



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima laboral del servicio de medicina del hospital  
Cayetano Heredia 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Francisca Domínguez Burnes

**ASESOR:**

Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

PERÚ-2017

**Página del jurado**

.....  
**Dr. Mitchell Alarcón Díaz**  
**Presidente**

.....  
**Dra. Nancy Cuenca Robles**  
**Secretario**

.....  
**Dr. Felipe Guizado Oscco**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Dedico la presente tesis a los seres que más amo en este mundo: Dios, mi hijo, a mi madre, y a mi familia por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más en lo personal y profesional

La autora.

### **Agradecimiento**

Agradezco de manera especial y sincera a la universidad Cesar Vallejo y a mi profesor Dr. Felipe Guizado Oscoco por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Francisca Domínguez Burnes, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 06770616, con la tesis titulada “El clima laboral del servicio de medicina B del Hospital Cayetano Heredia, 2016”. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto-plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 6 de Junio 2016

Firma.....

Francisca Domínguez Burnes

DNI 06770616.

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: el clima laboral del servicio de medicina b del hospital Cayetano Heredia, 2016. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con la introducción, los antecedentes, fundamentación, justificación, problema de la investigación, hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo define el marco metodológico que sustenta la investigación, mediante las variables, la operacionalización de estas, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Tercer Capítulo está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo a la discusión de los resultados encontrados. El Quinto a las Conclusiones, sugerencias en base a los resultados obtenidos de la investigación. El Sexto Capítulo a las Recomendaciones. El Séptimo Capítulo donde se presentan las referencias bibliográficas y en el Octavo Capítulo los anexos de la investigación.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Domínguez Burnes Francisca

**Índice de contenido**

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	ix
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	13
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica. Técnica o humanista	19
1.3. Justificación	30
1.4. Formulación del Problema	32
1.5. Hipótesis	32
1.6. Objetivos	32
<b>II. Marco Metodológico</b>	34
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	35
2.3. Metodología	36
2.4. Tipos de estudio	36
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra y muestreo	36

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Métodos de análisis de datos	38
2.9. Aspectos éticos	38
<b>III. Resultados</b>	39
<b>IV. Discusión</b>	47
<b>V. Conclusiones</b>	52
<b>VI. Recomendaciones</b>	55
<b>VII. Referencias</b>	57
<b>VIII. Apéndices</b>	60



<b>Lista de tablas</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable, clima laboral	35
Tabla 2. Redacción de validadores de los instrumentos	37
Tabla 3. Resultados de la confiabilidad del instrumento clima laboral	38
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia según sexo	40
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de médica del hospital Cayetano Heredia según la autorrealización.	41
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de médica del hospital Cayetano Heredia según el involucramiento laboral.	42
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de médica del hospital Cayetano Heredia según la supervisión.	43
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de del hospital Cayetano Heredia por niveles de comunicación.	44
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de médica del hospital Cayetano Heredia según condiciones laborales.	45
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de médica del hospital Cayetano Heredia según el clima laboral.	46

<b>Índice de figuras</b>	<b>pág.</b>
Figura 1: Pirámide de Maslow-Jerarquía de necesidades	22
Figura 2: Diagrama de flujo del teorema de McClelland	29
Figura 3: Esquema del diseño de investigación	36
Figura 4: Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia según sexo	40
Figura 5: Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia por niveles de la autorrealización	41
Figura 6: Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia por niveles del involucramiento laboral.	42
Figura 7: Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia por niveles de la supervisión.	43
Figura 8: Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia por niveles de comunicación	44
Figura 9: Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia por niveles de condiciones laborales	45
Figura 10: Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia por niveles del clima laboral.	46

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo determinar la percepción del clima laboral en el servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia - 2016.

La investigación es de tipo básica, descriptivo dado que se ha descrito y caracterizado la variable en estudio, por otro lado el diseño fue por tipo no experimental, ya que no se manipulo ni sometió a pruebas la variable de estudio.

La muestra fue censal, conformada por una población total de 111 trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia, con la aplicación del instrumento para la variable en estudio, cuyos resultados se evidencian a través de las tablas y figuras de una manera más clara y entendible.

Los resultados del clima laboral dieron que el 76,6% presentan un nivel regular en tanto que el 23,4% están en el nivel bueno de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia - 2016.

**Palabras claves:** Clima laboral

### **Abstract**

This research work, aims to determine the perception of the working environment at the service of Medicine of the hospital Cayetano Heredia - 2016.

The research is of type Basic, descriptive because it has described and characterized the variable in study, on the other hand the design was by type not experimental, already what is not manipulated or submitted to improve the variable of study.

It shows was census, formed by a population total of 111 workers of the service of Medicine of the hospital Cayetano Heredia, with the application of the instrument to the variable in study, whose results are evidenced through their tables and figures of a way more clear and understandable.

The results of the work climate gave that 76.6% have a level adjust while 23.4% are at the good level of workers in the service of Medicine of the hospital Cayetano Heredia - 2016.

**Key words:** work environment

## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación trata sobre el clima laboral de los trabajadores del hospital Cayetano Heredia – 2016 el clima laboral se desarrolla teniendo en cuenta 5 dimensiones auto realización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la percepción del clima laboral en el servicio de medicina en el hospital Cayetano Heredia -2016. La estructura del presente trabajo se desarrolló en siete capítulos seguida de los anexos según el lineamiento del protocolo establecido por la universidad César Vallejo en la escuela de posgrado.

El capítulo I: se desarrolla lo referente a la introducción que en ella contiene los antecedentes internacionales y nacionales, así mismo se desarrolla el marco teórico, referente a las definiciones de las variables y sus respectivos indicadores así también se trata las justificaciones , problema , describiendo la realidad problemática así como la formulación del problema general como los específicos , también se desarrolla en este capítulo , las hipótesis de investigación los objetivos general y específicos , en el capítulo II , se diseña el marco metodológico de la tesis , se desarrolla la definición conceptual y operacional de las variables en estudio ; la metodología ,el tipo de estudio y diseño , descripción de la población y la muestra y la forma del procesamiento de los datos obtenidos , que se utilizó para el desarrollo de la investigación , el capítulo III : está destinado al desarrollo de los resultados , el capítulo IV : permite exponer la discusión a su vez las conclusiones se desarrollan en el capítulo V : mientras el capítulo VI: Se desarrollan las recomendaciones y en el capítulo VII las conclusiones , seguido de los anexos.

## **1.1. Antecedentes**

### **Antecedentes internacionales**

Jiménez (2004) analizó el clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN), agosto del 2004. Se empleó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis. Universo: total del personal que laboraba en la UNCIN (44 funcionarios). Muestra de estudio estuvo conformada por 36 personas. Criterios de exclusión: 4 personas por ser jefaturas y 4 por incapacidades y vacaciones. Variables: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral. Los datos se recopilaron: cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación. Se analizaron por medio de Microsoft Excel. Resultados. La comunicación se definió satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo, se calificó como satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del Hospital, deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos. Conclusión: El clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora. A las jefaturas se les recomienda retomar los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos.

Castro (2007), en su tesis plantea la necesidad de aplicar estrategias socializadas dirigidas a mejorar el clima organizacional, (las relaciones interpersonales, comunicación e información, liderazgo, toma de decisiones, motivación), la metodología implementada consistió en un tipo de investigación de campo, de nivel descriptivo, enmarcado dentro de la particularidad de proyecto factible, la población de estudio fue de (55) docentes que laboran en las referidas instituciones educativas. El procesamiento de la información obtenida a través del cuestionario se analizó por medio de una matriz de base de datos. Los resultados de la investigación permitieron reconocer los aspectos específicos de cada variable analizada, lo que permitió detectar el clima organizacional que caracterizan las instituciones en estudio como son: sistema autoritario explotados en donde la

dirección es la que toma las decisiones, se consulta muy poco a los docentes respecto a los problemas educativos, se percibe un ambiente de temor y castigo, hay deficiencia en la motivación del personal docente.

Pérez (2005), elaboró un trabajo de investigación para proponer estrategias para mejorar el clima organizacional en Confitería El Loro C.A., Sucursal La Concordia, Colombia. La metodología utilizada por el autor en esta investigación fue descriptiva; teniendo como sujetos de estudio a los once colaboradores de la organización, quienes conforman la población. En sus conclusiones, el autor determinó que se espera que el mejoramiento del clima organizacional permita obtener un verdadero éxito empresarial y laboral, ya que el personal manifestó poner su esfuerzo en este proceso, asimismo demostró que de existir motivación en los empleados, se logra eficacia y eficiencia en el trabajo que se realice.

Parra (2002) realizó el estudio Satisfacción Laboral En Enfermeros que Trabajan En El Sistema de Atención Médica De Urgencia (SAMU), quienes investigan la satisfacción laboral de las enfermeras o enfermeros que trabajan en el SAMU, en la Región Metropolitana y Octava Región, Chile. Esta investigación fue descriptiva, prospectiva y correlacional, Su información la elaboró mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por la autora de este estudio para la recolección de datos sociodemográficos. Sus resultados indican que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable actividades del trabajo es aquella con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os. Las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os, asimismo no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os que postularon en primera opción a enfermería a su ingreso a la universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción, finalmente determino que existe relación positiva entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción con su vida personal.

Gonzáles (2008) realizo una Investigación sobre: “Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo de las Enfermeras Comunitarias de la DISA V”. Lima, Perú. El objetivo de este estudio fue Identificar los factores determinantes que condicionan la Satisfacción en El Trabajo de las



Enfermeras comunitarias. La Metodología empleada fue estudio cuantitativo, descriptivo y correlacionar, que incluyó una población maestra de 178 Enfermeras de puestos y centros de la Dirección de Salud (DISA) V - Lima; Los resultados del presente estudio constituyen los primeros que se realizan en el ámbito de comunidad, considerando el área territorial de una dirección de salud en la región de Lima y, que evalúa de forma específica, algunos factores determinantes que condicionan el nivel de satisfacción en el trabajo del personal de enfermería. Considerando la edad y el sexo, estudios previos realizados entre enfermeras asistenciales muestran semejantes resultados, con elevada concentración del sexo femenino y predominio del grupo etario de 36 a 45 años.

### **Antecedentes Nacionales**

Rivera (2013), la presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana.

Carrillo (2010), la Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias, cuyo objetivo fue determinar la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias, los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias solo en cuanto a la motivación organizacional, a favor de los profesores y de trabajadores con más de 5 años de servicio, no así sin embargo en la relación al clima laboral en donde no se detectan diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resulta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Ortiz (2006) realizaron un estudio sobre “Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza”; el cual tuvo como objetivo determinar la identidad Profesional de la

Enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral además como objetivos específicos determinar la identidad profesional de las enfermeras nombradas, identificar los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras nombradas, identificar la relación entre identidad profesional con cada dimensión: remuneración económica, condiciones de trabajo, reconocimiento institucional, relaciones interpersonales. La metodología fue descriptiva de corte transversal. El instrumento un cuestionario sobre Identidad Profesional y satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegaron fueron “El 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según remuneración económica fue de 65.5% y relaciones interpersonales en un 58.5% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según condiciones de trabajo fue de 53.2% y reconocimiento institucional en un 55.8% los cuales se encuentran en un nivel medio”

Arias (2014), en un estudio que realizamos el año pasado, encontramos que el clima organizacional favorable se asocia a menores niveles de estrés crónico en los trabajadores de un hospital oncológico.<sup>7</sup> También se ha relacionado el clima laboral con la personalidad, el rendimiento y la satisfacción laboral.<sup>8</sup> Así pues, la satisfacción laboral puede definirse como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo.<sup>9</sup> También hay estudios que señalan que la satisfacción laboral es un componente de la felicidad<sup>10</sup>, sin embargo, lo que nos satisface no nos hace necesariamente felices.

Montesa (2010), su estudio fue basado desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre del 2010 hasta julio del 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro

quirúrgico. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística:**

### **Definición del clima laboral**

Es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano que influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

Asimismo buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento.

La calidad del clima laboral tiene relación con el manejo social de los directivos, y las conductas de los trabajadores, con su forma de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con el uso de las máquinas que están a su cargo.

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, quienes a través de sus sistemas de gestión, deben brindar el terreno adecuado para que su desarrollo.

Las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente se realiza con el buen uso de técnicas precisas que evalúan el clima laboral (James & James, 1979).

### **Factores que influyen en el clima laboral**

El tema del clima laboral ha sido investigado de manera bastante exhaustiva y profunda en las últimas décadas, de ahí que se hayan identificado plenamente los siguientes factores que influyen directamente en la calidad del clima laboral:

#### **Liderazgo.**

Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral, y por lo tanto, en la productividad de la empresa. Dentro de los muchos enfoques que la teoría administrativa ha desarrollado al respecto, se sabe que lo mejor es contar con un liderazgo flexible y adaptable. (James & James, 1979).

**Relaciones interpersonales.**

Es el tipo de relaciones que existe en el personal debiendo estas ser sanas y fluidas. Es necesario vigilar las relaciones, y estar atento a disgustos y malentendidos entre el personal.

Implicación. Es el grado de compromiso que sienten los empleados hacia la empresa y que está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. Los empleados muestran mayor compromiso en las empresas que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mejor productividad.

**Organización.**

Se refiere a los elementos que le dan estructura a la empresa, por ejemplo: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación, etcétera. En el caso de las PYMES, muchas veces la estructura de la empresa está poco definida, y el propietario desempeña un sin número de actividades, desde las operativas hasta las directivas.

La calidad de vida en el trabajo es la actuación del desenvolvimiento psicológico y socio-profesional de la persona debiendo producir motivación para el trabajo, capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad para innovar o aceptar los cambios en la organización (Chiavenato, 1995.p. 2).

Si la calidad de vida en el trabajo es baja o pobre origina insatisfacción y comportamientos desajustados (errores de desempeño, ausentismo y otros), al contrario, de cuando existe una elevada calidad de vida en el trabajo conduce a un clima de confianza y de respeto mutuo, en donde el trabajador puede activar su desenvolvimiento psicológico y la propia organización puede reducir los mecanismos rígidos de control.

Las personas en su trabajo buscan satisfacer sus necesidades biológicas, de seguridad, de relación social, de autoestima y de autorrealización. Debido a que la realidad del trabajo es muy diversa, este estudio valora los elementos de estrés laboral considerados tradicionalmente por muchos autores.

El estrés de origen ocupacional se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo e incluye aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales (Valenzuela, 1999, p.3).

Varios estudios demuestran que las condiciones en que se desempeña un puesto de trabajo, tiene la oportunidad de controlar, asimismo la adecuación entre las exigencias del cargo y las capacidades de la persona que lo desempeña, las relaciones interpersonales, la remuneración y la seguridad física, etc, estos factores relevantes para el bienestar psicológico de los trabajadores y para su salud mental (Martíns, 2011, p.2).

El conocimiento de los factores tiene influencia en la calidad de vida laboral porque es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones (esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras), que los colaboradores, desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, así como psicológicas y sociales, que contribuyen a la satisfacción de sus necesidades.

La enfermería es una de las profesiones que está sometida a altos niveles de estrés, lo cual puede conducir a una situación de insatisfacción.

Debido a que el personal de enfermería del Instituto de Medicina Tropical “Pedro Kouri” (IPK), trabaja con enfermedades muchas veces terminales y contagiosas por lo que está sometido a considerables factores de tensión, las autoras de este trabajo se propusieron determinar algunos de estos factores que tienen influencia en la calidad de vida en el trabajo, identificar los agentes estresores del personal de enfermería del IPK según sus características socio demográficas y profesionales y valorar su grado de vulnerabilidad, autoestima y satisfacción (García, 1996, párr.2).

## **Teorías sobre el clima laboral**

### **Teoría de Maslow**

Conocida como la pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana”.



**Figura 1:** Pirámide de Maslow – Jerarquía de necesidades Fuente:  
(Maslow, 1999, p.1).

### Jerarquía de necesidades

Se describe como una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit» (déficit needs o Dneeds) (primordiales); al nivel superior lo denominó por última vez «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser» (Being needs o B-needs) (Maslow, 1999).

La idea básica atiende solo las necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía.

Según la pirámide de (Maslow, 1999) tendríamos de:

- Necesidades básicas

Son las necesidades fisiológicas básicas que sirven para mantener la homeostasis (referentes a la supervivencia):

Necesidad de respirar, beber agua (hidratarse) y alimentarse.

Necesidad de dormir (descansar) y eliminar los desechos corporales.

Necesidad de evitar el dolor.

Necesidad de mantener la temperatura corporal, en un ambiente cálido o con vestimenta.

- Necesidades de seguridad y protección

Se manifiesta cuando necesidades fisiológicas están satisfechas. Se refieren a sentirse seguro y protegido:

Seguridad física (asegurar la integridad del propio cuerpo) y de salud (asegurar el buen funcionamiento del cuerpo).

Necesidad de proteger tus bienes y tus activos (casa, dinero, automóvil, etc.) Necesidad de vivienda (protección).

- Necesidades sociales (afiliación)

Son las relacionadas con nuestra naturaleza social:

Función de relación (amistad, pareja, colegas o familia).

Aceptación social.

- Necesidades de estima (reconocimiento)

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.

La estima alta es la necesidad del respeto a uno mismo, incluyendo los sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

La estima baja es el respeto de las demás personas: es la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima e ideas de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.

La necesidad de autoestima es la necesidad del equilibrio en el ser humano, puesto que es el pilar fundamental para que la persona se convierta en el hombre de éxito que siempre ha soñado, o en un hombre abocado hacia el fracaso, y que no puede lograr nada por sus propios medios (Maslow, 1999 .p.4)

## **Autorrealización**

Según Maslow es diferente utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización».

Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, es la primera de las jerarquías, que cuando es satisfecha encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto (Maslow, 1999, p.4).

## **Personas autorrealizadas**

Según Maslow es un grupo de personajes históricos que cumplían dichos criterios: Abraham Lincoln, Thomas Jefferson, Mahatma Gandhi, Albert Einstein, Eleanor Roosevelt, William James, entre otros.

Maslow dedujo de sus biografías, escritos y actividades una serie de cualidades similares. Estimaba que eran personas:

Centradas en la realidad, que sabían diferenciar lo falso o ficticio de lo real y genuino.

Centradas en los problemas, que enfrentan los problemas en virtud de sus soluciones.

Con una percepción diferente de los significados y los fines.

En sus relaciones con los demás, eran personas:

Con necesidad de privacidad, sintiéndose cómodos en esta situación.

Independientes de la cultura y el entorno dominante, basándose en sus experiencias y juicios propios.

Resistentes a la enculturación, pues no eran susceptibles a la presión social; eran inconformistas.

Con sentido del humor no hostil, prefiriendo bromas de sí mismos o de la condición humana.

Buena aceptación de sí mismos y de los demás, tal como eran, no pretenciosos ni artificiales.

Frescura en la apreciación, creativa, inventiva y original.

Con tendencia a vivir con más intensidad las experiencias que el resto de la humanidad.



### **Meta necesidades y meta patologías**

Maslow también aborda de otra forma la problemática de lo que es autorrealización, hablando de las necesidades impulsivas, y comenta lo que se necesitaba para ser feliz: verdad, bondad, belleza, unidad, integridad y trascendencia de los opuestos, vitalidad, singularidad, perfección y necesidad, realización, justicia y orden, simplicidad, riqueza ambiental, fortaleza, sentido lúdico, autosuficiencia, y búsqueda de lo significativo.

Cuando no se colman las necesidades de autorrealización, surgen la meta patologías, cuya lista es complementaria y tan extensa como la de meta necesidades. Aflora entonces cierto grado de cinismo, los disgustos, la depresión, la invalidez emocional y la alienación.

### **Características generales de la teoría de Maslow**

Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de todas las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno. Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.

Cuando la persona logra controlar sus necesidades básicas surge de manera gradual necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual. Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominarán sobre las superiores.

Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

Maslow (1999) puntualizó en su pirámide las necesidades básicas de las personas de una manera jerárquica, ubicando las necesidades más básicas o simples en la base de la pirámide y las más relevantes en la cima, a medida que las necesidades van siendo satisfechas surgen otras de un nivel superior o mejor. En la última fase se encuentra con la «autorrealización» que no es más que un nivel de plena felicidad, armonía y amor (p.5).

### **Teoría Alderfer**

Clayton Alderfer de Yale University, ha remodelado la jerarquía de necesidades de Maslow para ajustarla con los resultados de la investigación empírica. A su jerarquía remodelada de necesidades se le llama teoría ERC.

Alderfer plantea que hay tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento; de allí el nombre de teoría ERC. El grupo de la existencia es la satisfacción de los requerimientos básicos de la existencia material. Incluye los renglones que Maslow considera necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo grupo de necesidades es el de las relaciones: es la necesidad de mantener relaciones interpersonales importantes, deseos sociales y de status que exigen la interacción con otras personas, si es que han de quedar satisfechos, coincidiendo con la necesidad social de Maslow y el componente externo de clasificación de la estima, finalmente incluye las necesidades decrecimiento; un deseo intrínseco de desarrollo personal, necesidades que incluyen el componente intrínseco de la categoría de estima de Maslow y las características incluidas en la autorrealización.

En contraste con la teoría de la jerarquía de las necesidades, la teoría ERC muestra que puede estar en operación más de una necesidad al mismo tiempo, y si se reprime la satisfacción de una necesidad de nivel superior, se incrementa el deseo de satisfacer una necesidad de nivel inferior.

La jerarquía de necesidades de Maslow es una serie rígida en escalones. La teoría ERC no supone una jerarquía rígida en la que una necesidad inferior deba quedar suficientemente satisfecha, antes de que se pueda seguir adelante. Por ejemplo, una persona puede trabajar sobre el crecimiento, cuando las necesidades de relación o existencia todavía estén insatisfechas, o puede operar las tres categorías de necesidades al mismo tiempo (Alderfer, 1973).

La teoría ERC contiene una dimensión de frustración-regresión. El lector recordará que Maslow planteaba que la persona permanece en el nivel de una determinada necesidad hasta que este satisfecha. La teoría ERC dice lo contrario, pues observa que, cuando un nivel de necesidad de orden superior se ve frustrado, se incrementa el deseo del individuo de satisfacer la necesidad de un nivel inferior. Por ejemplo, la incapacidad de satisfacer una necesidad de interacción social puede incrementar el deseo de tener más dinero o mejores condiciones de trabajo en este sentido la frustración puede llevar a la regresión a una necesidad inferior.

En resumen, la teoría ERC argumenta, al igual que Maslow, que las necesidades satisfechas de orden inferior conducen al deseo de satisfacer necesidades de orden superior; pero las necesidades múltiples pueden operar al mismo tiempo como motivador, y la frustración al intentar

satisfacer una necesidad de nivel superior puede dar como resultado la regresión a una necesidad de nivel inferior (Alderfer, 1973, p.3).

La teoría ERC es más consistente con el conocimiento que tenemos de las diferencias individuales entre la gente. Variables como la educación, los antecedentes familiares y el ambiente cultural pueden modificar la importancia o la fuerza impulsora que tiene un grupo de necesidades para un individuo determinado. Diversos estudios han apoyado la teoría ERC, pero también hay evidencias de que no funciona en algunas organizaciones. Sin embargo, en general, la teoría ERC representa una versión más válida de la jerarquía de necesidades que la fórmula original de Maslow (Alderfer, 1973, p.2).

### **Teoría de Herzberg -Teoría de los dos factores**

Herzberg propuso la «Teoría de los dos factores», también conocida como la Teoría de la motivación e higiene. Según esta teoría, “las personas están influenciadas por dos factores (Méndez, 2010, p.4).

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

#### **Factores de higiene:**

Sueldo y beneficios

Política de la empresa y su organización

Relaciones con los compañeros de trabajo

Ambiente físico

Supervisión

Status

Seguridad laboral

Crecimiento

Madurez  
Consolidación  
Factores de motivación  
Logros  
Reconocimiento  
Independencia laboral  
Responsabilidad  
Promoción

### **Teoría de McClellan**

McClellan sostuvo que todos los individuos poseen:

**Necesidad de logro:** Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.

**Necesidad de poder:** Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.

**Necesidad de afiliación:** Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas (Amorós, 2007, p.1).

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClellan encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito

o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos (Amorós, 2007, p.1)

Por otra parte los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz (Amoros,2007,p.1)



**Figura 2:** Diagrama de flujo del teorema de McClelland Fuente: (McClellan, 2000, p.2).

La tercera necesidad es la de afiliación, crea un ambiente grato de trabajo, tiene influencia y se encuentra claramente relacionadas con las otras necesidades. Por ejemplo, el hecho de mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización, podrá producir que un gerente, tenga un coercitivo sobre sus subordinados, ganándose el poder bajo la forma de autoridad; que posteriormente permitirá lograr las metas trazadas por la organización. En esta situación se observa claramente una relación entre las necesidades de afiliación, logro y poder (Amorós, 2007, p.1)

## **Modelo del Clima Laboral según Sonia Palma.**

Los cinco factores que se determinaron para la medición del clima laboral fueron los siguientes:

### **Autorrealización**

Según Palma (2004), “apreciación del colaborador en referencia a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro” (p.2).

### **Involucramiento laboral**

Según Palma (2004), “es la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización” (p.3).

### **Supervisión**

Según Palma (2004), “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” (p.5).

### **Comunicación**

Según Palma (2004), “es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente el funcionamiento interno de la organización como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (p.2).

### **Condiciones laborales**

Según Palma (2004), “es el reconocimiento de que la organización provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el desempeño de las tareas encomendadas” (p.1).

## **1.3. Justificación**

### **Justificación teórica**

El profesional de Enfermería atiende a los pacientes en base a sus conocimientos teóricos y prácticos con la finalidad de que a través de distintas actividades realizadas de manera eficiente y efectiva, asimismo se encuentran sometidas, aparte de las actividades propias del cuidado que brinda, tiene que asumir otras responsabilidades del trabajo, sintiéndose afectada por la presencia excesiva de ruidos, la iluminación defectuosa, espacio inadecuado o insuficiente, falta de personal y material para atender adecuadamente el servicio, sobrecarga de trabajo, gran número

de pacientes, falta de comunicación, información insuficiente o inadecuada con respecto a los pacientes; es por todo ello que la práctica de la profesión de enfermería, además de concentración y responsabilidad, requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional, es decir, un equilibrio psicoemocional, para enfrentar tales eventos o condiciones estresantes propios de la labor de enfermería, a fin de controlar el estrés, ya que de lo contrario esto puede traer consigo serias consecuencias, como desgaste físico y mental, causando un deterioro de su salud, es por ello necesario conocer los factores relacionados a la aparición y el grado de la magnitud de la misma presentando información que será de mucha utilidad tanto para la formación de las futuras enfermeras, como para orientarla sobre ya que resulta necesario e importante proteger a las enfermeras de las exigencias de su vida laboral y por ende el estrés relacionado con el trabajo, el cual puede influir en la calidad de la atención brindada, no solo al paciente, sino también a la familia del mismo, y al propio bienestar emocional de los profesionales de Enfermería.

### **Justificación practica**

Se justifica en la medida del aporte que hacen los autores referido sobre el clima laboral del personal que trabaja diariamente dentro de las instituciones del hospital Cayetano Heredia. En este contexto se trabaja mejorando el clima laboral de vida y elevando el requerimiento de los mismos.

### **Justificación metodológica**

El uso de instrumentos metodológicos que pretende alcanzar los objetivos trazados aplicando herramientas como la validez y confiabilidad del instrumento que mide el rendimiento laboral, previamente revisado por juicio de expertos para identificar las variables de estudio y sus dimensiones, garantizaran la validez de la información obtenida permitiendo generar las recomendaciones de la investigación sobre la problemática observada. Por otra parte, por si, el desarrollo del tema de investigación dentro del hospital Cayetano Heredia propone un método para abordar problemas similares en otros contextos laborales con características semejantes, entonces podría constituirse en una ruta de trabajo.

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la percepción del clima laboral del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016?

### **Problema específico 1**

¿Cuál es la percepción de la autorrealización en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia 2016?

### **Problema específico 2**

¿Cuál es la percepción del involucramiento laboral en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016?

### **Problema específico 3**

¿Cuál es la percepción de la supervisión en el servicio de, medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016?

### **Problema específico 4**

¿Cuál es la percepción de la comunicación en el servicio de, medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016?

### **Problema específico 5**

¿Cuál es la percepción de la condiciones laborales en el servicio de, medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016?

## **1.5. Hipótesis general**

No aplica

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la percepción del clima laboral en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

### **Objetivo específico 1**

Determinar la percepción de la autorrealización en el servicio de medicina Hospital Cayetano Heredia 2016.



**Objetivo específico 2**

Determinar la percepción del involucramiento laboral en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

**Objetivo específico 3**

Determinar la percepción de la supervisión en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

**Objetivo específico 4**

Determinar la percepción de la comunicación en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

**Objetivo específico 5**

Determinar la percepción de las condiciones laborales en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1 Variables

### Clima laboral

El clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores (Palma, 1996, p.1).

## 2.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

Matriz operacional de la variable: Clima Laboral.

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala valores	Niveles o rangos
Autorrealización	Desarrollo profesional Desarrollo personal	1-10		
Involucramiento laboral	Compromiso con la institución Valores organizacionales	11-20	1-nunca	
Supervisión	Apoyo Orientación	21-30	2-casi nunca 3-aveces 4-casi siempre 5-siempre	Malo 10-23 Regular 24-36 Bueno 37-50
Comunicación	Claridad en la información Información oportuna	31-40		
Condiciones laborales	Provisión de materiales Remuneración Tecnología	41-50		
<b>De la variable: Clima laboral</b>				Malo 50-116 Regular 117-183 Bueno 184-250

Nota: la fuente se obtuvo del instrumento de Sonia Palma.

## 2.3 Metodología

Según Perea (2004) dice que es describir una realidad que es objeto de estudio considerando las variables categorías y factores principales de vestimenta (citado por Soto p.50).

## 2.4 Tipo de estudio

Es sustantiva porque trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, es decir busca describir, explicar la realidad, es decir nos encamina o enrumba hacia la investigación básica. La investigación sustantiva puede ser descriptiva o explicativa según Sánchez y Reyes (2006).

## 2.5 Diseño

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño es cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. No experimental porque el investigador no manipula la variable en estudio. Transversal porque los estudios se hacen en un solo momento. Descriptivo porque miden y describen a una o más variables.

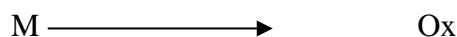


Figura 3: Esquema del diseño de investigación

Fuente: elaboración propia Dónde:

M = Muestra de investigación

Ox = Observación de la Variable

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### Población

La población de estudio está conformado por 111 personas que labora en el servicio de Medicina del hospital Cayetano Heredia.

### Muestra

Se tomara a toda la población, se ejecutara una encuesta, es decir al 100% de la población.

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos será de la encuesta auto aplicado y el instrumento de recolección de datos a utilizar es el cuestionario revisado de “Escala de opinión es CL-SPC”.

La técnica empleada para la recolección de datos y procesamiento de datos será mediante: Tabulación de los datos estadísticos será a través de cuadros unidimensionales y bidimensionales. Se utilizara estadísticas descriptivas.

El cuestionario de clima laboral, es donde se obtiene las opiniones sobre Clima Organizacional, se utilizó el instrumento de Sonia Palma con todas las dimensiones e ítems y el cuestionario es de tipo Likert con preguntas cerradas cuya alternativa de respuesta para cada ítem tendrá una escala de 1 a 5. (Palma, 1996).

### **Ficha técnica del Instrumento para medir el Clima Organizacional**

Nombre del instrumento: Encuesta de Clima Organizacional CO-SP

Autor: Sonia Palma Procedencia: Perú.

Administración: Individual.

Duración: 15 minutos.

Grupo de aplicación: Trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

### **Validez del instrumento**

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos que presenta resultados favorables en el juicio de expertos.

Tabla 2

Relación de validadores de los instrumentos

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Mg. Josefa Hayde Vargas Lobaton	Aplicable
Mg. Flor Elsa Rubio Rojas	Aplicable
Dr. Felipe Osco Guizado	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Se refiere al grado que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir.

## Confiabilidad del instrumento

Para medir los instrumentos se aplica el Alfa de Cronbach una encuesta piloto con 30 encuestados con un muestreo aleatorio simple, dando los siguientes resultados:

Tabla 3

Resultados de la confiabilidad del instrumento clima organizacional	
Alfa de Cronbach	N de elementos
-0,919	50

Nota: la fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto.

Para el instrumento clima organizacional el valor de Alfa de Cronbach es 0.919 dando como resultado una fuerte confiabilidad.

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Una vez aplicados los cuestionarios, se pasará la información obtenida a una base de datos utilizando la hoja de cálculo informático (Microsoft Office Excel 2010), con el fin de organizarla en una tabla que permitirá luego trasladar los datos al programa SPSS v.21 portátil que nos permitirá obtener los porcentajes y frecuencias, y ahí ver los resultados que se evidencian en tablas y gráficos de una manera más clara y entendible.

## 2.9 Aspectos éticos

Al ser el Hospital Cayetano Heredia una entidad del estado, se solicitaron los permisos respectivos para la realización del estudio, ya que como en toda institución, las autoridades velan por la imagen institucional. El obtener la autorización respectiva, garantizará la veracidad de los resultados que se mostrarán en el Informe de Tesis. Así mismo se realizará el levantamiento de datos con el consentimiento de los usuarios que deseen participar en él. En cuanto al procedimiento se busca el no vulnerar los principios éticos que rigen el método científico, toda vez que no se antepone el bien particular al general, es decir se es respetuoso de las creencias, principios, cultura, conocimientos, opiniones de las personas y las instituciones.

### **III. Resultados**

## Descripción de los resultados del Clima laboral según sexo

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia según sexo.

sexo	n	%
masculino	40	36,0
femenino	71	64,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

Nota: Elaboración propia

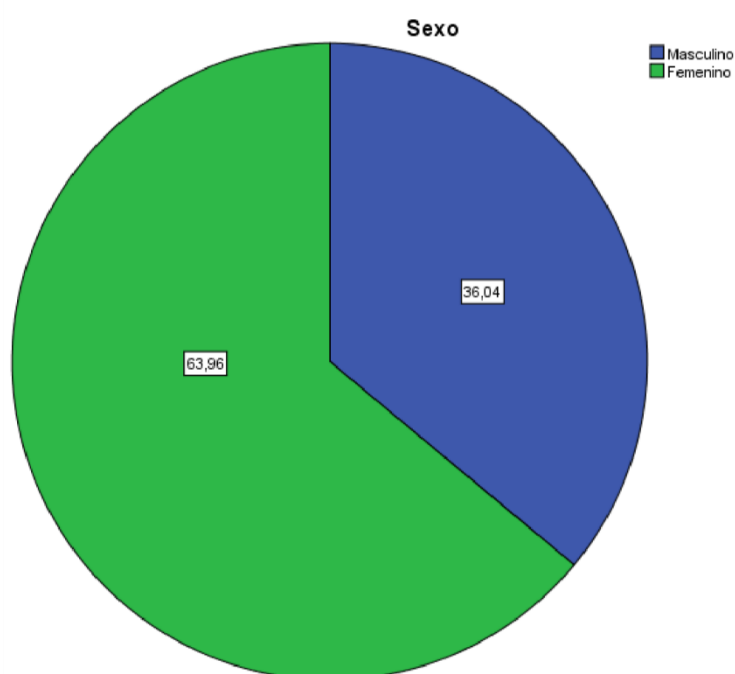


Figura 4

Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia según sexo

De la tabla y figura observamos que, el 64% de los trabajadores del servicio de medicina Hospital Cayetano Heredia en el 2016 son de sexo femenino y que el 36% son de sexo masculino para el estudio del clima laboral.



## Descripción de los resultados de la dimensión: autorrealización

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia según la autorrealización

<b>Autorrealización</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Malo	12	10,8
Regular	85	76,6
Bueno	14	12,6
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

Nota: Elaboración propia

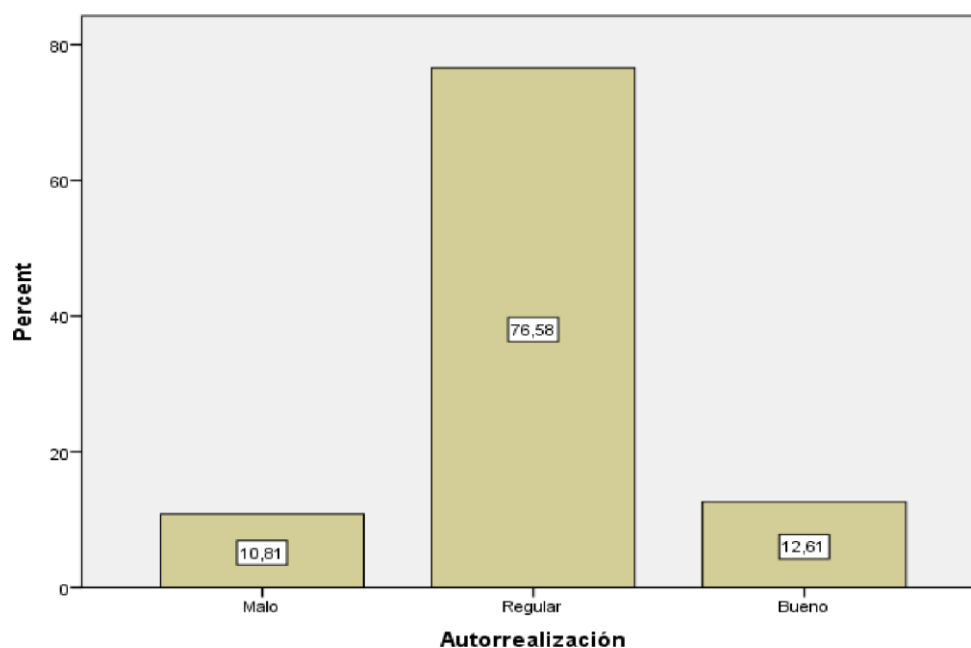


Figura 5

Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia por niveles de la autorrealización.

De la tabla y figura observamos que, el 10,8% de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel malo, el 76,6% señala el nivel regular y el 12,6% están en el nivel bueno de la autorrealización.

## Descripción de los resultados de la dimensión: involucramiento laboral

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia según el involucramiento laboral

<b>Involucramiento laboral</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Malo	5	4,5
Regular	73	65,8
Bueno	33	29,7
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

Nota: Elaboración propia

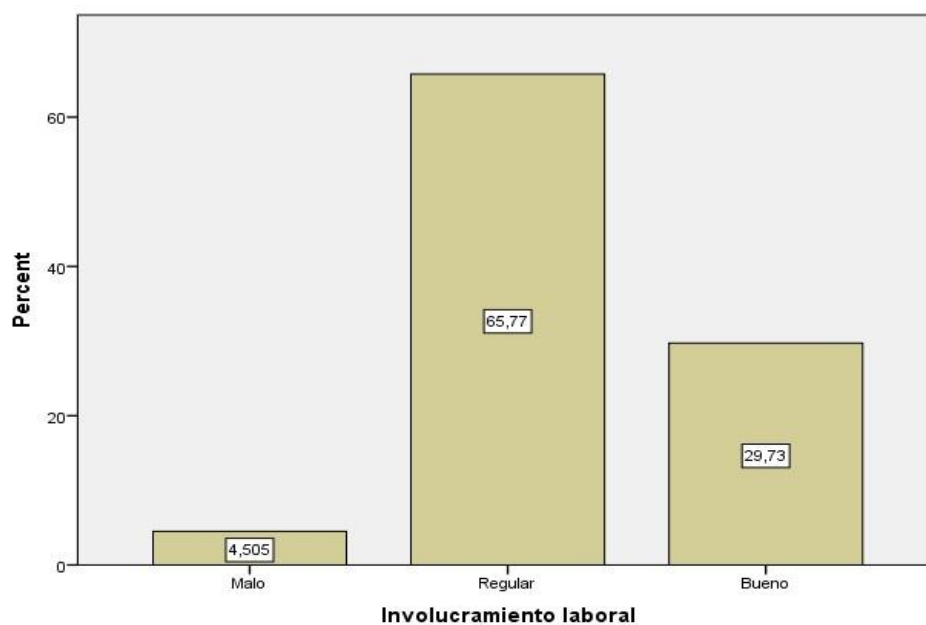


Figura 6 Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia por niveles del involucramiento laboral.

De la tabla y figura observamos que, el 4,5% de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel malo, el 65,8% señala el nivel regular y el 29,7% están en el nivel bueno del involucramiento laboral.

## Descripción de los resultados de la dimensión: supervisión

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia según la supervisión.

Supervisión	n	%
Malo	2	1,8
Regular	72	64,9
Bueno	37	33,3
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

Nota: Elaboración propia

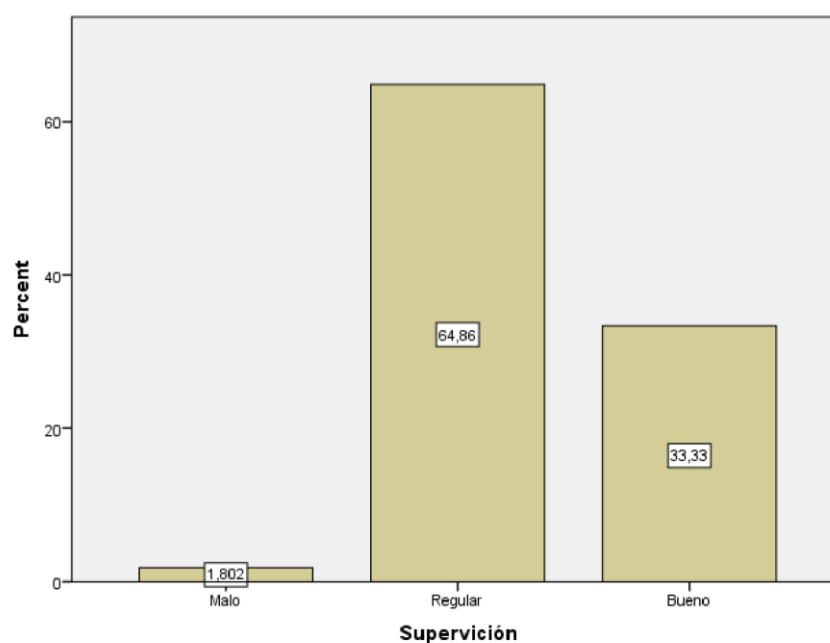


Figura 7

Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia por niveles de la supervisión.

De la tabla y figura observamos que, el 1,8% de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel malo, el 64,9% señala el nivel regular y el 33,3% están en el nivel bueno de la supervisión.

## Descripción de los resultados de la dimensión: comunicación

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia según la comunicación.

<b>Comunicación</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Malo	8	7,2
Regular	53	47,7
Bueno	50	45,0
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

Nota: Elaboración propia

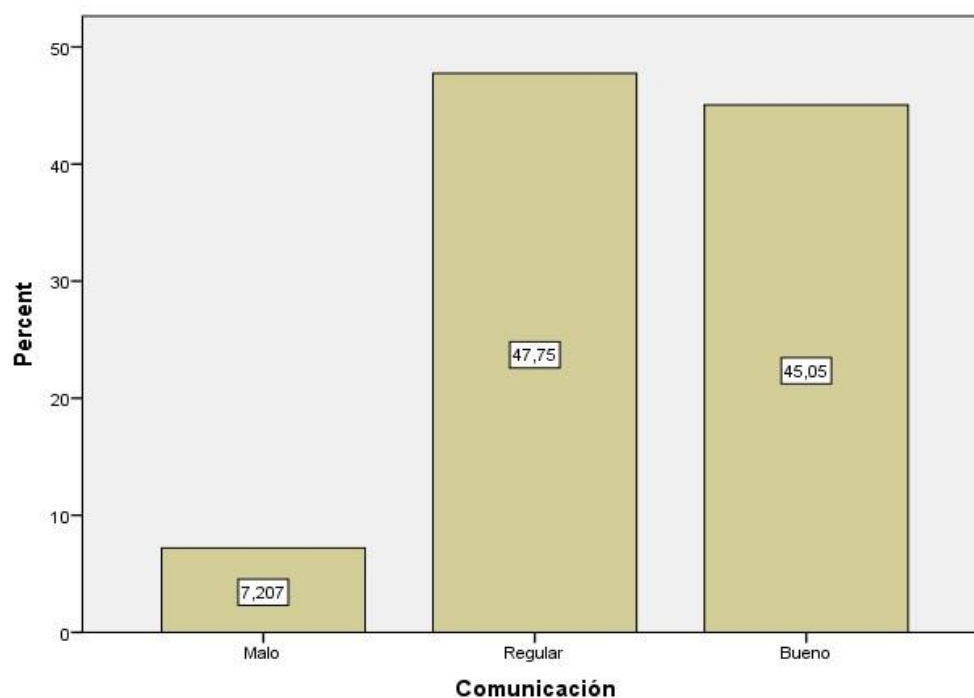


Figura 8 Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia por niveles de la comunicación.

De la tabla y figura observamos que, el 7,2% de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel malo, el 47,7% señala el nivel regular y el 45% están en el nivel bueno de la comunicación.

## Descripción de los resultados de la dimensión: condiciones laborales

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia según las condiciones laborales.

Condiciones laborales	n	%
Malo	4	3,6
Regular	37	33,3
Bueno	70	63,1
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

Nota: Elaboración propia

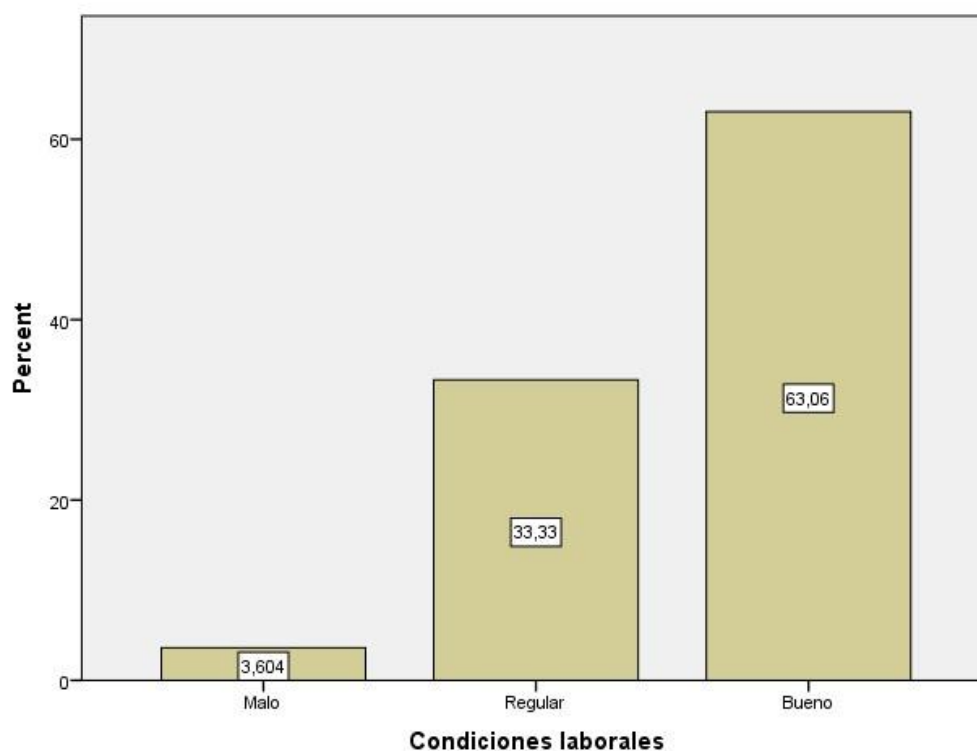


Figura 9. Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia por niveles las condiciones laborales.

De la tabla y figura observamos que, el 3,6% de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel malo, el 33,3% señala el nivel regular y el 63,1% están en el nivel bueno de las condiciones laborales.

### Descripción de los resultados de la variable: clima laboral

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia según el clima laboral.

Clima laboral	n	%
Regular	85	76,6
Bueno	26	23,4
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

Nota: Elaboración propia

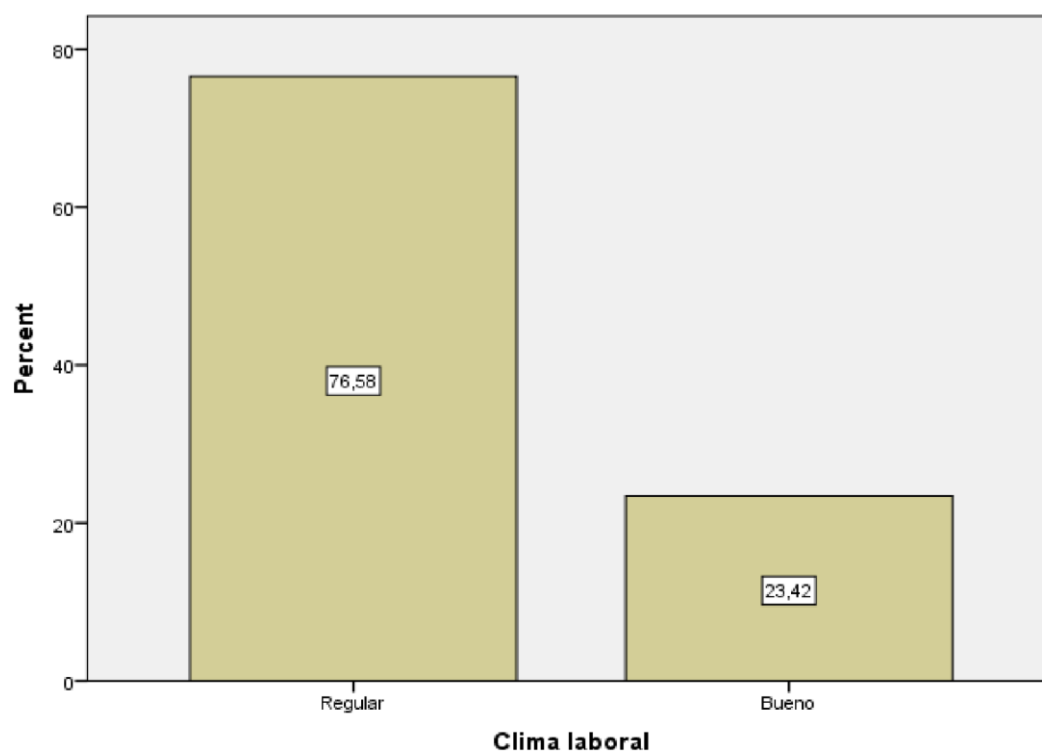


Figura 10. Distribución porcentual de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia por niveles el clima laboral.

De la tabla y figura observamos que, el 76,6% de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel regular y el 23,4% están en el nivel bueno del clima laboral.

## **IV. Discusión**

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico descriptivo de los objetivos del clima laboral según los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia – 2016. Con referente al objetivo general, los resultados obtenidos fueron un 76,6% de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia en el -2016 presentaron un nivel regular y el 23,4% están en el nivel bueno del clima laboral.

Con referente al primer objetivo la autorrealización, los resultados logrados dan que el 10.8% de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia en el 2016 presentan un nivel malo, el 76.6%, señala el nivel regular y el 12.6% están en el nivel bueno de la autorrealización, así tenemos un antecedente que se relaciona con este objetivo, Ortiz (2004) realizó un estudio sobre “Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza”; el cual tuvo como objetivo determinar la identidad Profesional de la Enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral además como objetivos específicos determinar la identidad profesional de las enfermeras nombradas, identificar los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras nombradas, identificar la relación entre identidad profesional con cada dimensión: remuneración económica, condiciones de trabajo, reconocimiento institucional, relaciones interpersonales. La metodología fue descriptiva de corte transversal. El instrumento un cuestionario sobre Identidad Profesional y satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegaron fueron “El 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según remuneración económica fue de 65.5% y relaciones interpersonales en un 58.5% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según condiciones de trabajo fue de 53.2% y reconocimiento institucional en un 55.8% los cuales se encuentran en un nivel medio”.

Concerniente al segundo objetivo del involucramiento laboral, los resultados dan que, el 4.5% de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia en el 2016 presentan un nivel malo, el 65.8% señala el nivel regular y el 29, 7%, están en el nivel bueno del involucramiento laboral. Así tenemos un antecedente que se relaciona con este objetivo es Carrillo (2010), la Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias, cuyo objetivo fue determinar la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias, los



resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias solo en cuanto a la motivación organizacional, a favor de los profesores y de trabajadores con más de 5 años de servicio, no así sin embargo en la relación al clima laboral en donde no se detectan diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resulta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Respecto al tercer objetivo de supervisión, los resultados dan que el 1.8% de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia en el 2016 presentan un nivel malo, el 64.9% señala el nivel regular y el 33.3% están en el nivel bueno de la supervisión. Así tenemos que tienen similitud con Pérez (2005), quien realizó un trabajo de investigación para proponer estrategias para mejorar el clima organizacional en Confitería El Loro C.A., Sucursal La Concordia, Colombia. La metodología utilizada por el autor en esta investigación fue descriptiva; teniendo como sujetos de estudio a los once colaboradores de la organización, quienes conforman la población. Como conclusión, el autor determinó que se espera que el mejoramiento del clima organizacional permita obtener un verdadero éxito empresarial y laboral, ya que el personal manifestó poner su esfuerzo en este proceso. El autor indicó que se ha demostrado que de existir motivación en los empleados, se logra eficacia y eficiencia en el trabajo que se realice. Asimismo recomendó la creación de un departamento de recursos humanos para lograr implementar programas de seguridad industrial, proceso con el que no contaba la empresa al momento de hacer la investigación. Otras investigaciones sobre clima organizacional en algunos países de Latinoamérica y Europa muestran los siguientes resultados: Con una población de 375 participantes clasificada en niveles jerárquicos (directivo, ejecutivo y operativo). Así como Baldizón (2005) utilizó una entrevista dirigida y un cuestionario estructurado por medio de un sistema de preguntas cerradas, para diagnosticar el clima laboral de una empresa guatemalteca de la industria manufacturera. Concluyó que el factor más débil dentro del personal es la motivación ya que no hay expectativas de desarrollo y no hay conformidad con el salario.

La identidad también se mostró en un nivel bajo. Sin embargo, las áreas 15 de comunicación, responsabilidad y claridad, fueron clasificadas como satisfactorias. También concluyó que los supervisores tienen una buena percepción del clima laboral. El autor recomendó implementar planes de producción por hora, colocar buzones de sugerencias y utilizar la técnica de enriquecimiento del puesto.

Con referente al cuarto objetivo de comunicación, los resultados de la tabla y figura observamos el 7.2% de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia en 2016 presentan un nivel malo, el 47.7% señala el nivel regular y el 45% están en nivel bueno de la comunicación. También se relaciona con Jiménez (2004) Analizó el clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños (HNN), agosto del 2004. Se empleó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis. Universo: total del personal que laboraba en la UNCIN (44 funcionarios). Muestra: 36 personas. Criterios de exclusión: 4 personas por ser jefaturas y 4 por incapacidades y vacaciones. Variables: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral. Los datos se recopilaron: cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación. Se analizaron por medio de Microsoft Excel. Resultados. La comunicación se definió satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo, se calificó como satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del área, como las del Hospital, deben analizar lo concerniente a: incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad, se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos. Conclusión: El clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora. A las jefaturas se les recomienda retomar los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos.

Con referente al quinto objetivo de las condiciones laborales, los resultados muestran que, el 3.6% de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia en el 2016 presentan un nivel malo, el 33.3% señala el nivel regular y 63.1% están en el nivel bueno de las condiciones laborales. Hay concordancia con González (2008) realizó una Investigación sobre: “Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo de las Enfermeras Comunitarias de la Dais V”. Lima, Perú. El objetivo de este estudio fue Identificar los factores determinantes que condicionan la Satisfacción en El Trabajo de las Enfermeras comunitarias. La Metodología empleada fue estudio cuantitativo, descriptivo y correlacionar, que incluyó una población maestra de 178 Enfermeras de puestos y centros de la Dirección de Salud (DISA) V - Lima; Los resultados del

presente estudio constituyen los primeros que se realizan en el ámbito de comunidad, considerando el área territorial de una dirección de salud en la región de Lima y, que evalúa de forma específica, algunos factores determinantes que condicionan el nivel de satisfacción en el trabajo del personal de enfermería. Considerando la edad y el sexo, estudios previos realizados entre enfermeras asistenciales muestran semejantes resultados, con elevada concentración del sexo femenino y predominio del grupo etario de 36 a 45 años.

## **V. Conclusiones**

#### Primera conclusión

La presente investigación determina la percepción del clima laboral en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. En donde los resultados dan cuenta de que el 76.6% de los trabajadores del servicio de medicina del hospital Cayetano Heredia en el 2016 presentan un nivel regular y el 23.4% están en el nivel bueno del clima laboral.

#### Segunda conclusión

Se manifiesta la percepción de la autorrealización en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia 2016. En el cual los resultados dan cuenta de que el 10,8% de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel malo, el 76,6% señala el nivel regular y el 12,6% están en el nivel bueno de la autorrealización.

#### Tercera conclusión

Se señala la percepción del involucramiento laboral en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. En el cual los resultados dan cuenta de que el 4,5% de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel malo, el 65,8% señalan el nivel regular y el 29,7% están en el nivel bueno del involucramiento laboral.

#### Cuarta conclusión

Se indica la percepción de la supervisión en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. En el cual los resultados dan cuenta de que el 1,8% de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel malo, el 64,9% señala el nivel regular y el 33,3% están en el nivel bueno de la supervisión.

#### Quinta conclusión

Se muestra la percepción de la comunicación en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. En el cual los resultados dan cuenta de que el 7,2% de los trabajadores del servicio

de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel malo, el 47,7% señala el nivel regular y el 45% están en el nivel bueno de la comunicación.

#### Sexta conclusión

Se determina la percepción de las condiciones laborales en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. En el cual los resultados dan cuenta que el 3,6% de los trabajadores del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia en el 2016 presenta un nivel malo, el 33,3% señala el nivel regular y el 63,1% están en el nivel bueno de las condiciones laborales.

## **VI. Recomendaciones**

#### Primera recomendación

Los directivos deben fomentar acciones que mejoren el clima laboral en la promoción y seguridad en el trabajo.

#### Segunda recomendación

Involucrar a todos los directivos y a todo el personal en jornadas de apoyo, trabajo de índole interdisciplinario para determinar objetivos, misiones y metas hacia el futuro.

#### Tercera recomendación

Fomentar la integración mediante la coordinación y control de las actividades que desarrollan los trabajadores respetando sus horarios en la institución con una amplia difusión.

#### Cuarta recomendación

Identificar las posibles amenazas y convertirlas en oportunidades y las oportunidades a su vez en fortalezas, promover el cambio, logro de metas y objetivos para la institución con el fin de lograr un buen clima laboral.

#### Quinta recomendación

Darle sentido y propósito al clima laboral mediante directivas que sirvan para todos los trabajadores del hospital Cayetano Heredia.



## **VII. Referencias**

Alderfer (1973). Teoría de jerarquía de alderfer. Recuperado de <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-dejerarquia-de-alderfer/>

Amorós (2007). Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm> Arias. J (2004). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>

Arias (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300010](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010)

Carrillo (2010). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Recuperado de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2020/1/revista\\_de\\_investigacion\\_en\\_psicolog%C3%ADa01v3n1\\_2000.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2020/1/revista_de_investigacion_en_psicolog%C3%ADa01v3n1_2000.pdf)

Castro. V (2007). El clima organizacional y sus aportes teóricos. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos89/clima-organizacional-y-sus-aportesteoricos/clima-organizacional-y-sus-aportes-teoricos.shtml>

González (2008). Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V, Lima Ciudad. Recuperado de [http://www.upch.edu.pe/faenf/images/pdf/Revistas/2008/febrero/Determinantes\\_de\\_la\\_Satisfaccion\\_en\\_el\\_trabajo.pdf](http://www.upch.edu.pe/faenf/images/pdf/Revistas/2008/febrero/Determinantes_de_la_Satisfaccion_en_el_trabajo.pdf)

Maslow (1999). Teorías de motivación laboral. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teorias-de-motivacion-laboral>

Montesa (2010). Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Esalud. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/82>

Ortiz (2006). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Recuperado de <http://docplayer.es/10731873-Nivel-de-motivacion-y-su-relacion-con-las-satisfaccion-laboral-del-profesional-de-enfermeria-en-el-hospital-nacional-arzobispo-loayza-2006.html>

Palma (2004). Escala clima laboral. Recuperado de [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

Parra (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (samu). Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000200005](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005)

Pérez (2005). Propuesta de creaciones de un instrumento de medición del clima organizacional para una industria farmacéutica. Recuperado de [https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta\\_creacion\\_instrumento.pdf](https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf)

Rivera (2013). Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa sociedad agrícola virú S.A. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/323415405/Estructura-Del-Proyecto-Clima-Organizacional-y-Desempeno-Laboral-Viru-2015>

Valenzuela (1999). Estrés ocupacional en personal de salud. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98871999001200006](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98871999001200006)

## **VIII. Apéndices**

## CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL

### DATOS PERSONALES.

**SEXO:** MASCULINO ( ) FEMENINO ( )

**FECHA:** .....

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo, que usted frecuenta, cada una de las proposiciones tiene 5 opciones para responder de acuerdo a lo que decida mejor su ambiente laboral, lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspe (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto, conteste todas las preguntas, no hay respuesta buena ni mala.

	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	AVESES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<b>Dimensión 1: Autorrealización</b>					
Existe oportunidades de progresar en la institución					
Se reconocen los logros en el trabajo					
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
Se valora los altos niveles de desempeño					
Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
La empresa promueve el desarrollo del personal					
Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora					
<b>Dimensión 2: Involucramiento laboral</b>					
<b>Se siente comprometido con el éxito en la organización</b>					
<b>Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</b>					
<b>Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización</b>					
<b>Los trabajadores están comprometidos con la organización</b>					
<b>En la oficina se hacen mejor las cosas cada día</b>					
<b>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal</b>					
<b>Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante</b>					
<b>Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal</b>					
<b>Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución</b>					
<b>La organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral</b>					


<b>Dimensión 3: Supervisión</b>					
El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
La evaluación que se hace del trabajador ayuda a mejorar la tarea					
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
Los objetivos de trabajo están definidos					
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
Existe un trato justo en la institución					
<b>Dimensión 4: Comunicación</b>					
se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
En mi oficina la información fluye adecuadamente					
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
Existen suficientes canales de comunicación					
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
<b>Dimensión 5: Condiciones Laborales</b>					
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
Los objetivos de trabajo son claros					
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de sus responsabilidades					
el grupo con el que se trabaja funciona como un equipo bien integrado					
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda					
Existe buena administración de los recursos					
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Clima laboral del servicio de medicina B del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

**AUTOR:** Bach. Domínguez Burnes, Francisca

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la percepción del clima laboral del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿Cuál es la percepción de la autorrealización en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia 2016?</p> <p>¿Cuál es la percepción del involucramiento laboral en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la supervisión en el servicio de, medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la comunicación en el servicio de, medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p>¿Cuál es la percepción de las condiciones laborales en el servicio de, medicina hospital Cayetano Heredia, 2016?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la percepción del clima laboral en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la percepción de la autorrealización en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p>Determinar la percepción del involucramiento laboral en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p>Determinar la percepción de la supervisión en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p>Determinar la percepción de la comunicación en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p>Determinar la percepción de las condiciones laborales en el servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p style="text-align: center;">NO APLICA</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p style="text-align: center;">NO APLICA</p>	<b>Variable 1: Clima laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
			Autorrealización	Muy favorable	1-10	Para el total de la prueba: Malo 50-116 regular 117-183 bueno 184-250	
Involucramiento laboral	Favorable	11-20					
Supervisión	Media	21-30	Para cada dimensión de la prueba:  malo 10-23 regular 24-36 bueno 37-50				
Comunicación	Desfavorable	31-40					
Condiciones laborales	Muy desfavorable	41-50					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Es sustantiva porque trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, es decir busca describir, explicar la realidad, es decir nos encamina o enrumba hacia la investigación básica. La investigación sustantiva puede ser descriptiva o explicativa según Sánchez y Reyes (2006).</p> <p><b>DISEÑO:</b> Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño es cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. No experimental porque el investigador no manipula la variable en estudio. Transversal porque los estudios se hacen en un solo momento. Descriptivo porque miden y describen a una o más variables.</p> <p style="text-align: center;">M </p> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra de investigación</p> <p>Ox = Observación de la Variable</p> <p><b>MÉTODO:</b> descriptivo porque se describe cada una de las dimensiones con la finalidad de poder determinar su influencia en el clima laboral del servicio de medicina B del hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p>Asimismo, este tipo de estudios son del tipo descriptivo (Sánchez, 2006).</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población de estudio está conformado por el personal que labora en el servicio de Medicina del hospital Cayetano Heredia.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Se tomara a toda la población, se ejecutara un <b>censo</b>, es decir al 100% de la población.:</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> se ejecutara un <b>censo</b>.</p>	<p><b>Variable 1: Clima laboral</b></p> <p>El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad (Rubio, 2012).</p> <p><b>Técnicas: encuesta</b></p> <p><b>Instrumentos: esté consta de 2 partes, en la primera datos personales y en la segunda se obtiene las proposiciones sobre el clima laboral, se utilizó el instrumento de Sonia Palma (2004). Escala de opinión CLSPC.</b></p> <p>Autor: Sonia Palma</p> <p>Año: 2004</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: trabajadores del servicio de medicina B del Hospital Cayetano Heredia.</p> <p>Forma de Administración: individual.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Una vez aplicados los cuestionarios, se pasará la información obtenida a una base de datos utilizando la hoja de cálculo informático (Microsoft Office Excel 2010), con el fin de organizarla en una tabla que permitirá luego trasladar los datos al programa SPSS v.21 portátil que nos permitirá obtener los porcentajes y frecuencias, y ahí ver los resultados que se evidencian en tablas y gráficos de una manera más clara y entendible.</p> <p>Prueba de normalidad</p> <p>Pruebas paramétricas o no paramétricas, según sea el caso.</p> <p>Coefficiente de correlación de Pearson o Spearman.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Interpretación y análisis de pruebas estadísticas obtenidas a partir del procesamiento computarizado de datos. Como es un censo no se infiere, pues se tiene los datos de la población total en estudio</p>



**Base de datos: Clima Laboral**

1 124534435323433343334323434345333443243153421332222  
2 134333432332435533342343345343435543433434543434555  
3 14435434334234345523334432343432233433333344432222  
4 134334543322233222343322234532333213343333215542121  
5 112222232344334222113344323555433221122112211112255  
6 122332455423344333234345555342523145332322134334543  
7 112534323112324554113123223543211242321323243453221  
8 112322323445553333224443323445554342233112233222233  
9 111221323433223333112332432322421122334432211323223  
10 112221133224332233232232123322332443321255323223333  
11 243344334444344444343334434443333333333343333342343  
12 22233214512223123522332334345522112123124554445445  
13 211222344455544444222334443555422122121115543444455  
14 222233344551232333123223344433555454544332122344555  
15 212132223433344444122223343434221133443222333344444  
16 212343322233455551223444555443222122322233443253322  
17 211123332244455555123333234445522233334454434543122  
18 211123333323444434553333445544554433443344334555555  
19 2222333344412233355123444345555434555533332334433235  
20 212323443454554444321234555443344555443253445554433  
21 222234445554433455233334443334534455544322344455455  
22 222334445553324455223334345534433344455444555554445  
23 222333443344455555233334353543323334455552233444555  
24 212333434442223333223334455555553334334444333355555  
25 233343444222333322333445555555333422332343324453555  
26 2122233444444455552225455553334555223334322255333344444  
27 22333443344455555233334353543323334455553555555555  
28 2222333333334444555222444333444433333333333444444444  
29 22223333333344455444223333444444445555555554444445555  
30 222333344334444444222333333334444333445554435555555  
31 22222233332222222333443344455533223344445555554444  
32 222333333224444555322333433444355544545443344455555  
33 222233322223333444222333333222244444433334444555555  
34 22223333333344455552223333444444455555544443333445555  
35 23333444444444444333444445555543334445554333443355  
36 133333333323344442222332233334444433444335555555555  
37 1333444444455555553334444444433355555554444443355555  
38 133332223344445553334444333333444433333322233444455  
39 13333322224445555333334443335533334444333444333445  
40 133332222324433445533344433344445555443355544433344  
41 133333444455555552223333222333333344444433544455555  
42 133322344433445555333222334445533344445554433344445  
43 1333333444444444444333444455554223344455533222455  
44 122233344443333344333444444433355554455544444455555

45 1333444333223344433344443333334444555533334444555  
46 233223344323334443334444433444555443333334455544455  
47 222233344443333344223334445555554444555444223332335  
48 2333333322333344422333444455554334445554333333333  
49 233333444553233445333334444455544433344443333333333  
50 222333444334445555222333334444433322233333344455555  
51 22233333444223323333333334444333444433333444455555  
52 23333333344333334433334443344433344443334445555555  
53 233332223333344555222334443344443344555533222334444  
54 22233333323334445333334444444443555554433245555333  
55 23334445553333333332333334433334443533244455533422  
56 222233443334444433344444333334444333444444334433334  
57 2333344444444444422233344443334443334433444433333  
58 2333444433445555222333334444433344444334444555555  
59 2222333333333444422333333333334444433334444445555  
60 23333344443334444333333334444433333444444444444555  
61 233333444443333333223333223344333355553233455443333  
62 22233334422334444433333344444432233344333333444444  
63 22333222444333333322233332333334444444333444444555  
64 222233333333444555333333233332444433444333333444555  
65 222233332223334445533333344455544333442224434355555  
66 13455545554545555222333333344422333443334444455555  
67 153554555555545555554545444545445444454455544343  
68 13233224333432323344444434445444334334443444442432  
69 13333332222333333322233322233332444445555433334455  
70 13334444333334444222334444444344445555543334455555  
71 133332222223332233222333344443333333333333344444444  
72 1222222222333444443334444444444444333333333344444444  
73 122233333223333333233223333333333344444433444444444  
74 1222222223333333332223333444444435555555555444444444  
75 133333222223334444333333333333333222334443334445555  
76 133334444333344555333332223333344444444445555555555  
77 122333223333344423333234555544433333334444444444444  
78 13333333333222333333333333333323344444444443333333  
79 1233334443333333233333223334555555333223334445555  
80 12333334444443322523333222333244455544335555555555  
81 122333223334444442333322334444444433333333333444444  
82 133333222223344555222333322223333344433333223344555  
83 122233332223333333333333333322222222222222222222222  
84 133322333443332333433333332233333333333333444534455535  
85 2222333322233443332333332233344332223334444433355555  
86 23332233233444444233333333333333333444444333333333  
87 2333322222222222233333333333333334444444444333333333  
88 22222222222333333323333333333333333333333344455555555  
89 2333333222233344442223334444443332233344445555555555  
90 2333322333233433332333333333333222222222223333333333

91 23334444433344444333333223344433334444455333333444  
92 23333444444333333323333322333223334444444444555555  
93 2332233322233445552333333333333333444444444444444  
94 233334444443332233233333333343333333333333333333333  
95 2333332222233444333223333333334444444444443333334333  
96 222222222233333333323322222222223222222223333333333  
97 23333333333332222333333444444444444443333333444222  
98 2333333333222222233322223333322233333332222222333  
99 222222222233333333333344333334444443333333333333333  
100 133333333333333332334423344 44443333444444333233432  
101 2333333333333333322233333444443333344444444433333  
102 233333222334334455533333344444443333333333444444444  
103 23334455554223344433333344444433333344444444444444  
104 233344445553334444344444555544444444444444444444444  
105 2333444444455555533333333333334444555555555445555  
106 23334444444555555333444444444433334444433333333333  
107 233344444443344555444444455555544444444444444444444  
108 233333333334444555544455554444443344455553333333333  
109 233333444443333333444555555555555555555555555444444  
110 23334444555544555554444443333333444444443333334444  
111 23334445555223344554443334444444555555555333443455



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto de Gestión de  
Servicios de Salud

Hospital  
Cayetano Heredia

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima,

06 SET. 2016

**OFICIO N° 3317 - 2016 - DG - 1796 - OEGRHH-N° 813 -OADI/HCH**

Señora

**Francisca DOMINGUEZ BURNES**

Investigadora Principal  
Hospital Cayetano Heredia  
Presente.-

Asunto : Autorización Institucional de Trabajo de Investigación

Referencia : Carta del 13 de Julio del 2016.  
Registro de Expediente 15911/16.

De mi consideración:

Me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y comunicarle que, contando con la aceptación del Departamento de Enfermería y la Aprobación del Comité Institucional de Ética en la Investigación, esta Dirección autoriza la ejecución del trabajo de Investigación titulado: "El clima laboral del Servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia - 2016". Código 072-016.

Al respecto, la Investigadora principal asumirá la responsabilidad del trabajo de investigación, deberá informar oportunamente al CIEI de cualquier enmienda, eventos adversos, avance, cierre y hacer llegar el respectivo informe final.

Es propicia la ocasión, para expresarles los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA  
*[Firma]*  
Dr. SEGUNDO ACHO MEGO  
DIRECTOR GENERAL  
C.M.P. 27291



Cc  
Dirección General  
Dirección OEGRHH  
Dirección OADI  
Archivo CIEI  
Distribución (3)

[www.hospitalcayetano.gob.pe](http://www.hospitalcayetano.gob.pe)

**Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación**  
Av. Honorio N° 262 Urb. Ingeniería  
San Martín de Porres  
Lima 31, PERÚ  
Telf.: (511) 482-0402 Anexo (209)  
(511) 481-9502



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto de Gestión de  
Servicios de Salud

Hospital Nacional  
Cayetano Heredia

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ETICA EN INVESTIGACION

"Decenio de las personas con Discapacidad en el Perú"

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

## CONSTANCIA

**EL PRESIDENTE DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA,**

**CERTIFICA:**

Que el Trabajo de Investigación de la REF: "El clima laboral del Servicio de Medicina del Hospital Cayetano Heredia". Inscrito con Código 072-016. Presentado por la Srta. Francisca Domínguez Burnes Investigadora Principal ha sido revisado y APROBADO por este Comité, en sesión de fecha 04 de Agosto del 2016.

Esta aprobación tendrá vigencia hasta el 03 de Agosto del 2017. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días antes de su vencimiento.

Participaron en la sesión los siguientes miembros:

- Dr. Juan Carlos Ismodes Aguilar.
- Dra. Q.F. Elizabeth Llanos Rivera.
- Abogada Bertha Iparraguirre Céspedes.
- Sr. José Leónidas Orcón Bernal

Lima, 09 de Agosto del 2016

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA  
.....  
DR. JORGE HUNG YEP  
PRESIDENTE (e)  
Comité Institucional de Ética en Investigación  
CMP- 16463

JHY/

[www.hospitalcayetano.gob.pe](http://www.hospitalcayetano.gob.pe)

Av. Honorio N° 262  
Urb. Ingeniería  
San Martín de Porres  
Lima 31, PERÚ  
Telf.: (511) 482-0402  
Fax 482-1410

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA LABORAL

N°	dimensiones/items	pertenencia 1		relevancia 2		claridad 3		sugerencia
		si	no	si	no	si	no	
	<b>dimensión 1: autorrealización</b>							
1	existe oportunidades de progresar en la institución	/		/		/		
2	se reconocen los logros en el trabajo	/		/		/		
3	el jefe se interesa por el éxito de sus empleados	/		/		/		
4	se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	/		/		/		
5	se valora los altos niveles de desempeño	/		/		/		
6	los supervisores expresan reconocimiento por los logros	/		/		/		
7	las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	/		/		/		
8	los jefes promueven la capacidad que se necesitan	/		/		/		
9	la empresa promueve el desarrollo del personal	/		/		/		
10	se promueve la generación de ideas creativas o innovadora	/		/		/		
	<b>dimensión 2: 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	/		/		/		
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, valores en la institución	/		/		/		
20	la organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral	/		/		/		
	<b>dimensión 3: supervisión</b>							
21	el superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	/		/		/		
22	en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA LABORAL

23	la evaluación que se hace del trabajador ayuda a mejorar la tarea	/		/		✓		
24	se recibe la preparacion necesaria para realizar el trabajo	/		/		✓		
25	las responsabilidades del puesto estan claramente definidas	/		/		✓		
26	se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	/		/		✓		
27	existen normas y procedimientos como guias de trabajo	/		/		✓		
28	los objetivos de trabajo estan definidos	/		/		✓		
29	el trabajo se realiza en funcion a metodos o planes establecidos	/		/		✓		
30	existe un trato justo en la institucion	/		✓		✓		
	<b>dimension 4: comunicacion</b>	/						
31	se cuenta con acceso a la informacion necesaria para cumplir con el trabajo	/		✓		✓		
32	en mi oficina la informacion fluye adecuadamente	/		✓		✓		
33	en los logros de trabajo existe una relacion armoniosa	/		✓		✓		
34	existen suficientes canalesde comunicacion	/		✓		✓		
35	es posible la interaccion con personas de mayor gerarquia	/		✓		✓		
36	en la institucion se afrontan y superan los obstaculos	/		✓		✓		
37	la institucion fomenta y promueve la comunicacion interna	/		✓		✓		
38	el supervisor escucha los planteamientos que se hacen	/		✓		✓		
39	existen colaboracion ente el personal de las diversas oficinas	/		✓		✓		
40	se conocen los abances en las otras areas de la organizacion	/		✓		✓		
	<b>dimension 5: condiciones laborales</b>							
41	los compañeros de trabajo cooperan entre si	/		✓		✓		
42	los objetivos de trabajo son claros	/		✓		✓		
43	los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de sus responsabilidades	/		✓		✓		
44	el grupo con el que se trabaja funciona como un equipo bien integrado	/		✓		✓		
45	se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda	/		✓		✓		
46	existe buena administracion de los recursos	/		✓		✓		
47	la remuneracion es atractiva en comparacion con la de otras organizaciones	/		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA LABORAL

48	los objetivos de trabajo guardan relación con la visión e la institución	✓		✓		✓	
49	se dispone de tecnología que facilite el trabajo	✓		✓		✓	
50	la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: aplicable (✓) aplicable después de corregir ( ) no aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. /Mg: *González Juan Felipe* DNI: *34169557*

Especialidad del validador: *Docente Métrica de Logros*

*17* de *06* del *2016*



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA LABORAL

N°	dimensiones/items	pertenencia 1		relevancia 2		claridad 3		sugerencia
		si	no	si	no	si	no	
	<b>dimensión 1: autorrealización</b>							
1	existe oportunidades de progresar en la institución	✓		✓		✓		
2	se reconocen los logros en el trabajo	✓		✓		✓		
3	el jefe se interesa por el éxito de sus empleados	✓		✓		✓		
4	se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✓		✓		✓		
5	se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
6	los supervisores expresan reconocimiento por los logros	✓		✓		✓		
7	las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓		✓		✓		
8	los jefes promueven la capacidad que se necesitan	✓		✓		✓		
9	la empresa promueve el desarrollo del personal	✓		✓		✓		
10	se promueve la generación de ideas creativas o innovadora	✓		✓		✓		
	<b>dimensión 2: 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	✓		✓		✓		
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, valores en la institución	✓		✓		✓		
20	la organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral	✓		✓		✓		
	<b>dimensión 3: supervisión</b>							
21	el superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	✓		✓		✓		
22	en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA LABORAL**

23	la evaluación que se hace del trabajador ayuda a mejorar la tarea	✓		✓		✓	
24	se recibe la preparacion necesaria para realizar el trabajo	✓		✓		✓	
25	las responsabilidades del puesto estan claramente definidas	✓		✓		✓	
26	se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	✓		✓		✓	
27	existen normas y procedimientos como guias de trabajo	✓		✓		✓	
28	los objetivos de trabajo estan definidos	✓		✓		✓	
29	el trabajo se realiza en funcion a metodos o planes establecidos	✓		✓		✓	
30	existe un trato justo en la institucion	✓		✓		✓	
	<b>dimension 4: comunicacion</b>						
31	se cuenta con acceso a la informacion necesaria para cumplir con el trabajo	✓		✓		✓	
32	en mi oficina la informacion fluye adecuadamente	✓		✓		✓	
33	en los logros de trabajo existe una relacion armoniosa	✓		✓		✓	
34	existen suficientes canalesde comunicacion	✓		✓		✓	
35	es posible la interaccion con personas de mayor gerarquia	✓		✓		✓	
36	en la institucion se afrontan y superan los obstaculos	✓		✓		✓	
37	la institucion fomenta y promueve la comunicacion interna	✓		✓		✓	
38	el supervisor escucha los planteamientos que se hacen	✓		✓		✓	
39	existen colaboracion ente el personal de las diversas oficinas	✓		✓		✓	
40	se conocen los abances en las otras areas de la organizacion	✓		✓		✓	
	<b>dimension 5: condiciones laborales</b>						
41	los compañeros de trabajo cooperan entre si	✓		✓		✓	
42	los objetivos de trabajo son claros	✓		✓		✓	
43	los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de sus responsabilidades	✓		✓		✓	
44	el grupo con el que se trabaja funciona como un equipo bien integrado	✓		✓		✓	
45	se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda	✓		✓		✓	
46	existe buena administracion de los recursos	✓		✓		✓	
47	la remuneracion es atractiva en comparacion con la de otras organizaciones	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA LABORAL

48	los objetivos de trabajo guardan relación con la visión e la institución	✓		✓		✓	
49	se dispone de tecnología que facilite el trabajo	✓		✓		✓	
50	la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: aplicable ( ) aplicable después de corregir ( ) no aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. /Mg: *Josef M. Vargas J* DNI: *08291125*

Especialidad del validador: *Mg. en gestión de Salud*

*3* de *Febrero* del *2017*



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA LABORAL**

N°	dimensiones/ítems	pertenencia 1		relevancia 2		claridad 3		sugerencia
		si	no	si	no	si	no	
	<b>dimensión 1: autorrealización</b>							
1	existe oportunidades de progresar en la institución	✓		✓		✓		
2	se reconocen los logros en el trabajo	✓		✓		✓		
3	el jefe se interesa por el éxito de sus empleados	✓		✓		✓		
4	se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	✓		✓		✓		
5	se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
6	los supervisores expresan reconocimiento por los logros	✓		✓		✓		
7	las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓		✓		✓		
8	los jefes promueven la capacidad que se necesitan	✓		✓		✓		
9	la empresa promueve el desarrollo del personal	✓		✓		✓		
10	se promueve la generación de ideas creativas o innovadora	✓		✓		✓		
	<b>dimensión 2: 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	✓		✓		✓		
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, valores en la institución	✓		✓		✓		
20	la organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral	✓		✓		✓		
	<b>dimensión 3: supervisión</b>							
21	el superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	✓		✓		✓		
22	en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA LABORAL**

23	la evaluación que se hace del trabajador ayuda a mejorar la tarea	/		/		/	
24	se recibe la preparacion necesaria para realizar el trabajo	/		/		/	
25	las responsabilidades del puesto estan claramente definidas	/		/		/	
26	se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	/		/		/	
27	existen normas y procedimientos como guias de trabajo	/		/		/	
28	los objetivos de trabajo estan definidos	/		/		/	
29	el trabajo se realiza en funcion a metodos o planes establecidos	/		/		/	
30	existe un trato justo en la institucion	/		/		/	
	<b>dimension 4: comunicacion</b>						
31	se cuenta con acceso a la informacion necesaria para cumplir con el trabajo	/		/		/	
32	en mi oficina la informacion fluye adecuadamente	/		/		/	
33	en los logros de trabajo existe una relacion armoniosa	/		/		/	
34	existen suficientes canalesde comunicaci3n	/		/		/	
35	es posible la interaccion con personas de mayor gerarquia	/		/		/	
36	en la institucion se afrontan y superan los obstaculos	/		/		/	
37	la institucion fomenta y promueve la comunicaci3n interna	/		/		/	
38	el supervisor escucha los planteamientos que se hacen	/		/		/	
39	existen colaboracion ente el personal de las diversas oficinas	/		/		/	
40	se conocen los abances en las otras areas de la organizaci3n	/		/		/	
	<b>dimension 5: condiciones laborales</b>						
41	los compa1eros de trabajo cooperan entre si	/		/		/	
42	los objetivos de trabajo son claros	/		/		/	
43	los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de sus responsabilidades	/		/		/	
44	el grupo con el que se trabaja funciona como un equipo bien integrado	/		/		/	
45	se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda	/		/		/	
46	existe buena administraci3n de los recursos	/		/		/	
47	la remuneracion es atractiva en comparacion con la de otras organizaciones	/		/		/	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA LABORAL

48	los objetivos de trabajo guardan relación con la visión e la institución	/		/		/		
49	se dispone de tecnología que facilite el trabajo	/		/		/		
50	la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *HAY SUFICIENCIA*

Opinión de aplicabilidad: aplicable (✓) aplicable después de corregir ( ) no aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. /Mg: *FLOR EISA RUBIO ROSAS* DNI: *25802173*

Especialidad del validador: *GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD*

*30* de *01* del *2017*



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo

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