta logra ser más accesible y asertiva. Asimismo, la población de estudio considera que, el apoyo por parte de directivos puede incrementar beneficiosamente tanto en la percepción de los trabajadores como en el servicio brindado a la población en general, evitando así, se dificulte la atención a pacientes, el cual genera malestar a la persona enferma, a los familiares, a colegas, duplicando el estrés obtenido.

En cuanto a los niveles del clima laboral según sexo, se obtuvo lo siguiente: Los técnicos asistenciales del sexo femenino de un hospital de la ciudad de Chiclayo, en un 55% perciben al clima laboral en un nivel medio, un 29% lo considera desfavorable. Por otro lado, los técnicos asistenciales del sexo masculino, en un 61% perciben al clima laboral en un nivel medio y un 32% de ellos lo considera como desfavorable. Como se puede observar el clima laboral según sexo, no hay una significativa diferencia debido a que todos los trabajadores trabajan bajo las mismas condiciones laborales diariamente.

Resultados similares fueron los que halló Juárez (2012) en su estudio realizado para correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social, como resultados obtuvo que en el análisis de las puntuaciones de satisfacción laboral y clima

organizacional no se observaron diferencias significativas en ambas variables por sexo, con un nivel alto para la satisfacción laboral y nivel medio para el clima organizacional.

Así mismo, Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) realizaron un estudio para analizar el compromiso de los trabajadores y el clima organizacional, de dos organizaciones públicas de Talca – Chile, cuyos resultados mostraron que en compromiso y clima organizacional, no hay diferencias importantes entre ambos géneros y tampoco se presentan al segmentar por edad.

Por otro lado, Seghiera, Rojasb y Nutic (2015) realizaron una investigación con el objetivo de conocer las diferencias de género en cómo los gerentes y profesionales del sector salud perciben el clima organizacional en la Región de la Toscana. Se encontraron diferencias de género estadísticamente significativas entre la percepción del clima organizacional entre directivos y trabajadores; estos resultados encontrados pueden ser por el estatus, jerarquía u otras características en particular que poseen los trabajadores que fueron evaluados.

En cuanto a los niveles del clima laboral según tiempo de servicio, los técnicos asistenciales de un hospital de la ciudad de Chiclayo, que tienen un tiempo de servicio entre 6 meses a 3 años, perciben en un 42% al clima laboral como desfavorable, considerado el nivel más alto durante este periodo de tiempo de servicio, lo cual se debe, según manifestación de la población en estudio, a la insatisfacción entorno a sus pretensiones laborales, la falta de interés en algunos sectores por parte de sus supervisores, quienes según la perspectiva de los encuestados, no les ayudan a crecer profesionalmente, en tanto, los técnicos asistenciales que tienen un tiempo de servicio de 4 a 10 años perciben al clima laboral en un 66% como medio, considerando éste como el mayor porcentaje durante este periodo, asimismo los trabajadores que tienen un tiempo de servicio entre 11 a 17 años y aquellos que tienen un tiempo de servicio de 18 a 27 años perciben al clima laboral en un 71% y 86% respectivamente como medio.

Tomando en cuenta estos periodos mayores a los 4 años, el nivel alcanzado radica en los puntos en los que coinciden la población en estudio, quienes basados en la experiencia adquirida conforme ha transcurrido su tiempo de servicio en la institución, manifiestan que han adquirido una calidad de vida en su trabajo, que no sólo les permite tener una estabilidad laboral, sino que entorno a sus funciones, alcanzan los objetivos propuestos a nivel profesional y de institución. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Medina en el 2016, cuya investigación acerca de los niveles del clima laboral, arrojó un nivel favorable en el personal administrativo que labora en la

Universidad San Pedro, siendo el porcentaje obtenido del 61.5%, todo ello dentro de un grupo que labora más de 10 años en la institución, por lo que concluye que la experiencia está en relación a la edad, mientras más conoce su ámbito laboral, más satisfecho se sentirá y así favorecerá a la institución, asimismo atribuye que si el trabajador realiza cambios frecuentes de empleo o recién inicia su vida laboral, le parecerá difícil adaptarse a las exigencias de la organización.

## Conclusiones

El mayor porcentaje de los técnicos asistenciales perciben el clima laboral en un nivel medio.

Los niveles del clima laboral por factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se encontró que el clima laboral es percibido con mayor porcentaje en el nivel medio.

Los niveles del clima laboral según la variable sexo, se determinó que tanto hombres como mujeres perciben con mayor frecuencia nivel medio de clima laboral.

También, se encontró que los técnicos asistenciales con el menor rango de tiempo (6 meses a 3 años) perciben en un mayor porcentaje un clima laboral desfavorable. En cambio aquellos técnicos asistenciales que tienen rangos de tiempo de: 4 a 10 años, 11 a 17 años y 18 a 27 años, perciben en su mayoría en un nivel medio al clima laboral.

### **Recomendaciones**

Realizar capacitaciones al personal, haciéndolos partícipe directo de los compromisos de la organización a fin de hacerles llegar el reconocimiento entorno a las actividades que realicen.

Potenciar el talento humano dentro de la organización, enfocando sus capacidades en el logro de mejoras del clima laboral dentro de su centro de trabajo.

Identificar líderes con capacidad de influencia en las determinadas áreas, a fin de poder ejercer supervisiones en las tareas encomendadas al personal y cuyos resultados cubran las necesidades que requieren tanto el entorno laboral como el entorno personal de cada trabajador.

Determinar un control y seguimiento respecto a la comunicación, la cual debe ser coherente, clara y precisa, teniendo en cuenta que la información debe verse reflejada tanto en funcionamiento interno de la empresa como en aquella que llega a las personas a quienes se le brinda un servicio.

Emplear estrategias pertinentes para lograr un abordaje más rápido de la totalidad de la población, y así mismo.

Realizar extensivo el estudio de clima laboral en las diversas instituciones hospitalarias, con la finalidad de descubrir las actuales dificultades de nuestro sistema de salud.

## Referencias

- Albino, F. (2010). *Clima organizacional en el Hospital Regional Docente de Trujillo* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado de: [http://www.inppares.org/revistass/Revista%20XIII%202011/6\\_%20Clima%20organizacional.htm](http://www.inppares.org/revistass/Revista%20XIII%202011/6_%20Clima%20organizacional.htm)
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., & Topa, G.(2012). *Psicología del Trabajo*. España: UNED.
- Apuy, L.(2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008* (Tesis de Maestría). Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica. Recuperado de: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf>
- Arias, M. (2004). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004* (Tesis de Licenciatura). Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica. Recuperado de: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>
- Blanch, J.; Espuny, M.; Gala, C. & Martín, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona: Editorial UOC
- Bustamante, M.; Hernández, J. & Yañez, L. (2005). *Análisis del Clima Organizacional en el Hospital Regional de Talca* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Talca, Chile. Recuperado de: [http://mggp.otalca.cl/docs/taller\\_de\\_salud\\_publica/ANALISIS\\_DEL\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_EN\\_EL\\_HRT.pdf](http://mggp.otalca.cl/docs/taller_de_salud_publica/ANALISIS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_HRT.pdf)
- Casa, G. (2013). *El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el área administrativa del municipio del Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi* (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6817/1/FCHE-IFTGPI-36.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Elgegren, U. (2015). *Fortalecimiento del Clima Organizacional en establecimientos de Salud* (Tesis de Licenciatura). Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima. Recuperado de: [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf)

- Furnham, A. (2011). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Alfaomega Grupo Editor
- Gil, F & Alcover, C. (2005). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones*. Madrid, España: Alianza Editorial
- Lip, C. & Gonzáles, C. (2014). *Nuevas formas y buen gobierno de los establecimientos de Salud*. Lima, Perú: Editorial CE
- López, C. & Navarro, J. (2003). *Análisis de Clima Organizacional aplicado al Hospital de Victoria* (Tesis de Licenciatura). Universidad Austral de Chile. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/pdf/fel864a.pdf>
- Martínez, T. (2015). *La autorrealización de la persona; el papel de la familia*. Recuperado de <http://www.dominicas.org/autorrealizacionpersona.pdf>
- Medina, D. (2016). *Clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2016* (Tesis de Licenciatura). Universidad San Pedro, Chimbote. Recuperado de: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4597/Tesis\\_56469.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4597/Tesis_56469.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Monteza, N. (2010). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud, Chiclayo 2010* (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Palma, R.; Palma, C. & Fernández, J. (2001) *Recursos Humanos en Salud*. Lima, Perú:Universitaria
- Palma, S. (2004). *Manual de Escala de Clima Laboral CL-SPC*. Lima, Perú: Cartolan.
- Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez, E. & Zarco, V. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Sierra, M. (2012) *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, a.v.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Cobán. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

## Apéndice A

CÓDIGO: \_\_\_\_\_

### ESCALA DE CLIMA LABORAL

CÓDIGO: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE SERVICIO: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo en el que usted labora. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	PROPOSICIONES	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxitos de la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus trabajadores					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi empresa, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					

24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

## Apéndice B

### Consentimiento para participar en un estudio de investigación

---

Instituciones	: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Hospital Regional “Las Mercedes
Investigador	: Jaramillo Adrianzén, Juleysi Briyict
Título	: Clima Laboral en técnicos asistenciales de un Hospital de la Ciudad de Chiclayo, agosto-diciembre, 2016.

---

#### Fines del Estudio:

Se le invita a participar en un estudio llamado: Clima Laboral en técnicos asistenciales de un Hospital de la Ciudad de Chiclayo, agosto-diciembre, 2016. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

El clima Laboral es la percepción que poseen los trabajadores sobre su entorno laboral, estas percepciones dependerán de la experiencia personal que tenga cada persona en su centro de trabajo. Estamos realizando este estudio para determinar el nivel del clima laboral y el nivel de cada uno de sus factores.

#### Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario con una duración aproximada de 15 minutos.

#### Riesgos:

No existen riesgos por participar en este estudio.

#### Beneficios:

Usted se beneficiará de los resultados de la evaluación sobre Clima Laboral. Si lo desea se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan de los test realizados. Los costos de todos los test serán cubiertos por el estudio y no le ocasionarán gasto alguno.

#### Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento de la variable Clima Laboral.

#### Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este programa son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

#### Uso de la información:

La información una vez procesada será eliminada.

#### Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno.

Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, Juleysi: 981708649.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 1138.

#### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

---

#### Participante

Nombre:

DNI:

Fecha:

---



---

#### Investigador

Nombre: Juleysi Jaramillo Adrianzén

DNI: 76254303

---