



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima social laboral y valores individuales en trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión en los servicios de Salud

**AUTORA:**

Br. Judith Mónica Alvarado Chumpitazi

**ASESORA:**

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2017**

Página del jurado

---

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio  
Presidente

---

Dra. Tamara Tatiana Pando Ezcurra  
Secretaria

---

Dra. Jessica Paola Palacios Garay  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mi difunta madre, Jesús Chumpitazi Centurión, que en vida siempre me incentivó a ser cada día mejor y me inculcó la pasión por los conocimientos.

A mi hija, Karen Portocarrero Alvarado, quien siempre ha sido mi estímulo, mi fuerza y mi razón.

A la Universidad César Vallejo, por sus excelentes maestros que me sirvieron de guía para llegar al logro de la meta de ser Magister.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios Todopoderoso, que es quien en todo momento permite que las cosas se hagan realidad; a mis familiares que me brindaron apoyo, y a cada una de mis colegas que colaboraron en brindar la información para el desarrollo de esta investigación.

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 00011-2016-UCV-VA

Lima, 31 de marzo de 2016

ANEXO 2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Judith Mónica Alvarado Chumpitazi, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Clima Social Laboral y Valores Individuales en trabajadoras sociales de hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017”, presentado en 169 folios para la obtención del grado académico profesional de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de Mayo de 2017

Br. Judith Mónica Alvarado Chumpitazi

**Firma**

**ESCUELA DE POSTGRADO | LIMA**

T. +51(1)2024342 Anx. 2053

Campus Lima Norte: Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Luego de cumplir con las normas del reglamento correspondiente para la elaboración y sustentación de tesis según lo solicitado por la Escuela de posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, en lo que corresponde a la tesis de Maestría en Gestión en los servicios de salud, presento el trabajo de investigación titulado: “Clima Social Laboral y Valores Individuales en trabajadoras sociales de hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017”. En este trabajo se presenta lo hallado en la investigación, la misma que tuvo por finalidad determinar la relación que existe entre Clima Social Laboral y Valores Individuales en trabajadoras sociales de hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, estudio en el que se contó con una muestra de 88 trabajadoras sociales de estos hospitales, utilizando dos instrumentos de medición, uno sobre Clima Social Laboral y el otro sobre valores individuales, instrumentos que fueron previamente validados por expertos en investigación.

La investigación la conforman siete capítulos: el primer capítulo es el de la introducción, en el que se describe el problema planteado, así mismo se realizan las justificaciones, antecedentes, objetivos e hipótesis que van dando una visión general del tema y conocimientos que se acentúan en el marco teórico; el segundo capítulo presenta el componente metodológico; el tercer capítulo da cuenta de los resultados obtenidos en la investigación; el cuarto capítulo presenta la discusión del tema tratado; el quinto capítulo es donde se exponen las conclusiones a las que arriba la investigación; en el sexto, las recomendaciones, y en el sétimo y último capítulo se da cuenta de las referencias bibliográficas y demás anexos.

Muy queridos y estimados señores miembros del jurado es mi deseo que el presente trabajo de investigación, al ser evaluado por Ustedes, merezca su aprobación.

## Contenido

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Contenido	vii
<b>RESUMEN</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1. Antecedentes	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.3. Justificación	53
1.4. Problema	55
1.5. Hipótesis	57
1.6. Objetivos	58
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>60</b>
2.1. Variables	60
2.2. Operacionalización de variables	61
2.3. Metodología	63
2.4. Tipo de estudio	63
2.5. Diseño	63
2.6. Población, muestra y muestreo	64
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.8. Métodos de análisis de datos	71
2.9. Consideraciones éticas	72
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>74</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>84</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>93</b>

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	95
<b>VII. REFERENCIAS</b>	98
<b>ANEXOS</b>	106
Anexo A. Matriz de consistencia	107
Anexo B. Instrumentos	110
Anexo C. Confiabilidad de los instrumentos	116
Anexo D. Documentos de validación	128
Anexo E. Interpretaciones de Rho de Spearman	149
Anexo F. Artículo científico	150

## Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable Clima social laboral	61
Tabla 2	Matriz de la operacionalización de la variable Valores individuales	62
Tabla 3	Distribución de la población	64
Tabla 4	Distribución de la muestra	65
Tabla 5	Validez de contenido del instrumento que mide la variable Clima social laboral a través de juicio de expertos	68
Tabla 6	Validez de contenido del instrumento que mide la variable Valor a través de juicio de expertos	68
Tabla 7	Niveles de confiabilidad de la variable Clima social laboral	69
Tabla 8	Rangos de interpretación del método KR-20 Kuder Richardson	69
Tabla 9	Nivel de confiabilidad de la dimensión Valores instrumentales	70
Tabla 10	Nivel de confiabilidad de la dimensión Valores terminales	70
Tabla 11	Escalas y baremos de la variable 1 Clima social laboral	70
Tabla 12	Baremos de la variable Valores individuales en su dimensión Valores instrumentales	71
Tabla 13	Baremos de la variable Valores individuales en su dimensión Valores terminales	71
Tabla 14	Niveles de la dimensión Relaciones	74
Tabla 15	Niveles de la dimensión Autorrealización	75
Tabla 16	Niveles de la dimensión Estabilidad/cambio	76
Tabla 17	Niveles de la variable Clima social laboral	77
Tabla 18	Tendencias en la dimensión Valores instrumentales	78

Tabla 19	Tendencias en la dimensión Valores terminales	79
Tabla 20	Correlación y significación entre Clima social laboral y Valores individuales en su dimensión Valores instrumentales	81
Tabla 21	Correlación y significación entre Clima social laboral y Valores individuales en su dimensión Valores terminales	82

**Lista de figuras**

		Página
Figura 1	Diagrama de diseño correlacional	64
Figura 2	Niveles de la dimensión Relaciones	74
Figura 3	Niveles de la dimensión Autorrealización	75
Figura 4	Niveles de la dimensión Estabilidad/cambio	76
Figura 5	Niveles de la variable 1 Clima social laboral	77
Figura 6	Tendencia en las preferencias de Valores instrumentales	78
Figura 7	Tendencia en las preferencias de Valores terminales	79

## Resumen

El presente trabajo de investigación denominado “Clima Social Laboral y Valores Individuales en trabajadoras sociales de hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017”, se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre clima social laboral y valores individuales en las trabajadoras sociales de hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú, 2017

La investigación fue de tipo sustantiva, diseño no experimental y corte transversal. En ella se utilizó el método hipotético deductivo y se tomó una muestra que la conformaron 88 trabajadoras sociales del área asistencial de hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana.

En la recolección de datos se emplearon instrumentos de dos variables, clima social laboral y valores individuales, y en el procesamiento de los mismos se utilizó el software Excel 2010 y SPSS Statistics 24 para realizar el análisis estadístico, descriptivo e inferencial.

En el presente estudio, que tuvo como población a las trabajadoras sociales de hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017; de acuerdo a las evidencias estadísticas, se encontró que existe relación significativa entre la primera variable, clima social laboral y la segunda variable, valores individuales, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.435 para valores instrumentales y 0.624 para valores terminales, lo que se interpreta al 99.99%, la correlación es significativa al nivel 0,000 bilateral para valores instrumentales así como para valores terminales interpretándose como relación positiva media para valores instrumentales y valores terminales, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** clima social laboral, valores

## Abstract

The present research work entitled "Social Social Climate and Individual Values in social workers of hospitals Level III-I of Metropolitan Lima, 2017", it was proposed as a general objective to determine the relationship that exists between the social climate of work and individual values in social workers Of hospitals Level III-I of Metropolitan Lima, Peru, 2017.

The research was of a substantive type, non-experimental design and cross-section. In it, the hypothetical deductive method was used and a sample was taken which was made up of 88 social workers from the area of hospitals of Level III-I in Metropolitan Lima.

In the data collection, two variables, labor social climate and individual values were used, and Excel 2010 and SPSS Statistics 24 were used to perform statistical, descriptive and inferential analysis.

In the present study, which had as population the social workers of hospitals Level III-I of Metropolitan Lima, 2017; According to the statistical evidence, it was found that there is a significant relationship between the first variable, social work climate and the second variable, individual values, a correlation coefficient of Spearman's Rho = 0.435 for instrumental values and 0.624 for terminal values, Which is interpreted at 99.99%, the correlation is significant at the 0,000 bilateral level for instrumental values as well as for terminal values interpreted as mean positive relation for instrumental values and terminal values, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis.

**Keywords:** Social Climate, Values

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad en que la globalización y la liberalización de la vida moderna nos ha llevado a una sociedad en crisis, donde los Valores de proyección social se han venido a menos y prima el individualismo y actitudes egoístas, el Clima Social laboral en las distintas instituciones también se ve afectado, incluso en carreras tan nobles como es el Trabajo Social, profesión que si bien desde sus inicios ha venido transformándose desde una carrera meramente asistencialista y benefactora a una profesión que utiliza el método científico para estudiar e intervenir en los problemas que enfrenta el individuo, grupo o comunidad. No obstante, el desempeño laboral en gran medida tiene que ver con las relaciones que se dan en el lugar donde el profesional se desenvuelve, y con el ambiente físico en que se desarrollan estas relaciones.

A su vez, estas relaciones que en parte, generan el clima social laboral, están fuertemente influenciadas por los valores que conforman la cultura que trae cada profesional desde su hogar, la cual han ido adquiriendo en el transcurso de sus vidas, y en el presente estudio cobran gran importancia, ya que se trata del ámbito de la salud, que es uno de los aspectos más sensibles del ser humano

Por lo antes dicho, se planteó que hay una estrecha relación entre Clima social laboral y los valores individuales que tienen cada una de las trabajadoras sociales que laboran en el ámbito de la salud y que a través de la presente tesis se podrá corroborar.

La tesis consta de la siguiente estructura:

El primer capítulo, denominado "Introducción", donde se contextualiza la problemática a estudiar en la Tesis. En este capítulo se presentan los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica, técnica y humanística, la justificación, el problema, hipótesis y objetivos

El segundo capítulo es el Marco metodológico, en el cual se definen conceptual y operacionalmente las variables, Así también se detalla el método, tipo y diseño de investigación; el muestreo, la población y la muestra con los que

se trabajó, los instrumentos y técnicas utilizados en el recojo de datos y los métodos que se utilizó en el análisis; asimismo se detallan los aspectos éticos.

En el tercer capítulo, se detallan los resultados encontrados en el estudio a través de tablas y figuras, así como del análisis de la información respecto a las hipótesis planteadas.,

El cuarto capítulo presenta las discusiones realizadas respecto a los antecedentes planteados.

El quinto capítulo muestra las conclusiones a las que se llegó terminada la investigación. De acuerdo al objetivo e hipótesis general, se llega a concluir que existe relación significativa entre clima social laboral y valores individuales en las trabajadoras sociales de hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017.

El sexto capítulo contiene las recomendaciones propuestas.

Por último, el sétimo capítulo contiene las referencias bibliográficas, los anexos, matriz de consistencia e instrumentos empleados en el trabajo de investigación desarrollado.

## 1.1. Antecedentes

Para los antecedentes, en el presente estudio se tuvo en cuenta que la información fuera relevante y coincidiera siquiera con una de las variables estudiadas

### Antecedentes Internacionales

Bustamante, Grandón y Lapo (2015) en su artículo titulado "*Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile*", investigación de tipo descriptiva cuyo objetivo fue determinar las dimensiones más y menos influyentes del clima organizacional de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, para lo cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 561 funcionarios. el cual consistía en 71 variables agrupadas en 14 dimensiones, a través de las que se determinó que las dimensiones que se encuentran sobre el promedio son identidad, motivación laboral y responsabilidad, y las que resultaron bajo el promedio fueron equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación. Las dimensiones destacadas dan lugar a un clima laboral apropiado para el desarrollo de un trabajo eficaz y que cumple con los objetivos organizacionales del sector salud, como es ofrecer a los usuarios servicios de calidad, por lo cual estas variables deben ser fortalecidas para alcanzar niveles superiores de desempeño. Las dimensiones menos valoradas que afectan el clima de las instituciones de salud fueron la disposición de equipos y distribución de personas y material, las cuales afectan la calidad y cantidad de los servicios brindados a los usuarios.

Jiménez *et al* (2015) en el artículo titulado *Valores personales en estudiantes y profesionales de enfermería*, de la Universidad de Almería, España, estudio exploratorio, transversal y correlacional, que se realizó en un grupo conformado por 369 estudiantes y profesionales de enfermería, distribuidos de la siguiente manera: 150 estudiantes, 114 profesionales menores de 40 años y 105 profesionales entre 41 y 60 años, procedentes de los Hospitales Universitarios y Centros de Atención Primaria y quienes participaron informando sobre el orden de prioridad de sus valores en un cuestionario abierto, donde cada participante podía incluir hasta 10 valores, resultando 2094 valores informados, los mismos que

fueron distribuidos en 14 categorías acordadas por 5 investigadores expertos. En el resultado de este estudio se obtuvo como conclusión que destacan tres categorías de valores predominantes: los valores éticos, de relación social y los de familia. Dentro de estas categorías se observó un aumento importante del informe de los valores de relación social, que se acentuaron conforme fue menor la edad del informante, hasta alcanzar el 90% en el grupo de estudiantes, esto denota la importancia que se le dio a este tipo de valor, lo mismo ocurrió con los valores de familia, aunque en menor medida.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en el artículo que titularon *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico* el cual se elaboró en Cali, Colombia, a partir de la revisión documental de 83 estudios empíricos y teóricos realizados en países latinoamericanos, lo cual tuvo como objetivos examinar las múltiples dimensiones y características de las variables clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud y posteriormente elaborar un modelo teórico acerca de la relación existente entre ambas variables. Como resultado se encontró relación entre clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud a través de las siguientes conclusiones: Que en esta clase de instituciones, las dimensiones más utilizadas en la evaluación del clima organizacional son las de responsabilidad, estructura, normas, conflicto, riesgo, recompensa, calidez, identidad, y apoyo. Otra conclusión indica que el clima organizacional dominante en los hospitales influye en el ambiente laboral en donde se dan los procesos de salud, de tal forma que un buen clima de trabajo genera un adecuado desempeño y compromiso laboral. De otro lado se concluyó que analizar la relación existente entre clima organizacional y calidad de los servicios de salud contribuye a que los directivos puedan planificar cambios conductuales de sus subordinados así como en los procesos que sean necesarios, a fin de generar un buen ambiente de trabajo que beneficie a la institución y redunde en la satisfacción de los usuarios

Badillo, López y Ortiz (2012) en el artículo titulado *Valores laborales prioritarios en el personal de enfermería* del Hospital del Niño DIF del estado de Hidalgo, México, cuyo objetivo fue tener conocimiento de los principales valores que tienen los enfermeros, que los llevan a desarrollar adecuadamente sus

actividades y con el equipo de salud. El estudio fue descriptivo y transversal donde se emplearon las escalas de valores personales y de medida EVAT-30, participando 134 enfermeros obteniendo como resultado que los valores prioritarios de estos profesionales son el respeto, la responsabilidad, benevolencia, generosidad, hedonismo, seguridad y estimulación, y los que tienen menos importancia la sabiduría, tradición y el poder o autoridad, llegando a la conclusión que los enfermeros del Hospital del Niño DIF priorizan los valores colectivos antes que los individuales, es decir que tienen tendencia a ser respetuosos, perdonar, ser responsables, humildes y generosos en el cuidado a los usuarios. Y los valores laborales como autoridad y logro no son considerados con la importancia necesaria para que sus actividades se desarrollen con calidad, lo que cual resulta en la poca motivación que los enfermeros ponen en superarse, y así mejorar su calidad de atención.

Juárez (2012) en su artículo titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral*, realizada en el Hospital General Regional 72, del Instituto Mexicano del Seguro Social, investigación descriptiva, transversal y analítica que se aplicó a médicos, asistentes médicas, enfermeras, personal administrativo y de servicios básicos, que realizaron su labor en los diferentes turnos en el Hospital mencionado. Este estudio se planteó como objetivo correlacionar la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral en personal de salud. La muestra la conformaron 230 personas, de las cuales 58.3 % fueron mujeres, y 41.7 % hombres, en un promedio de edad de 35 años. El estudio dio como resultado una alta correlación positiva entre satisfacción laboral y clima organizacional, lo que se interpreta que cuanto mayor sea la satisfacción laboral mejor será el clima organizacional, y tanto la variable satisfacción laboral como clima organizacional presentaron un índice o nivel medio, sin mayor diferenciación por sexo. Así también se encontró que el clima organizacional en los médicos tuvo una distribución equitativa entre los niveles medio y alto, mientras que la predominancia entre las enfermeras estuvo entre los niveles medios y bajos, el personal administrativo y el de asistencia técnica tuvieron niveles altos; mientras que los empleados de servicios básicos fueron los que tuvieron menor nivel en el clima organizacional; desprendiéndose de ello que mientras mayor sea el

desarrollo técnico de la actividad, mejor el clima organizacional, aunque esto no se da en el caso de las enfermeras, quienes muestran menor nivel en el clima organizacional. En cuanto a las conclusiones se encontró satisfacción laboral y clima organizacional en niveles medios con tendencia a niveles altos. Asimismo se identificó una correlación alta entre el nivel de satisfacción laboral y el de clima organizacional. Según categoría laboral, se pudo identificar que mientras la organización del trabajo tenga mayor nivel, también la satisfacción laboral y el clima organizacional será mayor, lo que se dio con excepción de las enfermeras, quienes si bien manifestaron un nivel de satisfacción que tiende a alto, su clima organizacional tuvo tendencia media. Asimismo fue el personal de servicios básicos quienes manifestaron que se sentían menos satisfechos con el trabajo y con el clima organizacional.

### **Antecedentes Nacionales**

Bardales (2015) en su estudio titulado *Clima laboral en los tecnólogos médicos del Instituto nacional de enfermedades neoplásicas, 2015* tuvo por objetivo determinar cuál es la percepción que los tecnólogos médicos del Instituto nacional de enfermedades neoplásicas tienen con respecto al clima laboral; investigación de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal que se aplicó a una muestra de 194 tecnólogos médicos que laboran en esta institución, y tuvo como conclusiones que el nivel de clima laboral de estos profesionales, en mayor medida es bueno, y específicamente en su dimensión remuneración es aceptable; y en sus dimensiones autonomía conflicto, formación profesional, compromiso laboral, motivación, relaciones personales, liderazgo, planeación y comunicación es bueno. Además, en relación al tipo de contrato, el clima laboral es bueno, siendo mayor en el personal CAS; así también se concluye que en relación al género, el clima laboral no presenta mayor diferencia y el clima laboral en relación a la antigüedad es bueno, predominando cuando se es nuevo en el puesto de trabajo

Peralta (2015) en su trabajo de investigación titulado *Percepción que tienen los pacientes y familiares sobre los valores que proyecta el personal de enfermería en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015*, tuvo por objetivo determinar la percepción de los pacientes y sus familiares acerca de los

valores que proyectan las Enfermeras de los servicios de Medicina de este Hospital; investigación de enfoque cuantitativo, de nivel aplicativo y corte transversal, donde se ejecutó una encuesta con 113 personas (59 pacientes y 54 familiares) la cual consistió en 30 ítems con respuestas en una escala de tipo Likert con las alternativas: siempre, a veces y nunca, dando como resultado: que el 41% respondió tener una percepción medianamente favorable, 33.2% una percepción favorable y 25.8% desfavorable acerca de los valores que proyecta el personal de enfermería, obteniendo como conclusión que la mayor parte de los pacientes y sus familiares perciben como medianamente favorables los valores que el personal de enfermería proyecta en los servicios de medicina. Así la mayoría de los pacientes perciben como medianamente favorables los valores morales de las enfermeras tales como el compromiso, la sensibilidad, la puntualidad, la responsabilidad y la comunicación. Así también la mayoría de los pacientes perciben como medianamente favorables los valores éticos de las enfermeras tales como la sinceridad, la humildad y tolerancia. Y por último, la mayoría de los familiares perciben como medianamente favorables los valores éticos de las enfermeras como son el respeto, la honestidad y la sinceridad.

Vizcarra, Llaja, Limo y Talavera (2015) en su investigación denominada *Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima*, la que tuvo como objetivo relacionar las variables clima laboral con Síndrome de Burnout, y perfil de Personalidad en las áreas de neurocirugía, donde hay una alta incidencia de estresores debido al tipo de paciente que se atiende, a la necesidad de intervenir en situaciones de crisis y al exceso de trabajo que se realiza para cumplir las actividades programadas. El método utilizado fue de diseño no experimental, retrospectivo, transversal, y correlacional. La muestra fue de 30 profesionales de salud, de los cuales 18 fueron enfermeras y 12 técnicos de enfermería, teniendo como criterios de inclusión fueron el ser profesional asistencial de los servicios de Neurocirugía, aceptar participar voluntariamente, dar un consentimiento informado, y laborar mínimo un año y medio con jornadas ininterrumpidas. Se obtuvo como resultados que en su mayor parte existe un Clima Laboral de nivel promedio (60.0%), seguido por un 39% que indican un clima laboral favorable, un 15% clima

desfavorable, y un 2% refiere un clima laboral muy favorable, Además se encontró que en los profesionales de la salud estudiados existe una correlación positiva y directa entre cansancio emocional y despersonalización, lo cual se interpreta que cuanto mayor sea el cansancio emocional, mayor será la despersonalización. No obstante, si se relaciona el cansancio emocional con condiciones laborales, autorrealización, supervisión, involucramiento laboral, comunicación tienen una correlación negativa e inversa, es decir que a mayor cansancio emocional, menores condiciones laborales, autorrealización, supervisión, involucramiento laboral, comunicación. Estos hallazgos encontrados fueron interpretados desde la perspectiva del modelo Sociobiológico de la personalidad como que el clima laboral y organizacional influencia en la incidencia del Síndrome de Burnout, por ello sugieren hacer mediciones periódicas de Burnout y clima laboral, para generar programas de prevención de la salud dirigidos a los profesionales asistenciales, de estas áreas que redunden en beneficio a la atención de los pacientes.

Espinoza y Contreras (2015) realizaron una investigación denominada *Relación entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de enfermería y el cuidado humano que brinda a la paciente en la unidad de cuidados intensivos materno, del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, 2014* la cual tuvo por objetivo determinar la relación existente entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Materno (UCIM) del Instituto Nacional Materno Perinatal y el cuidado humano que ofrecen a las pacientes; esta investigación fue de tipo cuantitativo y descriptivo, de diseño no experimental correlacional y transversal, la población estudiada la conformaron los profesionales y técnicos de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos, constituida por 28 personas de las cuales 16 fueron profesionales y 12 técnicas. En ella se arribó a las conclusiones que no existe relación significativa entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de enfermería y el cuidado humano que ofrece a la paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos Materno del Instituto Nacional Materno Perinatal, El 60.71% de este personal observa como muy favorable el clima laboral, y el 90.43% considera brindar siempre cuidado humano a la paciente; no existe relación significativa entre autonomía,

cohesión, consideración y el cuidado humano, y sólo se encuentra relación directa y significativa entre el factor implicancia y el cuidado humano.

Alvarado (2014) en su estudio denominado *Relación entre Clima Organizacional y Cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico Naval*, en Lima, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre Clima Organizacional y Cultura de seguridad del paciente respecto al personal de salud del Centro Médico Naval. El diseño utilizado en el estudio fue descriptivo correlacional. La población la conformaban 326 médicos y 271 enfermeras, de quienes se tomó una muestra de 234 personas, 128 médicos y 106 enfermeras a los cuales se les aplicó una ficha técnica para evaluar en 11 escalas independientes el clima organizacional que presenta la institución.

En el análisis comparativo entre médicos y enfermeras, respecto del Clima Organizacional, se llegó a la conclusión que existen diferencias estadísticas significativas en todos los casos, observándose que los médicos presentaron promedios más altos que las enfermeras. en las diferentes dimensiones (Identificación con la institución, reconocimiento, comunicaciones, relaciones interpersonales, posición actual, ambiente y condiciones de trabajo, remuneraciones, dirección, capacitación y desarrollo, exigencia en el mercado, y situaciones de cambio). En el análisis del Rango de Edad así como del Tiempo de Servicio respecto al Clima Organizacional se encontró que no existen diferencias estadísticas significativas en caso alguno.

Muichich (2013) en su investigación titulada *Clima social laboral y valores interpersonales en docentes de primaria de la institución educativa N° 8158 Isabel Flores de Oliva de Comas, 2013*, que tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre clima social laboral y valores interpersonales en docentes de educación primaria de la institución educativa 8158 Isabel Flores de Oliva, de Comas en el año 2013, estudio de método descriptivo, correlacional y diseño no experimental, transaccional, aplicado a una población de 62 docentes, concluyendo que no existe relación significativa y directa entre clima social laboral y valores interpersonales en docentes de la institución educativa 8158 Isabel Flores de Oliva de Comas en el año 2013 y asimismo no existe relación

significativa y directa entre relaciones interpersonales, autorrealización y estabilidad - cambio y valores interpersonales en esta población.

Calcina (2012) realizó una investigación denominada *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Dos de Mayo, 2012* la que se propuso como objetivos determinar el clima organizacional existente en el personal de enfermería de las unidades críticas de este hospital, así como determinar la satisfacción laboral en dicho personal en esta unidad. Esta investigación fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo y descriptivo, de corte transversal; la población estudiada la integraron 35 profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos y Unidad de Cuidados Intermedios, En ella se arribó como conclusiones que la mayoría refieren como regular el Clima Organizacional, expresado en que a la jefatura le agrada la realización de un buen trabajo, pero sin tener que estar verificándolo, asimismo no se da una recompensa o reconocimiento a quien hace un buen trabajo, pero el ambiente laboral es agradable y sin tensiones; un menor porcentaje de enfermeros consideraron al Clima organizacional como muy bueno debido a que existen normas, reglas, y trámites administrativos a través de los cuales las nuevas ideas son evaluadas, el personal actúa con responsabilidad y no reciben muchas críticas, las relaciones interpersonales son buenas, lo que favorece el buen desempeño, y cuando algo sale mal o se equivocan lo conversan con la jefatura, saben aceptar riesgos y manifiestan preocupación por el interés común. Respecto a las dimensiones, en cuanto a estructura la mayoría manifestó que es muy buena ya que se conocen tanto las políticas del hospital, como la estructura organizativa del servicio; con respecto a la dimensión riesgo, las decisiones se toman con suma precaución a fin de lograr la mayor efectividad, en cuanto a la dimensión identidad el mayor porcentaje expresó que es muy buena y que existe un sentimiento de orgullo de pertenecer al servicio y ser miembros del equipo de trabajo; con referencia a la dimensión responsabilidad, el mayor porcentaje de profesionales de enfermería expresaron que es regular debido a que no hay mucha confianza en juicios individuales y todo es verificado en dos oportunidades, y en la dimensión calor, la mayoría la consideró regular pues las relaciones entre la jefatura y su personal es agradable, caracterizándose el servicio por contar con

un clima laboral libre de tensiones. En la dimensión desempeño, la jefatura da a conocer sus pretensiones, pero encuentra desconfianza en el servicio. En cuanto a la dimensión recompensa, la mayoría manifestó ser regular, debido a que si se comete un error es sancionado y cuando se hace un buen trabajo no se obtiene recompensa ni reconocimiento; respecto a la dimensión apoyo expresaron que la idea de la jefatura es que el personal se encuentra contento cuando la productividad es buena. En la dimensión conflicto, en su mayoría manifestaron que es regular, ya que la jefatura tiene una actitud bastante saludable y confronta las discusiones que surgen entre el personal.

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

### **Bases teóricas de la Variable Clima Social Laboral**

El clima social laboral, también llamado clima organizacional tiene sus inicios en la idea que el hombre se desenvuelve en ambientes dinámicos y complejos, ya que las organizaciones las conforman personas, grupos y comunidades que manifiestan distintas conductas que influyen en ese ambiente (García, 2009, p. 45). García (2009) citando a Méndez (2006) indica que el clima organizacional tiene sus orígenes en la sociología; en la cual, la teoría de las relaciones humanas da énfasis a la importancia que tiene la persona en su actividad laboral y como miembro de un sistema social (p. 45). Dentro de este enfoque sociológico indica que Méndez define clima organizacional como el producto de la manera en que los individuos interactúan socialmente, estas interacciones se ven influenciadas por un sistema de valores, creencias y comportamientos, así como de su ambiente interno (p. 46).

Méndez (2008) citado por Hernández y Méndez (2012, p.14) refirió que S. W. Gellerman introdujo en 1960 la definición de clima organizacional en el ámbito de la psicología industrial, y Silva (1992) dijo que Gellerman fue quien denominó al clima “carácter” o “personalidad” de la organización, que se determina por las tácticas y metas de los individuos, que se manifiestan en sus comportamientos (p.444).

Asimismo, Hernández y Méndez (2012) citando a Ashkanasy (2007) y Cooil *et al.* (2009).refirieron que los primeros antecedentes acerca de clima organizacional provienen de Kurt Lewin, quien en 1936 explicó las respuestas motivacionales y afectivas que tienen las personas respecto al cambio usando el término 'espacio de vida', y en 1939, al realizar en las escuelas una investigación de los clubes de niños usó la expresión tal y como la conocemos hoy (p.14),

Silva (1992) refiriéndose a la obra de Lewin sobre los estilos de liderazgo, indica que este introdujo el término "clima" relacionando la persona y el ambiente. Refiere que en esta obra se relacionan las conductas de los líderes (autocrática, democrática o laissez faire) con el comportamiento del grupo, así el grupo adoptará distintos estilos de comportamientos, según sea el comportamiento del líder. Para Silva, explicar el significado de clima de Lewin es comprender su teoría de la personalidad, donde:

"...el individuo se siente como inmerso en un espacio psicológico de fuerzas internas y externas que actúan sobre él mismo y en la diferencia entre "espacio vital" (el ambiente tal y como es percibido) y la "zona limítrofe" (el mundo físico y social tal como es), pero poniendo el énfasis en el espacio vital que es dependiente del perceptor humano" Silva (1992, p 444)

No obstante, continuando citando a Ashkanasy (2007), Hernández y Méndez (2012, p.14) indican que el concepto de clima social refiriéndose explícitamente a la organización se puede atribuir a Rensis Likert, quien propuso el Modelo de los Cuatro Sistemas Gerenciales, relacionando cada forma de gestión con un clima organizacional distinto. A partir de este estudio los profesionales y entendidos enfocaron de otro modo al clima organizacional, ampliando el concepto inicial de Lewin.

García (2009) se refiere a los cuatro grupos en que Likert clasifica los sistemas de gestión, los cuales son, el primer sistema autoritarismo explotador, el segundo sistema: autoritarismo paternalista, el tercer sistema: consultivo, y el cuarto sistema, el de participación en grupo. En el primer y segundo sistema el clima es

cerrado, de estructura rígida, por lo tanto desfavorable; en el tercer y cuarto sistema el clima es abierto y de estructura flexible, lo que daría lugar a un clima favorable en la organización. Asimismo indica que Likert ve al clima como multidimensional, al cual componen ocho dimensiones que influyen notoriamente en la conducta de aquellos que conforman la organización y que son: la toma de decisiones, la planificación, los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento, los métodos de mando, los procesos de comunicación, las fuerzas de motivación, la influencia, y. el control, uniéndose todos estos elementos para constituir un clima particular. (García, 2009, p. 51).

Méndez, Ojeda y Hernández (2011), citando a Cooil *et al.* (2009) indicaron que una de las preocupaciones de la administración científica desde el inicio, ha sido la forma cómo los empleados perciben su ambiente de trabajo, mencionando en este aspecto a Frederick Taylor, quien con su propuesta de “administración científica” pretendió el diseño de un proceso de trabajo a través del cual los empleados puedan mejorar su rendimiento mediante un clima que incremente su productividad. Otro de los aspectos de la administración que se destacan en relación al clima organizacional son los distintos aspectos con los cuales se relaciona, entre ellos la productividad, efectividad y calidad en el servicio (p.2).

### **Distintos conceptos de Clima Social Laboral o Clima Organizacional**

Sandoval (2004) refirió que las organizaciones en general tienen propiedades o características comunes, no obstante, cada una de ellas tiene también características y propiedades particulares. Las personas que conforman la organización constituyen el ambiente interno, y a esto se denomina clima organizacional. Sandoval indicó además que el comportamiento de una persona en su centro laboral no depende solo de sus características personales sino además de su manera de percibir el clima laboral y los componentes de su organización (p 83).

Sandoval (2004) citó a Dessler, quien propuso que no existe unidad de criterio respecto al significado de clima organizacional, las definiciones varían desde las que consideran factores organizacionales puramente objetivos como políticas,

estructura y reglas, hasta las que toman aspectos percibidos de manera subjetiva como el apoyo y la cordialidad. A partir de esta falta de unidad de criterio respecto a este concepto, distingue estas definiciones de acuerdo a distintos enfoques: el primero, el enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer, quienes conceptúan al clima como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.” Otro enfoque mencionado por Sandoval fue el subjetivo, el cual refiere fue planteado por Halpin y Crofts como “La opinión que el empleado se forma de la organización”. Sandoval mencionó como un enfoque más actual acerca del término clima, al estructural y subjetivo, cuyos representantes son Litwin y Stringer, quienes definen clima organizacional como los resultados subjetivos, observados del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y otros factores importantes del ambiente sobre los valores, comportamientos, las ideas y motivación de los individuos que laboran en una determinada organización Termina estos enfoques mencionando a Waters como representante del enfoque de síntesis, quien relacionó las definiciones planteadas por Litwin y Stringer, y Halpins y Crofts y, definió el clima como: “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo.”(pp. 83-84)

Sandoval (2004) concluyó realizando una definición propia de clima organizacional como el ambiente laboral percibido por los integrantes de la organización y que está constituido por el estilo de liderazgo, la estructura, comunicación, motivación y recompensas, ejerciendo todo esto influencia directa en la conducta y desempeño de las personas. Asimismo refirió que de las definiciones de clima organizacional se deduce que: (1) las características del medio ambiente laboral conforman el Clima. (2) Los trabajadores que realizan sus funciones en determinado medio ambiente perciben directa o indirectamente las características de este clima (3) El Clima afecta el comportamiento laboral. (4) El Clima interviene entre los factores del sistema organizacional y del comportamiento individual. Estas características difieren entre una y otra

organización, y en una misma empresa, entre una y otra sección, y en general son relativamente permanentes en el tiempo, (p. 84).

Segredo (2013, p.388) visualiza tres enfoques para definir Clima social laboral: el estructuralista, de Forehand y Gilmer, el subjetivo, de Halpin y Crofts, y el de síntesis, cuyos representantes son Litwin y Stringer, A diferencia de Sandoval (2004), que como vimos líneas arriba considera al enfoque de estos autores como “estructural y subjetivo”, y visualiza al Enfoque de síntesis como el planteado por Waters, quien integra los enfoques de Halpin y Crofts con el de Litwin y Stringer (p.84)

Segredo (2013) tiene su propia definición acerca del clima, y manifiesta que son las facilidades o dificultades que la persona encuentra en su ambiente de trabajo para mejorar, mantener o disminuir su desempeño, es decir, la percepción que las personas tienen de los factores internos y externos que actúan como facilitadores o entorpecedores de los objetivos de la organización (p.389)

García (2007, p.158), citó a distintos estudiosos del Clima laboral, los cuales formularon diferentes conceptos:

Francis Cornell definió Clima Organizacional como una combinación de percepciones que tienen los individuos de sus labores o roles en una organización con respecto al resto de compañeros. (Cornell, 1955, p.38)

Litwin y Stringer definieron clima organizacional como características relativamente permanentes del ambiente interno de las empresas, el mismo que perciben todos los integrantes de la organización y que influye en su conducta.. (Litwin, 1968, p. 125).

Para Tagiuri y Laitwin es una característica relativamente permanente en el ambiente de la empresa, que influencia el comportamiento de los individuos y que es posible describir en términos de valores de un grupo particular (Tagiuri, 1968, p. 145).

Pace, manifestó que el clima organizacional es un conjunto de características de la organización que se relacionan con la calidad del medio ambiente de la institución, el que es percibido por aquellos que forman parte de la organización, e influencia en su comportamiento (Pace, 1968, p. 108).

Hernández y Méndez (2012, p.15) también citan algunas definiciones de clima organizacional:

Reichers y Schneider (1990) lo definieron como la apreciación compartida acerca de la forma como se dan las situaciones en el ámbito laboral, la apreciación común de las normas, políticas, prácticas y procedimientos de la organización.

McKnight y Webster (2001), así como Ruppel y Harrington (1997), definieron al clima organizacional como las apreciaciones que comparten los empleados respecto a las actividades y procedimientos que tiene la institución, incluyendo los comportamientos que se esperan de ellos y que son recompensados.

Brunet (2002) definió el clima organizacional como los comportamientos que se derivan de los valores, las normas y los sentimientos que tienen los empleados de su organización.

Hernández (2008) dijo que el clima organizacional tiene que ver con las apreciaciones comunes de los empleados con referencia a aspectos de la organización, mencionando entre ellos a la estructura, las políticas y prácticas administrativas, además de los procesos humanos que se dan en las relaciones cotidianas al interior de la organización (comunicación, ejercicio de la jerarquía, liderazgo, etc.).

Dickson y Mitchelson (2006) expusieron la definición que fue propuesta por Benjamin Schneider, que según ellos es la que predomina en la literatura actual, la cual dice que:

”El clima organizacional debe ser definido como las políticas, prácticas y procedimientos que son recompensados, apoyados y

esperados en una organización en lo que respecta a un dominio específico de la organización, tales como la seguridad, innovación, servicio al cliente y la ética”.

Gibson (1990) citado por Del Toro, Salazar y Gómez (2011, p.206) manifestó que el Clima Organizacional es “un grupo de características que describen una organización” y que la diferencian de otras organizaciones; estas características permanecen de manera relativa a través del tiempo y tienen influencia en el comportamiento de los miembros de la organización

Gonçalves, citado por Segredo, relaciona el clima organizacional con las circunstancias y características del ambiente de trabajo, las mismas que producen apreciaciones en los empleados que influyen en su conducta. (Segredo, 2013, p.388)

### **Definición de Moos de Clima social laboral**

Casullo (2006), citando a Moos (1974) hace referencia a la definición de clima social como “la personalidad del ambiente en base a las percepciones que los habitantes tienen de un determinado ambiente y entre las que figuran distintas dimensiones relacionales”. Cassullo (2006, p.8). El clima de la organización es definido por Moos, Insel y Humphrey en 1974 como “el ambiente social”, colocando a las percepciones, las relaciones interpersonales, y el ambiente conformado por las características físicas de diseño y arquitectura, vinculadas al clima social organizacional. (García, Ortega y Reyes, 2014, p.1371)

### **Dimensiones de Clima Social laboral**

Hablamos de dimensiones del clima social laboral cuando nos referimos a las características que influyen la conducta de los integrantes de una empresa, y que pueden ser medidas.

Segredo (2013, pp.389-390) hace referencia a las dimensiones que consideran distintos estudiosos e instituciones del clima organizacional, como son:

Litwin y Stinger consideran nueve dimensiones para el clima organizacional las que son: la identificación con la organización, el reto de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus integrantes, estructura, los estándares de productividad, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el manejo, y el conflicto.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS) consideran cuatro dimensiones de clima organizacional, que son liderazgo, motivación, participación y reciprocidad

La Consultora GESTAR, considera como dimensiones de Clima organizacional al respaldo organizacional, liderazgo, organización del trabajo, claridad organizacional, comunicación, remuneraciones, progreso y desarrollo, ambiente físico y seguridad, cooperación entre unidades, beneficios, identificación con la empresa y participación.

De otro lado, el Ministerio de Salud (MINSA) (2009) en su documento técnico sobre "Metodología para el estudio del clima organizacional" señala once dimensiones para el estudio de Clima organizacional: comunicación, confort, estructura, conflicto y cooperación, identidad, motivación, innovación, liderazgo, recompensa, remuneración y toma de decisiones (pp.21-22).

Sandoval (2004) hace mención de las dimensiones que consideran distintos estudiosos del Clima Organizacional:

Likert, planteó ocho dimensiones para medir la apreciación del clima: características de los procesos de planificación, métodos de mando, características de los procesos de toma de decisiones, características de los procesos de influencia, características de las fuerzas motivacionales, características de los procesos de control, características de los procesos de comunicación, y los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.

Litwin y Stringer, quienes plantearon seis dimensiones de las que depende el clima organizacional: estructura, riesgos y toma de decisiones, apoyo, responsabilidad individual, remuneración, y tolerancia al conflicto.

Pritchard y Karasick, quienes elaboraron un instrumento para medir clima conformado por once características: estructura, estatus, flexibilidad e innovación, autonomía, relaciones sociales, conflicto y cooperación, rendimiento, remuneración, motivación, centralización de la toma de decisiones, apoyo.

Bowers y Taylor, quienes estudiaron en la Universidad de Michigan cinco dimensiones para realizar el análisis de clima organizacional: recursos humanos, comunicación, toma de decisiones, motivación, y apertura a los cambios tecnológicos.

Brunet, quien mencionó que para evaluar el clima en una organización es necesario que el instrumento de medida cuente mínimamente con cuatro dimensiones: autonomía individual, grado de estructura que impone el puesto, tipo de recompensa, consideración, agradecimiento y apoyo.

### **Dimensiones de Clima Social laboral según Moos, Moos y Trickett (1989)**

Casullo (2006), refirió que Moos, Moos y Trickett (1989) para elaborar la Escala de Clima Social Laboral que evalúe de manera realista el ambiente social que se presenta en distintos tipos de trabajo hicieron uso de diversos métodos, entre ellos información reunida en entrevistas estructuradas que se realizaron a empleados de diversos lugares y puestos de trabajo. A partir de esta información se diseñó una versión de la escala que se ejecutó de manera experimental. Se formuló tres dimensiones socio-ambientales La selección y redacción de los elementos se hizo enfocando cada elemento hacia una dimensión para determinar el nivel de importancia de las relaciones interpersonales, estructura organizacional del trabajo y aspectos de autorrealización.(p.25).

Casullo (2006), indicó que la escala de Clima Social Laboral, de acuerdo a Moos, Moos y Trickett (1989) la conforman tres dimensiones, las mismas que asimismo se subdividen en diez subescalas.(pp.25-26).:

**Primera dimensión: Relaciones:** Esta dimensión evalúa el grado en que los empleados se interesan y comprometen con su labor y el grado en que los

empleados reciben apoyo y ánimo de apoyarse unos a otros por parte de la dirección.

Esta dimensión está conformada por tres subescalas:

**Implicación (IM)** Es el grado en que los empleados se entregan a su trabajo y se preocupan por él.

**Cohesión (CO)** Es el grado en que los empleados se muestran amables unos con otros y se apoyan entre compañeros.

**Apoyo (AP)** Es el grado en que los jefes animan y apoyan a sus subordinados con el fin de generar un clima social adecuado.

**Segunda dimensión: Autorrealización:** Esta dimensión evalúa el grado en que se incentiva a los empleados a tomar sus propias decisiones y a ser autosuficientes; el grado en que la urgencia y presión laboral dominan el ambiente laboral; y la importancia que se le da a una adecuada planificación, y a la eficiencia y terminación de las tareas.

Está conformada por las siguientes subescalas:

**Autonomía (AU)** Es el grado en que se anima a los empleados a tener iniciativa propia y ser autosuficientes.

**Organización (OR)** Es el grado en que se incide en realizar una adecuada planificación, eficiencia y terminación de la tarea.

**Presión (PR)** Es el grado en que el ambiente laboral es dominado por lo urgente y la presión en el trabajo.

**Tercera dimensión: Estabilidad/Cambio:** Es la dimensión que mide el grado de conocimiento de los empleados respecto a lo que se espera de su labor diaria y la explicación que se les da de las normas y planes de trabajo; es el grado en que los directivos utilizan la presión y las normas para realizar el control de los empleados; el grado en que el medio físico influye en generar un ambiente laboral

satisfactorio; y la importancia que se le atribuye a las nuevas propuestas, al cambio y la variedad.

La conforman las siguientes subescalas:

**Claridad (CL)** Es el grado en que se da a conocer lo que se espera de las tareas diarias y se detallan las reglas y planes de trabajo.

**Control (CN)** Es el grado en que los jefes tienen controlados a los empleados haciendo uso de presiones y reglas.

**Innovación (IN)** Es el grado en que se incide en los nuevos enfoques, la variedad y el cambio.

**Comodidad (CF)** Es el grado en que el ambiente físico genera un clima de trabajo satisfactorio.

### **El concepto “valor” a través de la historia**

Vargas (2006) manifestó en *El Valor y su origen dentro de la esencia humana*: “Los valores en la historia parecen presentarse una y otra vez con una naturalidad insospechada” (p.2), de donde deriva la pregunta de si ¿son las características de nuestra cultura las responsables de las “valorizaciones” que hacemos en nuestro diario vivir?. Pero ¿qué son los valores?, ¿cómo los definimos?, ¿ésta definición se ha mantenido o ha variado con el transcurrir del tiempo?

Gelabert (2008) refirió que el término Valor tiene sus orígenes en el vocablo latín “aestimable”, y es en el siglo XX que empieza a emplearse la palabra axiología, del griego axia, (valioso) y logos, (tratado), manifiesta que en tiempos antiguos filósofos como Sócrates analizaban conceptos como "la belleza", "el bien", "el mal". Los estoicos se inclinaron hacia los valores morales, y hablaban de valores como virtud y dignidad, asimismo Aristóteles trató en su obra acerca de la moral y del valor que poseen los bienes. (p.8)

Según Sánchez (2005) si bien el vocablo axiología deriva del griego “axios” (merecedor, digno, valioso), y “logos” (fundamentación, concepto) y a pesar de que desde la antigüedad la llamada filosofía práctica ha analizado conceptos

como la belleza, lo correcto y lo incorrecto, el bien, el mal, etc., es sólo hasta fines del siglo XIX y comienzos del XX que se puede afirmar que se conforma un sistema de conocimientos respecto a la teoría del valor; y la primera aplicación técnica que se le da a la idea de valor es en la economía política, a través de pensadores como Adam Smith (1723-1790) y David Ricardo (1772-1823). Y en el ámbito de la Filosofía, quien más empleó la terminología con la que se terminaría por definir la teoría de los valores fue Friedrich Nietzsche (1844-1900), para quien los valores se originan en el deseo de poder, ya que sirven para la supervivencia de los débiles, y son falsos. (párr..2,3 y 4).

Gelabert (2008) indica que en el Modernismo se da una visión subjetiva de los valores. En esta etapa Hobbes manifestó: "lo que de algún modo es objeto de apetito o deseo humano es lo que se llama bueno. Y el objeto de su odio y aversión, malo; y de su desprecio, lo vil y lo indigno. Pero estas palabras de bueno, malo y despreciable siempre se usan en relación con la persona que los utiliza. No son siempre una regla de bien, si no tomada de la naturaleza de los objetos mismos" (citado por Fabelo, 1988 en Gelabert, 2008, p.8)

Hasta ese momento se hace un análisis subjetivo de los valores a partir de sus propiedades naturales, pero es en la segunda mitad del siglo XIX, y comienzos del XX que se empieza a utilizar la definición de valor a partir de la relación sujeto-objeto, de la correlación entre lo material y lo ideal. Los valores se analizan objetivamente a partir de su capacidad de satisfacer alguna necesidad humana (relación práctico-objetal). (Gelabert, 2008, p.9)

Gelabert (2008) refiere que Rodríguez, a finales de los ochenta caracterizó a los valores como de las cosas (valores objetivos) dentro de lo que están los bienes y valores de uso, cualidades estéticas de los objetos y herencia cultural, y los de conciencia (valores subjetivos) considerando entre ellos a las valoraciones, ideales, principios y normas. Para ella los valores son manifestación de las relaciones sociales, por lo cual tienen un carácter objetivo.(p.10).

Sánchez (2005) nos ilustra acerca del transcurrir histórico de los representantes de la axiología y manifiesta que la axiología contemporánea se

inicia en la segunda mitad del siglo XIX con el neokantismo de Rudolf Hermann Lotze (1817-1881), quien refiere que "los valores no pertenecen a la esfera del ser, sino a la del valer, por lo que no son entes, sino valentes". Continúa citando a Lotze para quien los valores se expresan respecto a los objetos en la no indiferencia y en no independencia y tienen una jerarquía mediante la cual se pueden clasificar. Para Lotze en la esencia de los valores se encuentra su polaridad, por lo que a los valores se le oponen los contravalores. (párr.5)

Según Sánchez (2005) el concepto valor es declarado como el objeto fundamental de la filosofía en la escuela de Baden, fundada por Wilhelm Windelband (1848-1915), quien conjuntamente con Heinrich Riskert (1863-1936) fueron los más representativos, siendo Wilhelm Windelband quien realizó la primera sistematización de una teoría del valor en su obra "Preludios Filosóficos" de 1884, donde define valor como aquello que da lugar a lo moral, afectivo estético, social o religioso, además hace la distinción entre el ser y el deber ser, ubicando a los valores en el deber ser. Son el fundamento del ser e independientes de la conciencia y la razón, pues se imponen, tomando una validez absoluta, siendo normas ideales a las que las conciencias se acomodan en su ser como en su conocer. (párr.6 y 7)

Siguiendo la línea de Windelband, Riskert plantea que el valor pertenece a la esfera objeto y no del sujeto, plantea que este objeto no tiene realidad sensible, sino que pertenece a un "tercer reino" ubicado entre el de la realidad y el de los valores y está conformado por relaciones que Rickert llama "formaciones de sentido", a este reino pertenece la cultura. (Sánchez, 2005, párr.8)

Máx Scheler (1874-1928) y Nicolai Hartmann (1882-1950) son representantes de la corriente fenomenologista que propugna doctrinas idealistas objetivas, las que tienen bastante en común con el concepto teológico de los valores; según Max Scheler los valores son absolutos y no pueden ser modificados por la experiencia: lo agradable- desagradable, lo noble- vulgar, valores espirituales como lo justo-injusto, bello-feo, verdadero-falso, lo sagrado-profano, los cuales tienen un orden jerárquico. En su tabla no se encuentran los valores morales, ya que considera que lo bueno y lo malo no tienen una materia particular como el

resto de valores y tienen que ver con la realización del resto de valores de acuerdo a su jerarquía. Para él todo valor tiene su polaridad o contravalor, y asimismo es independiente de los fines y los bienes.( Sánchez, 2005, párr.10)

Sánchez (2005) continúa esta referencias sobre axiología mencionando que Nicolai Hartmann, siguiendo la línea de Scheler plantea una ética material de los valores, considerándolos totalmente objetivos. Hartmann plantea a la ética con un fundamento apriorístico, pero no formal, sino material.(párr.11).

Franz Brentano (1838-1917), filósofo idealista y psicólogo alemán, quien es considerado como uno de los fundadores de la teoría de los valores indica que el valor tiene que ver con los sentimientos, al igual que la verdad con el juicio. Refiere que el valor tiene un aspecto valorativo, que no procede de lo racional sino de lo emocional, y si bien él encontró en el objetivismo un apoyo firme, a partir de él Meinong (1853-1920) y Ehrenfels (1859-1932), desarrollaron el subjetivismo, manteniendo en la última década del siglo XIX una polémica donde el desacuerdo fundamental estuvo en el aspecto subjetivo que le da validez al valor, para Meinong el placer o el agrado, para Ehrenfels el deseo.( Sánchez, 2005, párr.12 y 13)

Jean Paul Sastre (1905-1980) es representante de la corriente existencialista, donde consideran a los valores como libre creación del individuo, liberándolos de todo criterio objetivo y fundamentándose en la libertad individual para la aceptación de uno u otro valor.(Sánchez, 2005, párr.14)

El positivismo se opone a la axiología negando la filosofía de los valores. Negando la verdad valorativa y desestimando los problemas de la axiología como problemas de investigación científica, considerándolos como carentes de fundamento objetivo. Para el positivismo los juicios de valor sólo expresan deseos o sentimientos propios, y despiertan sentimientos en el prójimo que los estimula a la acción, pero no son comprobables y por tanto quedan fuera del dominio de la ciencia. Rudolf Carnap, filósofo alemán, (1891-1970), fue uno de los líderes del neopositivismo, siendo el filósofo y lógico Inglés Bertrand Russel

(1872-1970), uno de los representantes que más destacó en el neopositivismo. (Sánchez, 2005, párr.15 y 16).

Sánchez (2005) indica que los filósofos posmodernistas tuvieron concepciones axiológicas relativistas y subjetivistas, donde no hay nada absoluto, y todo vale o es posible que valga. (Sánchez, 2005, párr.17).

El sociologismo axiológico representado por Lucien Lévy-Brühl (1857-1939), Emile Durkheim (1858-1917), y Célestin Bouglé (1870-1940) sostuvieron que lo que la sociedad considera valioso tiene valor. Los valores son producto de acuerdos sociales que se apoyan en la mayoría y se reproducen mediante las tradiciones y la cultura. (Sánchez, 2005, párr.18).

El objetivismo tradicional considera a los valores como invariables a pesar de los cambios progresivos de la sociedad, para ellos los valores dependen totalmente del objeto, y su existencia no depende de la conciencia y la voluntad valorativa del sujeto, pues son eternos e invariables, por tanto esta posición no permite explicar las diferencias culturales entre distintos pueblos. En contraposición, para los subjetivistas los valores derivan de la subjetividad individual o colectiva, sin tomar en cuenta las características del objeto. Esta concepción resulta débil, puesto que la subjetividad individual o colectiva podría estar errada. Sánchez (2005) indica que el filósofo argentino Risieri Frondizi (1910-1988) analiza críticamente estas concepciones y realiza el planteamiento que los valores dependen tanto de las necesidades humanas expresadas en deseos como de las propiedades del propio objeto, e indica que los valores tienen una existencia parásita, puesto que realiza una diferencia entre los valores de los objetos denominados “bienes” que son portadores o depositarios de valores. (Sánchez, 2005, párr.20-22).

### **Análisis axiológico del término Valor**

Fabelo (2004) hizo referencia a tres características del término valor, que son “la objetiva, la subjetiva, y la instituida”(p.47). Se refirió a los valores objetivos como parte que constituye la realidad social, es decir, cada uno de los objetos, eventos, comportamientos y resultados de la actividad humana. Estos valores pueden ser

positivos (valor) o negativos (antivalor), El conjunto de todos estos valores objetivos los denominó “Sistema de valores objetivos”. Estos pueden ser negativos para la sociedad pero ser apreciados por algunos individuos de manera positiva, y aunque fuera así se calificarán como “antivalores”, pues el sistema de valores objetivos no depende de la apreciación que se tenga de él.(pp.47-48).

Para Fabelo (2004), la dimensión subjetiva del valor tiene que ver con la significación de los valores objetivos que se reflejan en la conciencia de los individuos y de la sociedad. Y según sus deseos, gustos, necesidades e ideales, cada persona en la sociedad valora de diferente manera la realidad, creando un sistema subjetivo de valores que regula la conducta del ser humano. Este sistema subjetivo puede tener más o menos correlación con el sistema objetivo de valores, según la coincidencia que exista entre los intereses del individuo y los de la sociedad, es decir, al ocupar los individuos distintos lugares en el sistema relacional social, los objetos se relacionan diferente con cada uno, por ejemplo “las valoraciones que sobre determinados aspectos de la realidad se emiten desde la posición del padre y desde la del hijo, desde la postura de un dirigente y del subordinado”. Pero no siempre es igual el interés que un individuo tiene desde la posición que ocupa y la que concientiza, a veces en la toma de conciencia de los intereses influyen el factor educativo, cultural, y los principios que rigen la sociedad. Las tradiciones, la educación y los medios de comunicación condicionan los intereses que los sujetos toman como suyos. Es así que no siempre los valores subjetivos coinciden con la posición que ocupa una persona en un contexto dado, puesto que puede tomarse como valioso algo que realmente es negativo para un individuo, ya que en muchas ocasiones no se valora sobre los intereses propios sino sobre otros diferentes.(pp.48-49)

La relación entre estas dos características de los valores es muy importante para Fabelo, quien indicó que en la sociedad se encuentran distintos sistemas subjetivos de valores y que cada uno de ellos deriva en una regulación particular de la conducta, por lo que si fuera posible que cada individuo actúe según su sistema subjetivo de valores resultaría una sociedad anárquica, en la que cada quien tiraría por su lado de acuerdo a lo que interpretara como valioso. Es por ello que la tendencia de la sociedad es organizarse con un único sistema de valores, llegando a la tercera característica que es la de los valores que se reconocen

oficialmente denominados “valores instituidos”. Estos, cuando se trata de un Estado o Nación se expresa en el Derecho, política interior y exterior, educación pública y normas jurídicas. Por supuesto, este sistema se presenta a sí mismo como valioso, pero no siempre lo es. (pp.49-50)

Pérez (2008) indicó que los valores pueden ser analizados desde diferentes y opuestas perspectivas, como son objetiva/subjetiva, real/ideal, emocional/racional, universal/relativa, y colectiva/individual.

Respecto a la dimensión objetivo/subjetiva del valor, Pérez propuso las siguientes interrogantes: “¿tienen valor las cosas porque las deseamos o las deseamos porque tienen valor? ¿Es el deseo, el agrado o el interés lo que confiere valor a una cosa o, por el contrario, sentimos tales preferencias debido a que dichos objetos poseen un valor que es previo y ajeno a nuestras reacciones psicológicas u orgánicas?” Respecto a ellas se responde que el valor será “objetivo” si no depende de una conciencia valorativa y “subjetivo” si existe o se valida a partir de las respuestas psicológicas o fisiológicas del individuo que valora. Y concluyó que “el valor depende de las condiciones históricas, sociales, físicas o estructurales en que se produzca esa relación entre el sujeto y el objeto” Y que es producto del tipo de relación que se dé entre el individuo y el objeto, que en algunos valores tendrá más peso la realidad objetiva, mientras que en otros el mayor peso estará en la actividad psicológica. (Pérez, 2008, p. 100).

En el ámbito de la dimensión real/ideal que tienen los valores. Pérez planteó que:

“Si el valor tiene relación solamente con lo concreto y lo real, es decir, aquello que nos agrada, deseamos o nos interesa en un momento dado, o si se puede a su vez relacionar con algo que, aunque no tenga existencia en un momento dado, puede llegar a interesarnos, a agradarnos, a hacer que lo deseemos. Sería el valor entendido como una concepción abstracta que supera los límites de la existencia concreta o real”(Pérez, 2008, p. 101).

Puso el ejemplo de las matemáticas, que existen a pesar de que no sean algo concreto, las divisiones, los múltiplos, las fórmulas, las teorías, los problemas, tienen una existencia abstracta pero están relacionados con la realidad. Es así

que los valores son concepciones abstractas que concuerdan con la realidad, y por tanto son reales.(p.101)

Los valores tienen también un componente emocional/racional, que es la manera cómo se perciben o conocen los valores. El conocimiento es primero y necesario, pero no es suficiente, ya que para que haya valoración debe haber sentimiento. La vía afectiva es la manera más común de captar valores, los individuos captan más ideas y sentimientos de manera emocional que intelectual, ya que lo intelectual demanda mayor esfuerzo. No obstante, cuando se trata de valores objetivos, estos son captados siempre por el intelecto y la razón por ser esta vía la que ofrece más garantías de verdad. En este aspecto Pérez cita a Llopis y Ballester (2001) quienes refieren que cada persona valora según lo que es, y estas valoraciones a su vez van configurando nuestra forma de ser (Pérez, 2008, p. 103).

Otra de las características del valor para Pérez es que es universal/relativo. Su carácter universal tiene que ver con su inmutabilidad, es decir que no cambia frente al devenir de la historia y los hechos. Por otro lado, el relativismo axiológico propone que “no existen ideales normativos de acción universalmente válidos, sino que éstos son relativos al grupo social de pertenencia”. Asimismo citó a Reboul (1999) quien indicó que un valor no es considerado universal por ser aceptado por todos o porque sea producto de sondeos o referendos. Refirió que las leyes científicas son universales porque los individuos que las aceptan entienden que no podría ser de otra manera (Reboul citado por Pérez, 2008, p. 104).

Otra de las dimensiones del valor es la colectiva/individual, que tiene como a uno de sus representantes a Rokeach, quien desde el marco de la psicología social, postula una concepción cognitiva de los valores, que los sitúa en un nivel de representaciones simbólicas, que ve a los valores “como un constructo individual que permite al sujeto organizar, sistematizar y orientarse en su mundo social”. Asimismo, Pérez continuó diciendo que las nuevas concepciones del valor realizadas por disciplinas científicas como la sociología, antropología o psicología social, lo hacen dentro del marco cultural “como un elemento colectivo que configura un determinado modo de vida, una concepción del mundo y una

orientación conductual”, es decir, se configura como un componente cultural, que da a los integrantes de determinada cultura un marco conceptual de lo que está bien, y es ideal o mejor, orientando el comportamiento humano. (Pérez, 2008, p. 104).

### **Definiciones del concepto Valor**

Debido a que existe una gran diversidad de valores, estos se han clasificado desde distintos puntos de vista, a partir del análisis hecho por cada axiólogo, que si bien difieren en sus concepciones a la vez también presentan coincidencias. Entre las definiciones más destacadas tenemos las siguientes:

Schwartz y Bilsky (1987), definieron los valores como convicciones o conceptos referidos a comportamientos o estados finales deseables, que se manifiestan en una situación particular, que orientan la elección o la apreciación de comportamientos o hechos y que tienen un orden de importancia relativa. (Medina, 2015, p. 47). Posteriormente dirá que los valores son “son metas transituacionales ... que expresan intereses ... relativos a un tipo motivacional ... y que son evaluados de acuerdo a su importancia como principios-guía en la vida de una persona” (Schwartz y Bilsky, 1987-1990, citado por Medina, 2015, p. 52). Shwartz pretendió identificar un grupo de valores que fueran reconocidos por distintos grupos humanos, o culturales, y que sirvieran para determinar prioridades. El planteamiento central que desarrolló en su teoría fue que los valores se distinguen por la clase de meta motivacional que manifiestan, y en este sentido responden a tres tipos de exigencias universales, las necesidades biológicas de las personas, lo que requieren para la interacción social, y lo que requieren para la buena marcha y perduración de los grupos. (Schwartz y Bilsky, 1987-1990, citado por Medina, 2015, p. 53).

Fernández, Mínguez y Hernández (s.f., pp.632-633) citaron las siguientes definiciones:

Cortina (2000) afirmó que “el valor forma parte de nuestro ser más profundo, de nuestra entrañable realidad, es un ingrediente indispensable de la vida humana, inseparable de nuestro ser personas”.

Díaz (2001) refirió: “valor es lo que mueve mi corazón, imanta mi vida, me hace existir, ser, moverme. Cuanto menos valioso es algo para mí, tanto más se

aleja de mi horizonte”. Según este concepto podemos deducir que los valores tienen un componente motivacional que guía a las personas a determinadas actitudes, ya que cuando no consideramos algo como importante, lo alejamos de nuestras vidas.

Ortega y Mínguez (2001) refirieron que el valor es un “modelo ideal de realización personal”, que en el transcurso de nuestra vida tratamos de configurar en nuestro comportamiento sin alcanzar nunca a que se agote la realización del valor, es decir que el valor es un modelo a seguir que tenemos permanentemente en nuestra vida y que nos sirve como un marco de referencia que siempre está con nosotros.

Siliceo (1997), citado por Domínguez, Horta y García (2009, p. 3), definió a los valores como los fundamentos de toda cultura humana, y en consecuencia de cualquier cultura organizacional. Conforman los principios éticos y las bases filosóficas de la existencia y funcionamiento de las organizaciones, los que posibilitarán de forma óptima que se logren los objetivos de productividad, calidad, compromiso y satisfacción de quienes laboran y de sus usuarios.

Domínguez, Horta y García (2009) también citaron a Garfield (1992), quien refirió que los valores son principios generales que rigen a las instituciones y quienes laboran en ellas. Son los cimientos en los que descansa la organización, la filosofía que guía el tratamiento que se le da a los empleados, a los clientes y proveedores. Los valores conforman la cultura de la corporación y se encuentran en el enunciado de su visión (p. 3)

### **Los Valores individuales - Definición de valor según Rokeach**

Robbins y Judge (2013) se cuestionan el porqué de la importancia de los valores de un individuo, y se explican esta importancia “en las actitudes, comportamientos y percepciones de una persona”, refiriendo que el sistema de valores de un individuo expresan las actitudes de esa persona. Analizan la probabilidad que el desempeño y satisfacción de los trabajadores aumenten cuando sus valores individuales coincidan con los de la empresa: “Por ejemplo quien da mucha importancia a la imaginación, independencia y libertad, seguramente no estará bien en una organización que busque conformidad en su personal” (p. 154).

“Rokeach (1973) definió los valores como metas individuales – creencias generales interrelacionadas y jerárquicamente estructuradas, así como internamente consistentes” (Ros y Grad, 1991, p. 183), lo que puede interpretarse como que cada persona tiene una jerarquía de valores que clasifica y prioriza en el desarrollo de su vida, los cuales interrelaciona en la práctica diaria de acuerdo a sus creencias, y asimismo tiene a estos valores como ideales que pretende alcanzar. Rokeach continúa con su definición de valor como "una convicción o creencia estable en el tiempo, de que un determinado modo de conducta o una finalidad existencial es personal o socialmente preferible a su modo opuesto de conducta o a su finalidad existencial contraria".(Domínguez, Horta y García, 2009, p.3), lo cual daría lugar a que la persona opte por los valores que se encuentran de acuerdo con su escala individual y jerarquizada de valores que considera preferibles.

Iribarren (2014) refiere respecto a la teoría de los valores de Rokeach, que este define los valores como una preferencia del individuo de una determinada conducta o de una situación final del ser, lo que se traduce en un componente cognitivo y un componente afectivo, que sirven como guías de la conducta a nivel individual y social. Para Rokeach las personas tienen un sistema de valores comprendido por una organización de reglas que rigen sus elecciones y la resolución de sus conflictos. (p.75) Rokeach plantea que las personas tienen un sistema de valores propio conformado por un pequeño número de valores con los que responden siempre ante cualquier situación de la misma manera, aunque en distinto grado. Este sistema se origina en la cultura, la sociedad y la personalidad de cada individuo (Iribarren, 2014, p.77)

Iribarren (2014) manifestó que Rokeach (1979) presenta los valores de manera jerárquica con un orden de importancia relativa para cada individuo donde también interviene la personalidad. Cita a Garcés (1985) quien indica que Rokeach da a los valores un aspecto auto-reflexivo que genera auto-concepciones del sujeto acerca de sí mismo, del resto de personas y del mundo social, obteniendo un sistema de creencias personales donde interviene el contexto social que genera en las personas un sentido de identidad a nivel individual así como de su propia comunidad social. Iribarren, continúa citando a Garcés (1985) quien manifestó que Rokeach (1973) comprende los valores como

guías de la conducta humana adquiridas principalmente “en procesos de socialización primaria (familia y grupo de pares) y secundaria (escuela y otras instituciones)” (pp.79-80).

Ruiz (2011, p.29) citando a Rokeach (1968) refirió que este manifiesta que el valor es más simple que la actitud y a su vez le sirve de apoyo y la sustenta. Citó por ello la siguiente definición de Rokeach sobre valor:

“El valor es un tipo de creencia emplazada en el centro del sistema total de creencias de una persona acerca de cómo se debe o no se debe comportar; o, también, acerca de algún objetivo en la existencia que es digno de esfuerzo o sacrificio en conseguirlo”.

Robbins y Judge (2013), refiriéndose a la Encuesta de Valores de Rokeach describen los dos conjuntos de valores en que este realiza la clasificación de los mismos, “cada uno con 18 reactivos de valores individuales”. El primero de ellos se refiere a los valores terminales, o estados finales, es decir, lo que un individuo desea, o las metas que quiere alcanzar en el transcurso de su vida. El otro grupo lo conforman los valores instrumentales, o modos preferibles de comportamiento, que pueden definirse como los medios para alcanzar los valores terminales (p. 145).

Iribarren (2014) indicó que Rokeach en esta diferenciación entre valores instrumentales y terminales, distingue además en el caso de los Valores instrumentales a los Valores morales o formas de conducta deseables que se caracterizan por tener un componente interpersonal y cuya violación genera sentimientos de culpabilidad; y a los Valores de competencia o auto-realización, los que se definen como formas de comportamiento deseables con un componente personal, cuya violación genera sentimientos de vergüenza por la inadaptación personal. Con respecto a los Valores Terminales, estos se expresan en Valores personales o estados deseables de la existencia, como “una vida cómoda” o “sentido de autorrealización” y Valores sociales o estados deseables en el ámbito interrelacional de la persona o de la sociedad en su conjunto, tales como “seguridad familiar” o un “mundo en paz” (pp. 78-79).

## **Características del concepto valor**

Según Seijó (2009, pp. 156-157), los valores presentan distintas características, siendo las más destacadas la “polaridad, graduación, infinitud, categorización, jerarquía y dinamismo” :

**Polaridad:** Todos los valores tienen su correspondiente antivalor (bondad-maldad, conocimiento-ignorancia, salud-enfermedad), los valores reportan beneficios por lo que son deseados, lo opuesto se da con los antivalores, porque suponen carencias o perjuicios. Seijó citando a Frondizi (2001) indica que “la ausencia de un valor no implica la existencia de su correspondiente antivalor. El antivalor existe por sí mismo y no por consecuencia del valor positivo”.

**Gradación:** Se refiere a la intensidad o fuerza que posee un valor o antivalor, pues no todos los valores o antivalores valen lo mismo. Este aspecto se relaciona profundamente con la polaridad y tiene que ver además con la construcción de la jerarquía.

**Infinitud:** Los valores tienen una dimensión ideal, pues son “finalidades que nunca llegan a alcanzarse del todo”. Seijó citando a Gervilla (2003) refiere que la persona siempre aspira a más: bajo diferentes nombres, diversidad de circunstancias valiosas se presenta en la vida de cada persona como aspiración y conquista del bien, la cual nunca termina.

La categorización o clasificación de los valores lleva a tener una comprensión de las conductas individuales y colectivas de un momento histórico determinado. Esta categorización, según Seijó, también toma importancia en los objetivos de la labor educativa; no obstante, más adelante dirá que el comportamiento de los seres humanos, las acciones que ejecutan las organizaciones y la gran variedad de coyunturas en la actualidad manifiestan altos niveles de “complejidad, incertidumbre y conflictividad” (p. 163).

## **Clasificación de los valores**

Las clasificaciones que han hecho los axiólogos y estudiosos respecto a los valores se han visto influenciadas por la idea de valor que defienden, Seijó (2009) citando a Marín (1993), indicó que los axiólogos, a pesar de sus ideas totalmente

distintas, también tienen “coincidencias fundamentales que permiten un lenguaje común y un buen punto de partida para posteriores desarrollos”(p.157).

A continuación se presenta la clasificación más destacada para Seijó (2009, pp 157-161):

Muñoz (1991) clasificó a los valores en: vitales y culturales, los que dependen de la identidad, la misma que tiene su origen en los valores lógicos, estéticos, éticos, metafísicos y vitales

Ortega (1999) categorizó los valores con tres pares de criterios: “Persona u objeto, actividad o contemplación y social o asocial. Así, divide los valores en: bienes de futuro (verdad y moralidad); bienes presentes (belleza, felicidad) y bienes de eternidad (religiosos)” (Seijó, 2009).

Méndez (2001) Clasificó los valores en fundamentales o absolutos y valores relativos. Propuso un orden jerárquico en el cual estableció posiciones de lo más alto a lo más bajo.

Muñoz (1998) propuso una clasificación de valores en la que se da la polaridad entre valores y antivalores, y sus categorías son valores útiles, vitales, espirituales y religiosos.

Marín (1993) también hizo la clasificación axiológica de valores y antivalores, y propuso como principales categorías a los valores mundanos, espirituales y trascendentales.

Gervilla (2003) clasificó a los valores en cinco dimensiones: biológica, afectiva, intelectual, social e individual, y asimismo consideró antivalores para cada una de ellas.

### **Clasificación de los valores según Rokeach**

Rokeach (1973) que es el autor a considerar para la presente investigación propuso la existencia de dos clases de valores, los instrumentales, referidos a formas de comportamiento, y los valores terminales o finales relacionados con aspectos finales de existencia.

Soria (2009, p. 18) hizo referencia a la clasificación de los valores de Rokeach, la cual se detalla a continuación:

Los valores instrumentales, que son formas de conducta positivamente valoradas, se clasifican en a) morales y b) de competencia. Son morales cuando se enfocan al área interpersonal y son modos de conducta deseables. Y son de competencia cuando el modo de conducta deseable tiene un referente personal.

Los valores terminales son estados finales o metas deseables de existencia. Se clasifican en a) personales, los cuales son metas beneficiosas para la persona en particular, y b) sociales, consideradas estados deseables en el ámbito en que interactúa la persona, o para la sociedad en su conjunto.

### **Importancia de los Valores**

La importancia de los valores se encuentra en que son principios que orientan la vida del individuo, todo ser humano se proyecta, consciente o inconscientemente en base a ellos. Es por ello que los valores se establecen en el eje esencial de una cultura, que conecta a una generación con otra, convirtiéndose en su ideología, las sociedades los interiorizan a través de los procesos educativo-culturales, y es en función del tipo de cultura en que las personas se desenvuelven que priorizan unos u otros valores. Los valores han suscitado el interés de distintas disciplinas como la pedagogía, la psicología, y la religión, no obstante, no siempre se ha efectuado un acercamiento científico a su estudio. (Soria, 2009, pp.6-7)

Los valores son importantes además porque pasan a ser un componente motivador, determinan la naturaleza fundamental y definitiva de la organización y generan la identificación del personal con la organización. (Domínguez, Horta y García, 2009, p. 8), Así también sirven como impulsores de las actividades de los individuos y las instituciones. Los valores promueven unión y sentido de pertenencia así como obligaciones éticas entre quienes conforman la organización, y de ésta con los usuarios.

## **Los Valores en la práctica profesional**

Según Camps (2015, p.4), ser un buen profesional debe ser el objetivo de cualquier persona que desarrolla su trabajo al servicio a los demás. En el caso de las profesiones sanitarias, esa condición debe darse por supuesta. Tradicionalmente se piensa que quien se dedica a un área asistencial como la sanitaria, debe hacerlo por vocación. Se espera que un profesional de la salud no sea sólo un experto en su materia, sino que esto vaya acompañado de un compromiso ineludible de carácter moral. Es así que uno de los primeros códigos éticos de la historia ha sido el Juramento Hipocrático que, consagran los principios de no maleficencia y beneficencia, pilares de la buena práctica médica.

Pero en la práctica real, la supuesta excelencia profesional no siempre es tal, ya que, en el orden de las prioridades, el interés particular prima sobre el interés del otro. Las profesiones sanitarias se mercantilizan y el conocimiento se especializa y tecnifica, desprendiéndose de la parte vocacional. Camps (2015) continúa con su reflexión citando a Weber, quien observó “que la remuneración económica se ha convertido en el fin de las profesiones”, a causa del capitalismo y de que la actividad profesional se ve subordinada a los intereses materiales: “Todo acaba siendo negocio”. No obstante las profesiones asistenciales deberían mantenerse con una ideología de servicio, ya que responden a problemas sociales como son los de la salud, hay una dimensión moral que debe ir a la par con la excelencia profesional. (Camps, 2015, p.4)

### **Marco conceptual**

Los términos cuyos significados se redactan a continuación son importantes en la presente investigación y han servido de información básica para el desarrollo de este estudio:

#### **Apoyo**

Mide el grado de ayuda mutua entre jefes y empleados de trabajo para afrontar los problemas (Segredo y Reyes, (2004) y Arredondo, (2008), citado por Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015, p. 12)

**Autonomía**

Grado en el que el puesto ofrece libertad, independencia y discrecionalidad, primordiales para que la persona programe el trabajo y decida los procedimientos que deberán ser empleados para realizarlo. (Amorós 2007, citado en Flores, Vega y Chávez, 2015, p. 32).

**Autorrealización**

Surge en la medida que se han satisfecho todas las necesidades básicas. Tienen que ver con el deseo de toda persona de realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes. Esta necesidad no desaparece ni se satisface nunca por completo, puesto que cuanto mayor es la satisfacción obtenida, las personas tienen mayor necesidad de seguir autorrealizándose; se obtiene cuando se encuentra un sentido de vida en el trabajo (Maslow, citado en Munch, 2006, p.144).

**Cambio**

Es un proceso mediante el cual se pasa de un estado a otro, originándose cambios o variaciones de carácter cuantitativo y/o cualitativo de la realidad. El cambio es un fenómeno social que se suscita en distintos entornos, con distintas medidas, y con diversas clases y manifestaciones. El cambio es y ha sido, innato al hombre y la sociedad desde el inicio de la vida y aunque ocurre a diario, al individuo no le es posible enfrentar sus consecuencias tan rápido como para no sufrir conflictos por ello (León, 2002, citado en López, Restrepo y López, 2013, pp. 149-150).

**Claridad Organizacional**

Grado en que las personas captan que han sido informadas acerca de su trabajo y del funcionamiento de la empresa (Toro, 2011, citado en Velásquez, 2013, p.5).

**Clima Laboral**

Conjunto de características del ambiente laboral, referido a procesos perceptivos y subjetivos de quienes conforman las organizaciones y son compartidos socialmente. Son realidades subjetivadas, impresiones percepciones, o imágenes de la realidad de la organización, que resultan de las creencias, experiencias, valores, conocimientos, y mitos de las personas (Peiró y Prieto, 1996, citado en García, Ortega y Reyes, 2014, p.1372)

**Cohesión**

Se refiere a la adherencia que resulta de la pertenencia a un grupo. Se habla de cohesión cuando ser miembro de un grupo es considerado algo positivo y los miembros sienten atracción por el grupo. (Concha, 2011, p.83)

**Comodidad**

Condición en que el cuerpo se libera de impulsos sensoriales o ambientales molestos. Puede describirse como un constructo de dos dimensiones, la primera se define como la experiencia de tener una necesidad particular y está conformada por tres estados, alivio, tranquilidad y trascendencia; la segunda dimensión tiene que ver con el entorno en el que se produce la necesidad y atañe al entorno físico, sociocultural, psicoespiritual y ambiental. (Kolcaba, 1994, citado en Carvajal y Montenegro, 2015, p.345)

**Control**

Es el procedimiento de organizar tareas, asegurándose que se cumplan como se planificaron, rectificando alguna desviación significativa (Robbins, 1996, citado en Hoil, 2013, párr..9).

**Estabilidad**

Grado en que el personal de una empresa visualiza en esta, claras posibilidades de pertenencia y estiman que a los empleados se les conserva o despide con criterio justo. (Puche, 2015, p.5).

**Implicación**

Se refiere a los elementos que determinan nuestra ubicación concreta en un determinado campo, ante tal objeto. Nuestra vinculación con él. Algunos de estos elementos son conscientes, los conocemos; de otros tal vez no queramos saber nada –como, por ejemplo, de nuestros prejuicios-; y aún otros, finalmente, actuarán de manera inconsciente para nosotros. (Suárez, 2011, p.1).

**Innovación**

La percepción que se tiene sobre la resolución para aceptar riesgos, ser imaginativo y aceptar nuevos espacios en el trabajo, donde se tenga poca o ninguna experiencia (Koys 1991, citado en Flores, Vega y Chávez, 2015 p.33)

## **Organización**

Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones, que deben darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales imprescindibles en un organismo social para mejorar la eficiencia.(Reyes, 2011, citado por Herrera, 2012, párr. 12)

## **Presión**

La apreciación que se tiene con respecto a los modelos de ejecución de actividades, funcionamiento y terminación de la tarea (Koys, 1991 citado en Flores, Vega y Chávez, 2015, p.33)

## **Relaciones**

Es la apreciación de los empleados acerca de la existencia de un clima de trabajo agradable que se entiende como de adecuadas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados (Litwin & Stringer, 1968, citado en Riveros, 2016, p.30)

## **Valores**

Son el sinónimo de las metas; por ello, se deben tomar en cuenta las necesidades, las condiciones de la acción social coordinada, lo que sirve para el apropiado desempeño (Palencia, 2006, citado en Riveros, 2016, p.15)

## **Valores terminales**

Condiciones finales de la existencia, metas que una persona quisiera alcanzar en el transcurso de su vida (Robbins y Judge, 2009, citado por Verano, 2013, párr..2)

## **Valores instrumentales**

Formas preferibles de conducta o medios para conseguir los valores terminales de uno mismo. (Robbins y Judge, 2009, citado por Verano, 2013, párr.3)

## **1.3 Justificación de la investigación**

### **Justificación Teórica**

El presente trabajo tuvo su sustento en dos teorías, una de ellas la Axiología, que es una rama de la Filosofía que estudia los valores, los cuales se han venido definiendo desde tiempos antiguos con conceptos como los analizados por Sócrates: “la belleza”, “el bien” y “el mal”, y que, según Gelabert (2008) en un

principio se consideraban puramente como apreciaciones subjetivas y que con el transcurrir del tiempo, ya en el Modernismo, a partir de Hobbes se objetivizan, pues dichas apreciaciones “No son siempre una regla de bien, si no tomada de la naturaleza de los objetos mismos”.(Hobbes, citado por Gelabert, 2008, p.8). Luego Rodríguez diferenciará entre valores de los objetos (objetivos) y valores de la conciencia (subjetivos) y los considerará “dos polos de la relación valorativa del hombre con el mundo” (Rodríguez 1985, p.60).

La otra teoría que sustentó el presente estudio es la de Clima Social Laboral o Clima Organizacional, que proviene originalmente de Lewin (1936) quien afirmó que “el comportamiento humano no se puede entender por fuera del entorno o ambiente que le rodea, sobre el cual influye y por el cual es influenciado, en un intercambio continuo de fuerzas que se retroalimentan” (Teoría del Campo de Lewin (1936) citado por Chiavenato (2000) en Del Toro, Salazar y Gómez, 2011, p. 205), Más adelante Chiavenato (1999), verá al Clima como el ambiente existente en la Organización y dirá que está fuertemente vinculado al nivel de motivación de los empleados, por consiguiente se tendrá un clima organizacional favorable cuando las necesidades personales de los empleados se satisfacen, y si no se logra la satisfacción de estas necesidades el clima será desfavorable (p.8).

### **Justificación Metodología**

En esta investigación se utilizaron técnicas indirectas de recolección de datos como los cuestionarios, los cuales fueron ambos de elección forzada uno de ellos de respuesta verdadero/falso, y el otro para ordenar o jerarquizar valores previamente determinados. Sánchez y Reyes (2015) indican que “los cuestionarios constituyen un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas relacionadas con los objetivos del estudio” (p. 164) En este estudio se analizaron las variables Clima Social Laboral cuyo instrumento fue elaborado y validado por Insel y Moos, y la variable Valor, instrumento que fue validado por Rokeach, aun así fueron revalidados por un juicio de expertos a fin de que esta investigación fuera más fiable al contexto actual.

## **Justificación Práctica**

La presente investigación es importante porque incide en las relaciones laborales que se dan dentro de las instituciones de salud, analizando el clima generado por las interrelaciones de las trabajadoras sociales, como empleadas de estas organizaciones y los valores individuales inmersos en ellas, lo cual redundará en la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios externos que son el objetivo o razón de ser del sistema sanitario. El grupo profesional que se tomó en cuenta fue el de Trabajadoras Sociales que laboran en distintas áreas de hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, de quienes normalmente se esperaría los valores más altruistas y humanos, El análisis de esta problemática se realizó como una contribución a generar planteamientos para la mejora de la situación encontrada y servirá de referencia para el análisis de otras realidades similares.

### **1.4 Problema**

Los valores son características personales que definen el actuar de los individuos, están presentes en sus actitudes y vivencias y hacen que la interrelación con el medio ambiente sea o no positiva. En el campo de la salud, los valores del personal son determinantes para una buena atención, la recuperación del paciente depende mucho del cumplimiento ético de los valores que rigen las diferentes profesiones de la salud. El paciente, que por su situación de enfermo se siente vulnerable, espera un trato humano, con calidez, empatía y comprensión del sufrimiento, y requiere del personal que lo atiende una respuesta en ese sentido.

En la actualidad debido al desarrollo económico y la globalización, una de las peculiaridades de la vida moderna es que los valores se han venido a menos, la compasión, la caridad, equidad y bien común se han visto desplazadas por actitudes individualistas, el culto al yo es lo que prima e incluso ha llegado a afectar a carreras tradicionalmente humanitarias como las comprendidas en el área de la salud. El clima social laboral en las instituciones se ve afectado por esta decadencia de valores, las relaciones interpersonales no son las mismas cuando la supremacía del yo prima. Son muy pocas las personas que realizan un trabajo óptimo, con dedicación y esmero, y la labor por cumplir se ha convertido en lo cotidiano.

No obstante, en el ámbito internacional se encontró una investigación realizada en Méjico donde el personal de salud priorizaba los valores colectivos sobre los individuales (Badillo, López y Ortiz, 2012, p.77), así como otro estudio realizado en estudiantes de enfermería y enfermeras en Almería, España, donde se daba prioridad a los valores de relación social (Jiménez, *et al*, 2015, p.110).

En el ámbito nacional, se tiene como referencia dos estudios, uno de ellos realizado por Peralta (2015) en el que los pacientes evaluaron al personal de enfermería encontrando que la apreciación favorable sólo fue de una tercera parte de los entrevistados, y que la mayoría observó como medianamente favorables los valores que proyectaban las enfermeras (p. 72). No obstante, en el estudio de Espinoza y Contreras (2015, p.53), indicó que casi dos terceras partes de las enfermeras que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Materno Perinatal observa como muy adecuado el clima laboral, y más del 90% de ellas refirieron brindar un cuidado humano al paciente, Por lo tanto tendríamos que mientras las enfermeras son evaluadas por el personal que recibe sus atenciones, estos sólo manifiestan recibir una atención con valores medianamente favorables, pero cuando las enfermeras se analizan a sí mismas la gran mayoría visualizan que brindan un cuidado humano al paciente, lo que sería favorable para éste.

Es deseable que el lugar donde se labora sea como un segundo hogar, que el ambiente de trabajo, tanto físico como relacional, sea agradable, acogedor, poder trabajar de la manera más eficiente con los recursos y las personas más adecuadas, lo que se denomina un buen clima social u organizacional, Este clima, en las instituciones de salud se ve afectado por la crisis de valores de la que hablábamos líneas arriba, pero además por la falta de organización y distribución de los recursos, la mala disposición o ubicación del personal, entre otros factores. Y el hecho de no contar con un buen clima social laboral influye en la calidad de las atenciones, en la satisfacción del paciente, y en general en la salud del personal como la de los pacientes. El clima social organizacional por tanto, es una variable que ha sido sujeto de investigación en distintas instituciones de salud tanto del exterior como del interior del país, las que buscaban determinar cuáles

son las dimensiones en que se requiere poner mayor atención respecto a este tema, en pro de la mejora y calidad de los servicios de salud.

El trabajo social es una profesión que nació en el ámbito de la salud, y si bien hoy en día se ha extendido a diferentes ámbitos, su participación e importancia en el Sector Salud es significativa, y este personal es visto tradicionalmente como ente de salvación o apoyo, el paciente ve en la trabajadora social la solución a su problema, espera de ella que sea carismática, paciente, que sepa escuchar y dé un servicio óptimo, pero en qué medida se condice esto con la realidad, en qué medida las trabajadoras sociales satisfacen las expectativas de los pacientes es algo que se analiza en el presente trabajo de investigación el cual tiene como ámbito de estudio hospitales de Lima Metropolitana, donde se tomó como población de estudio a las trabajadoras sociales que realizan labor asistencial, examinando las dimensiones susceptibles de ser mejoradas en cuanto al Clima organizacional en el que se desempeñan, relacionándolas con los Valores Individuales que identifican como prioritarios y que rigen su accionar.

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre Clima Social Laboral y Valores Individuales en Trabajadoras Sociales de Hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017?

### **Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre Clima Social Laboral y Valores instrumentales en Trabajadoras Sociales de Hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre Clima Social Laboral y Valores terminales en Trabajadoras Sociales de Hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017?

### **1.5. Hipótesis**

Según Sánchez y Reyes (2015) “la hipótesis es una proposición a priori, es decir una proposición que se formula antes de la experiencia y anticipa una posible

conclusión o posibles respuestas” (p. 79). Para el presente estudio se han planteado las siguientes hipótesis:

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores Individuales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores Instrumentales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores terminales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre Clima Social Laboral y Valores Individuales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Establecer la relación entre Clima Social Laboral y Valores Instrumentales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017

#### **Objetivo específico 2**

Establecer la relación entre Clima Social Laboral y Valores terminales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## **2.1. Variables**

Las variables que se estudiaron en la presente investigación fueron la de Clima social laboral y la de Valores individuales, que se detallan a continuación:

### **Definición conceptual**

#### **Variable 1: Clima social laboral**

Moos, Insel y Humphrey (1974) definieron el clima de la organización como el ambiente social, y manifestaron que este clima social organizacional está formado por las percepciones, las relaciones interpersonales, y el ambiente físico constituido por las características de la arquitectura y de diseño, (citado en García, Ortega y Reyes, 2014, p.1371)

#### **Variable 2: Valores individuales**

"Rokeach, (1973) definió los valores como metas individuales – creencias generales interrelacionadas y jerárquicamente estructuradas, así como internamente consistentes" (Ros y Grad, 1991, p. 183). Además dijo que son "una convicción o creencia estable en el tiempo, de que un determinado modo de conducta o una finalidad existencial es personal o socialmente preferible a su modo opuesto de conducta o a su finalidad existencial contraria" (Rokeach, 1973, en Galán, 2013, p. 379).

### **Definición operacional**

#### **Variable 1: Clima social laboral**

Las dimensiones de la variable Clima social laboral fueron a) relaciones, b) autorrealización, y c) estabilidad / cambio

#### **Variable 2: Valores individuales**

Las dimensiones de la variable Valores individuales fueron a) valores terminales, y b) valores instrumentales

## 2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización de la variable Clima social laboral*

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Relaciones	Implicación (IM)	1,11,21,31,41,51,61,71,81	Verdadero	Malo Regular Bueno
	Cohesión (CO)	2,12,22,32,42,52,62,72,82		
	Apoyo (AP)	3,13,23,33,43,53,63,73,83	Falso	
Autorrealización	Autonomía (AU)	4,14,24,34,44,54,64,74,84	Verdadero	Malo Regular Bueno
	Organización(OR)	5,15,25,35,45,55,65,75,85		
	Presión (PR)	6,16,26,36,46,56,66,76,86	Falso	
Estabilidad/cambio	Claridad (CL)	7,17,27,37,47,57,67,77,87	Verdadero	Malo Regular Bueno
	Control (CN)	8,18,28,38,48,58,68,78,88		
	Innovación (IN)	9,19,29,39,49,59,69,79,89	Falso	
	Comodidad (CF)	10,20,30,40,50,60,70,80,90		

Nota: Escala de Clima Social: Trabajo – WES Autores Insel, P y Moos, R (1984)

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable Valores individuales*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos				
Valores Terminales	Personales	Una vida cómoda	1 - 4: Muy importante 5 - 8: Importante 9-12: Medianamente importante 13-15: Poco importante 16-18: Sin importancia	Alto Medio Bajo				
		Una vida excitante						
		Armonía interna						
		Felicidad						
		Placer						
		Sabiduría						
		Reconocimiento social						
		Respeto por uno mismo						
		Salvación						
		Sentimiento de realización						
Libertad								
Valores Instrumentales	Sociales	Igualdad	1 - 4: Muy importante 5 - 8: Importante 9 - 12: Medianamente importante 13 - 15: Poco importante 16 - 18: Sin importancia	Alto Medio Bajo				
		Auténtica amistad						
		Amor maduro						
		Seguridad familiar						
		Un mundo pacífico						
		Un mundo bello						
		Seguridad nacional						
		Morales			De competencia	Clemente	1 - 4: Muy importante 5 - 8: Importante 9 - 12: Medianamente importante 13 - 15: Poco importante 16 - 18: Sin importancia	Alto Medio Bajo
						Valiente		
						Honesto		
Servicial								
Amante								
Cortés								
Mentalidad abierta								
Capaz								
Alegre								
Responsable								
Con auto-control								
Limpio								
Intelectual								
Imaginativo								
Independiente								
Lógico								
Ambicioso								
Obediente								

*Nota: Adaptado de Rokeach, 1973, en Sarz, 2009*

## **2.3. Metodología**

### **Paradigma de la investigación**

El paradigma que tuvo la investigación fue el Positivismo, basado en lo planteado por Comte (en Ibarra, 2013) donde manifestó que las leyes que determinan los hechos se tratan de descubrir mediante la observación de lo puesto o dado (p. 16).

### **Enfoque de la investigación**

La Investigación tuvo un Enfoque Cuantitativo; Sánchez y Reyes (2015) refirieron que la Investigación es de Enfoque Cuantitativo cuando supone procedimientos estadísticos (p. 51). En este caso se utilizó la Estadística Inferencial, pues se correlacionaron variables y se probaron hipótesis.

### **Método de investigación**

El método empleado fue el Hipotético Deductivo, el cual, según Sánchez y Reyes, 2015 (pg. 59) parte de una hipótesis que a la vez se deduce de principios y leyes mediante procedimientos deductivos, y que posteriormente se puede comprobar.

## **2.4. Tipo de estudio**

La investigación fue Sustantiva, porque describe, explica y predice la realidad, en búsqueda de los principios conducentes a una teoría científica para esclarecer la verdad. (Sánchez y Reyes, 2015 - p. 45)

El nivel que tuvo la investigación fue Descriptivo. De acuerdo a Sánchez y Reyes, 2015 (p. 46) es una Investigación Descriptiva cuando contesta a las preguntas ¿Cómo es?, ¿cómo se presenta? y ¿cuáles son las características? de un fenómeno "X".

## **2.5. Diseño de investigación**

El Diseño de la Investigación fue no experimental, correlacional y transaccional, Hernández Fernández y Baptista, 2014 indican que una investigación es no experimental cuando está ajena al control directo o manipulación de variables que hay en un experimento (p.162). La investigación no experimental es sistemática y empírica y se estudian las variables tal y como se dan en su contexto. Así mismo una investigación es transaccional cuando se realiza en un único momento (Hernández et al, p.166).. Además fue correlacional porque

se analizó el grado en que dos variables se relacionan en una misma muestra de individuos. (Sánchez y Reyes, 2015, p. 119)

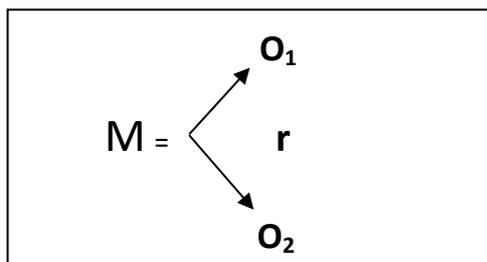


Figura 1 Diagrama del diseño correlacional.

**Donde:**

**M** = 88 trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I.

**O<sub>1</sub>** = Variable Clima social laboral.

**O<sub>2</sub>** = Variable valores individuales.

**r** = Índice de relación entre la variable **O<sub>1</sub>** y **O<sub>2</sub>**

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población

Sánchez y Reyes (2015), quienes citan a Ary y Colab, (1978) manifestaron que una población está integrada por “todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos” (p. 155). En este caso, la población estudiada fueron Trabajadoras Sociales asistenciales que laboran en seis hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana

Tabla 3

*Distribución de la población*

Hospital	Cantidad de trabajadoras sociales
Hospital 1	29
Hospital 2	24
Hospital 3	21
Hospital 4	35
Hospital 5	18
Hospital 6	20
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>

*Nota: Elaboración propia*

## Muestra

La muestra que se tuvo en cuenta se tomó de seis hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana. Debido a que la cantidad de Trabajadoras Sociales en cada institución no es muy numerosa, se tomó a la totalidad de las mismas en cada uno de los hospitales seleccionados, y luego se fueron discriminando a quienes no aceptaron la encuesta y a quienes por sus turnos u horarios no se logró ubicar. Se esperó encontrar un promedio de 30 trabajadoras sociales por hospital, pero en general fueron menos, teniendo que la muestra quedó de la siguiente manera:

Tabla 4  
*Distribución de la muestra*

<b>Hospital</b>	<b>Trabajadoras sociales entrevistadas</b>
Hospital 1	20
Hospital 2	15
Hospital 3	14
Hospital 4	19
Hospital 5	10
Hospital 6	10
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>

*Nota: Elaboración propia*

Es decir, el universo de trabajadoras sociales en estos seis hospitales fue 147, de las cuales participaron en la muestra un total de 88 trabajadoras sociales asistenciales (59.9%)

## Muestreo

El muestreo utilizado fue de tipo no probabilístico e intencional. Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que el muestreo no probabilístico se usa con mucha frecuencia debido a la facilidad con que se puede obtener una muestra; a pesar de desconocer las bases para ejecutarla. Y uno de los tipos de muestreo no probabilístico es el Intencionado, del que Sánchez y Reyes (2015) dicen que en esta clase de muestreo lo que importa es que sea representativa y “se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la

muestra” y esta elección puede haberse hecho “solamente en base a la satisfacción de ciertas condiciones”(p. 161)

### **Criterios de selección**

En la selección de la muestra se tuvo en cuenta que los hospitales seleccionados sean del mismo nivel, que las personas a encuestar sean trabajadoras sociales del área asistencial, y que acepten voluntariamente ser encuestadas.

### **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se utilizaron dos tipos de cuestionarios, el WES, de Insel y Moos, que es una escala que mide el ambiente laboral con 90 frases de respuestas cerradas de tipo dicotómicas (verdadero y falso) que se aplicó para evaluar el clima social laboral en el que se desempeñan las trabajadoras sociales de seis hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana; y la Encuesta de Valores de Rokeach, Rokeach value survey, que es una encuesta sencilla donde el encuestado priorizó dos listas de valores (terminales e instrumentales) ordenando en cada una según la importancia que le dieron a los valores, del 1 al 18. Ambos tipos de cuestionario han constituido una técnica indirecta, que según Sánchez y Reyes (2015) no necesita “la comunicación cara a cara entre el investigador y los sujetos investigados”(p. 164).

### **Ficha Técnica de la variable Clima social laboral**

**Nombre:** Work environment scale – WES (Escala de ambiente de trabajo)

**Autores:** P.M. Insel, R.H. Moos

**Año:** 1986

**País de Origen:** Estados Unidos

**Objetivo:** Evaluar el clima social laboral

**Administración:** Individual

**Tiempo de duración:** Aproximadamente 20 minutos

**Contenido:** Este instrumento contiene un total de 90 afirmaciones sobre el ambiente laboral, contiene tres dimensiones: (1) relaciones, con los

indicadores implicación, cohesión y apoyo, (2) autorrealización, con los indicadores autonomía, organización y presión y (3) estabilidad/cambio, con los indicadores claridad, control, innovación y comodidad. Cada uno de los ítems es valorado de manera dicotómica a través de las apreciaciones de Verdadero (V) o falso (F)

### **Ficha Técnica de la variable Valores individuales**

**Nombre:** Rokeach value survey (Encuesta de valores de Rokeach)

**Autor:** Milton Rokeach

**Año:** 1973

**País de Origen:** Estados Unidos

**Objetivo:** Detectar los sistemas de valores que tienen las personas

**Administración:** Individual

**Tiempo de duración:** Aproximadamente 20 minutos

**Contenido:** El instrumento contiene un total de 36 valores divididos en dos listas, que conforman las dos dimensiones, instrumentales y terminales, los cuales deben ser jerarquizados por el encuestado en prioridad del 1 al 18, cada lista, donde 1 es el más importante y 18 el de menor importancia.

### **Validez**

Las variables del presente trabajo de investigación: Variable (1) Clima social laboral, y Variable (2) Valores individuales, fueron sometidas a validación por juicio de expertos, siendo evaluadas por dos profesionales especialistas temáticos, Dr. Abel Rodríguez Taboada, y Mg. Augusto Ricardo Fernández Lara; y una profesional metodóloga, Dra. Violeta Cadenillas Albornoz, quienes consideraron lo siguiente:

Tabla 5

*Validez del contenido del instrumento que mide la variable clima social laboral a través de juicio de expertos*

<b>EXPERTO</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>DNI</b>	<b>SUFICIENCIA Y APLICABILIDAD</b>
1	Dra. Violeta Cadenillas Albomoz	09748659	Existe suficiencia y es aplicable
2	Dr. Abel Rodríguez Taboada	08012553	Existe suficiencia y es aplicable
3	Mg. Augusto Fernández Lara	07675570	Existe suficiencia y es aplicable

*Nota: Elaboración propia*

Tabla 6

*Validez del contenido del instrumento que mide la variable valor a través de juicio de expertos*

<b>EXPERTO</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>DNI</b>	<b>SUFICIENCIA Y APLICABILIDAD</b>
1	Dra. Violeta Cadenillas Albomoz	09748659	Existe suficiencia y es aplicable
2	Dr. Abel Rodríguez Taboada	08012553	Existe suficiencia y es aplicable
3	Mg. Augusto Fernández Lara	07675570	Existe suficiencia y es aplicable

*Nota: Elaboración propia*

### **Confiabilidad de los instrumentos**

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2015), la confiabilidad “es la estabilidad y consistencia de los puntajes logrados en un test” (p. 168). En el presente estudio la confiabilidad fue realizada para el caso del instrumento empleado para la variable 1, Clima social laboral, a través del método de consistencia interna basado en el coeficiente KR-20, de Kuder y Richardson (1937), usado para variables dicotómicas, en este caso, verdadero y falso, mediante el cual se obtuvo como resultado que la confiabilidad es muy alta (KR = 0,887)

Para el caso del instrumento utilizado en la variable 2, Valores individuales, se utilizó el método de consistencia interna basado en el coeficiente de concordancia de Kendall (W), el cual mide la asociación entre variables politómicas ordinales, del cual se obtuvo como resultado el nivel de confiabilidad mediante la transformación del W de Kendall al ji cuadrado de Pearson ( $X^2$ ), teniendo para el caso de valores instrumentales un  $W = 0,0230$  |

$X^2 = 246.95$  | Grados De Libertad = 17 de la tabla de ji-cuadrado; Nivel de confiabilidad ( $\alpha$ )<0.001 que determina una alta confiabilidad; asimismo para el caso de valores terminales un  $W = 0,163$  |  $X^2 = 348.38$  | Grados De Libertad = 17 de la tabla de ji-cuadrado; Nivel de confiabilidad ( $\alpha$ )<0.001 que igualmente determina una alta confiabilidad.

Tabla 7.

*Nivel de confiabilidad de la variable clima social laboral*

<b>KR – 20 Kuder Richardson</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>.887</b>	<b>88</b>

*Nota: elaboración propia*

El autor de este método indica la siguiente tabla para realizar la evaluación de su coeficiente

Tabla 8

*Rangos de interpretación del método KR-20 Kuder Richardson*

<b>Rango</b>	<b>Interpretación</b>
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja
Cuando es Negativo	Extremadamente Baja
Cuando es Mayor a 1	Extremadamente Alta

El coeficiente **KR – 20** dio un resultado de 0,887 por lo que se puede decir que el instrumento cae en la categoría de muy alta confiabilidad.

En el caso de la variable valores individuales, la confiabilidad se realizó por dimensión, como se puede visualizar en las siguientes tablas:

Tabla 9.

*Nivel de confiabilidad de la dimensión valores instrumentales*

<b>W de Kendall</b>	<b>N° de elementos</b>
0.0230	88
Nivel de confiabilidad	99.99%

*Nota: elaboración propia*

Al ser el nivel de confiabilidad mayor al 95% se demuestra que el instrumento es muy confiable

Tabla 10

*Nivel de confiabilidad de la dimensión valores terminales*

<b>W de Kendall</b>	<b>N° de elementos</b>
0.163	88
Nivel de confiabilidad	99.99%

*Nota: elaboración propia*

Al igual que en el caso anterior, al ser el nivel de confiabilidad mayor al 95% se demuestra que el instrumento es muy confiable

### **Escalas y baremos**

Se elaboraron los baremos para medir los intervalos y correspondencias respecto a sus categorías y se utilizaron en la medición final de los resultados.

Según las dimensiones de la Variable clima social laboral, tenemos los siguientes baremos:

Tabla 11

*Escalas y baremos de la variable 1 Clima social laboral*

Según las dimensiones de la Variable Valores individuales, tenemos los siguientes baremos:

<b>CUALITATIVO</b>	<b>CUANTITATIVO</b>			
	<b>GENERAL</b>	<b>RELACIONES</b>	<b>AUTO REALIZACIÓN</b>	<b>ESTABILIDAD CAMBIO</b>
<b>Malo</b>	0,0 - 30,0	0,0 - 9,0	0,0 - 9,0	0,0 - 12,0
<b>Regular</b>	31,0 - 60,0	10,0 - 18,0	10,0 - 18,0	13,0 - 24,0
<b>Bueno</b>	61,0 - 90,0	19,0 - 27,0	19,0 - 27,0	25,0 - 36,0

Tabla 12

*Baremos de la variable Valores individuales en su dimensión Valores instrumentales*

<b>CUALITATIVO</b>	<b>CUANTITATIVO INSTRUMENTALES</b>					
	<b>PERSONALES</b>			<b>SOCIALES</b>		
<b>Bajo</b>	91,0	-	119,9	15,0	-	43,9
<b>Medio</b>	119,9	-	127,1	43,9	-	51,1
<b>Alto</b>	127,1	-	156,0	51,1	-	80,0

Tabla 13

*Baremos de la variable Valores individuales, en su dimensión Valores terminales*

<b>CUALITATIVO</b>	<b>CUANTITATIVO TERMINALES</b>					
	<b>DE COMPETENCIA</b>			<b>MORALES</b>		
<b>Bajo</b>	66,0	-	100,2	28,0	-	62,2
<b>Medio</b>	100,2	-	108,8	62,2	-	70,8
<b>Alto</b>	108,8	-	143,0	70,8	-	105,0

## 2.8. Métodos de análisis de datos

Para el presente estudio se aplicaron dos instrumentos con el fin de realizar la medición de las variables Clima social laboral y Valores individuales, los cuales fueron el cuestionario WES, de Insel y Moos, para la variable 1, y para el caso de la variable 2, se aplicó la Rokeach value survey, de Milton Rokeach,. Luego, para realizar el procesamiento de la información que se aplicó a 88 trabajadoras sociales de seis hospitales de nivel de complejidad III\_I de Lima metropolitana, se utilizó el análisis descriptivo e inferencial usando los programas Excel 2010 y SPSS Statistics 24, a través de los cuales se diseñaron y analizaron los datos en tablas y figuras correspondientes a las variables con sus respectivas dimensiones.

En la prueba de hipótesis se usó el método Rho de Spearman con el fin de correlacionar las dos variables presentadas en este estudio, con un nivel de confianza del 99.9% y 0.01% de significancia.

### **2.9. Consideraciones éticas**

La ética es un factor muy importante que hay que tener en cuenta para toda investigación. En este estudio se tomó en cuenta el permiso de cada uno de los departamentos o servicios donde laboran las trabajadoras sociales que conformaron la muestra, para lo cual se coordinó con las jefaturas correspondientes. Se explicó a cada uno de los participantes en el estudio sobre los objetivos que tienen cada uno de los cuestionarios y los fines de la investigación. Además se respetó la voluntad de participación y el anonimato de cada una de las personas entrevistadas.

### **III. RESULTADOS**

### 3. Análisis descriptivo de los resultados

#### 3.1 Descriptivos

Tabla 14

*Niveles de la dimensión Relaciones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	20,10
	Regular	50	57,30
	Bueno	20	22,60
	Total	88	100,0

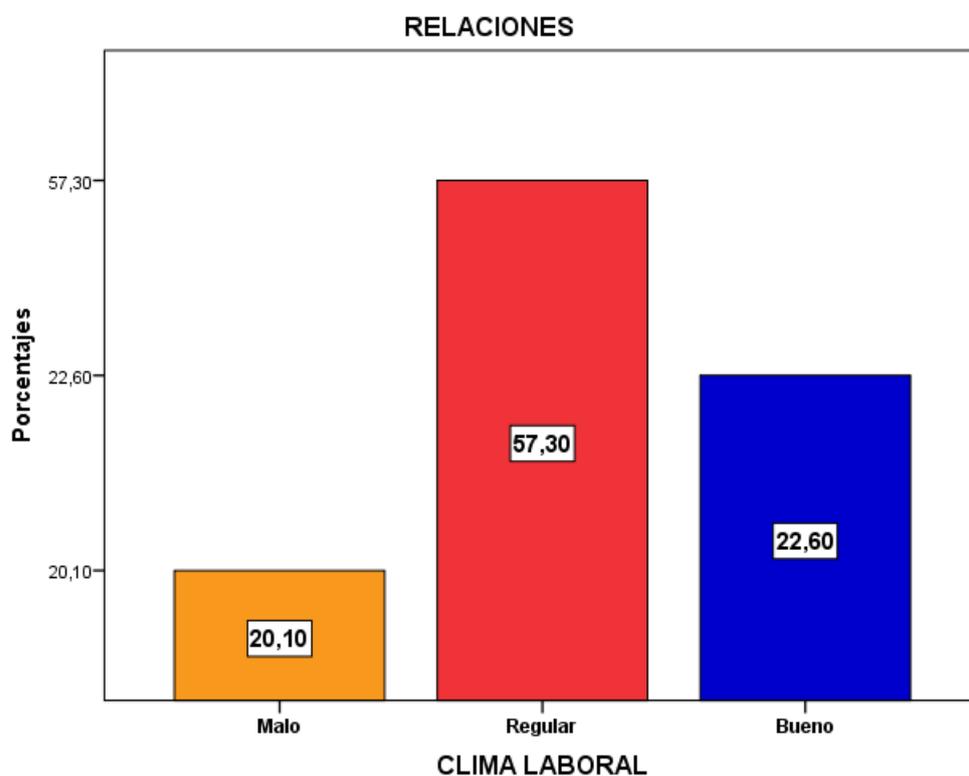


Figura 02 – Niveles de la Dimensión Relaciones

En la figura 2 se puede ver que el clima social laboral en el aspecto “relaciones” en la mayoría de las trabajadoras sociales (más de la mitad) es percibido como regular (57.30%), mientras que un 22.60% lo perciben bueno, y un 20.10% malo.

Tabla 15

*Niveles de la dimensión Autorrealización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	2	3,30
	Regular	74	83,50
	Bueno	12	13,20
	Total	88	100,0

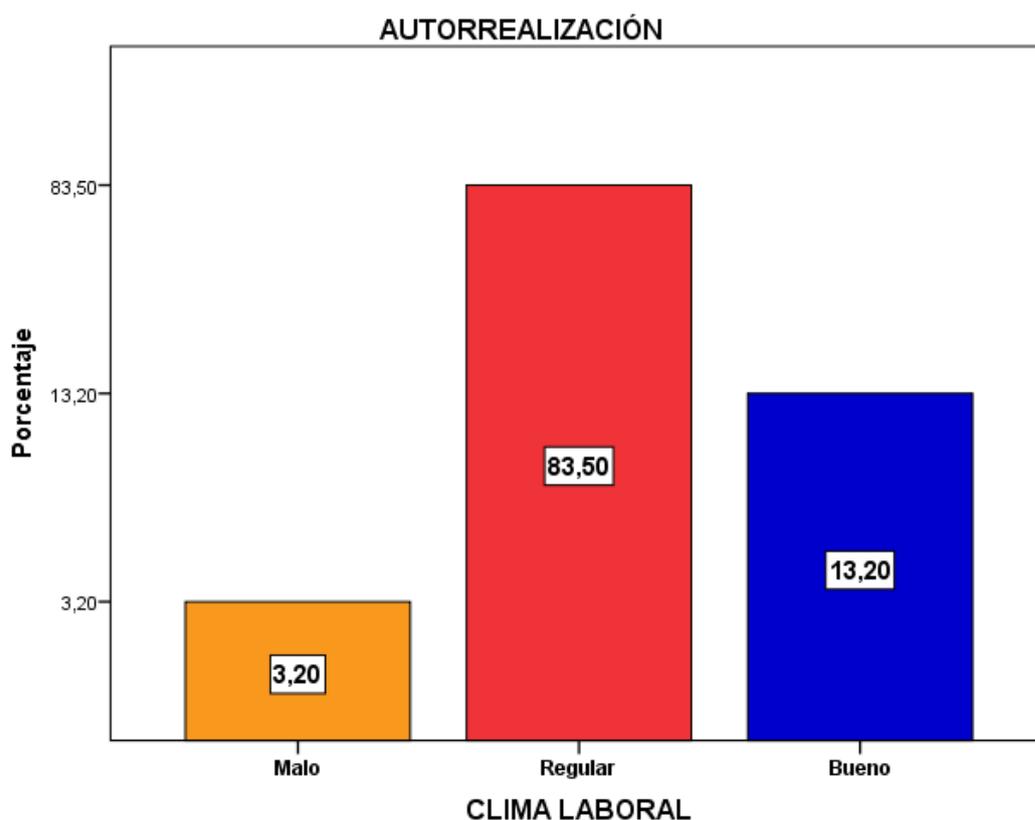


Figura 03 – Niveles de la Dimensión Autorrealización

En la figura 3, se visualiza el aspecto autorrealización de la variable clima social laboral donde se aprecia que la tendencia de las trabajadoras sociales es a considerar en gran medida esta dimensión como regular (83.50%) mientras que sólo un 13.20% lo perciben bueno, y un 3.30% perciben este aspecto como malo.

Tabla 16  
Niveles de la dimensión Estabilidad/cambio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	8	9,50
	Regular	57	64,90
	Bueno	23	25,60
	Total	88	100,0

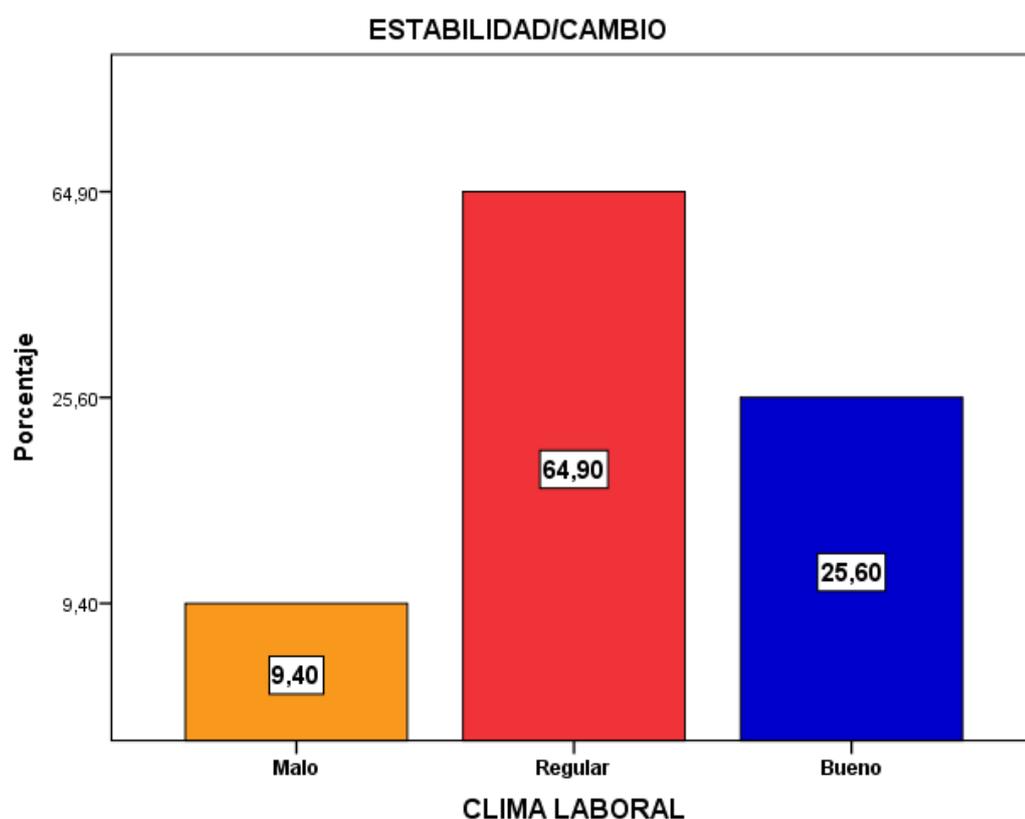


Figura 04 – Niveles de la Dimensión Estabilidad/Cambio

En la figura 4 donde se analiza la dimensión “estabilidad/cambio” respecto al clima social laboral, se puede observar que este aspecto es considerado por las trabajadoras sociales en su mayoría como regular (64.90%), bueno por un 25. 60% y malo por un menor porcentaje de 9.40%.

Tabla 17

Niveles de la variable *Clima social laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	11	12,40
	Regular	61	69,80
	Bueno	16	17,80
	Total	88	100,0

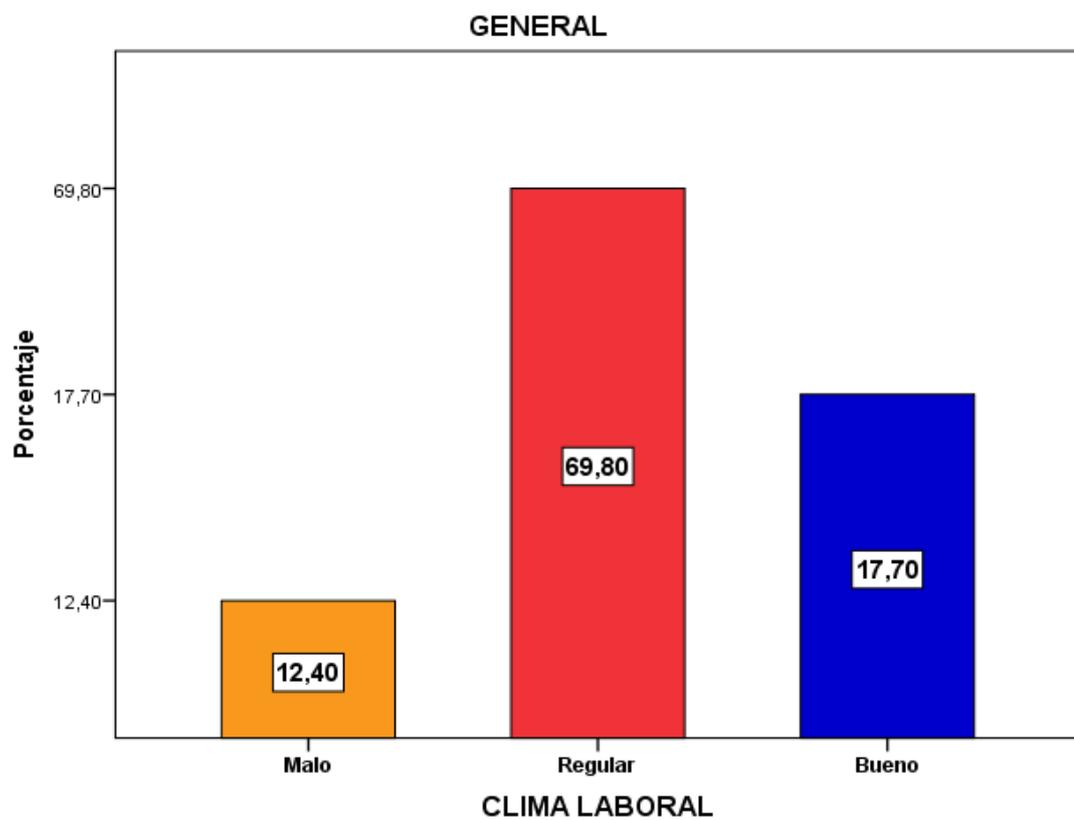


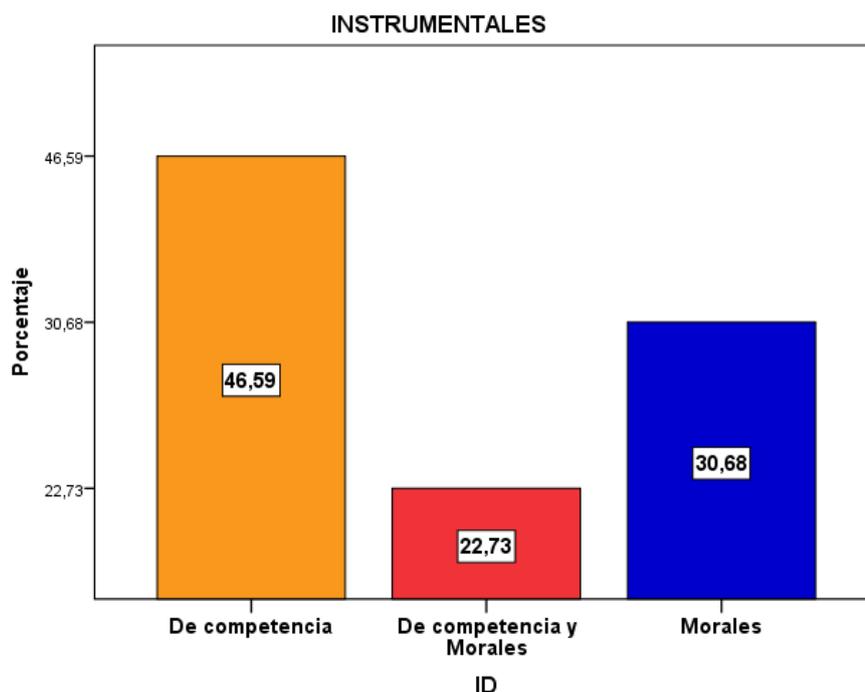
Figura 05 – Niveles de la Variable 01 – Clima Social Laboral

En términos generales, respecto a la variable Clima social laboral podemos considerar según lo observado en la figura 5 que la gran mayoría de trabajadoras sociales consideran este aspecto como regular (69.80%) mientras que 17.70% lo perciben bueno, y un 12.40% ven este aspecto como malo.

Tabla 18

*Tendencias en la dimensión Valores instrumentales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Competencia	41	46,59
	De Competencia/Morales	20	22,73
	Morales	27	30,68
	Total	88	100,0

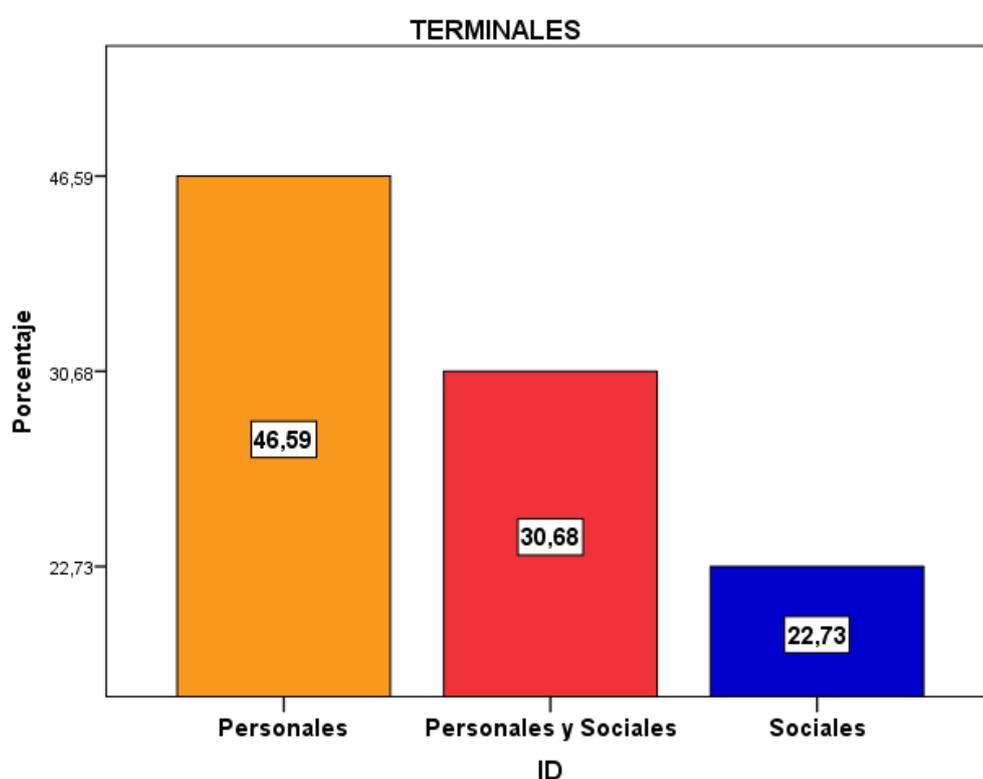
*Figura 06– Tendencia en las preferencias de Valores Instrumentales*

La figura 6 muestra la tendencia de las trabajadoras sociales de los diferentes hospitales en estudio a priorizar los valores de competencia como los primordiales dentro de los valores que a diario manejan como es el caso de los valores instrumentales (46.59%), es decir cerca de la mitad de la muestra estudiada, habiendo un 30.68% (casi un tercio de las trabajadoras sociales) que se inclinan por la priorización de los valores morales, y un 22.73% (casi la cuarta parte) que dan igual importancia a los valores morales como los de competencia.

Tabla 19

*Tendencias en la dimensión Valores terminales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Personales	41	46,59
	Personales/Sociales	27	30,68
	Sociales	20	22,73
	Total	88	100,0

*Figura 07– Tendencia en las preferencias de Valores Terminales*

La figura 6 muestra que la tendencia de las trabajadoras sociales es la de priorizar los valores personales, pues un 46.59% le dan mayor importancia a este tipo de valor, mientras que un 22.73% priorizan los valores sociales y un 30.68% consideran de igual importancia tanto los valores personales como los sociales.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que

“Todo el esfuerzo de la tarea de investigar se centra en la confirmación o refutación de la hipótesis” y “Proporciona, así mismo, un sistema para el reporte de las conclusiones del estudio al anticipar los posibles resultados que se van a obtener” (p. 80)

En la contrastación de hipótesis, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, pues es una prueba estadística idónea para las correlaciones entre variables cualitativas aleatorias, que es el caso de las variables que se presentan en este estudio.

#### **Prueba de hipótesis general:**

##### **Formulación de la hipótesis**

Ha: Existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores Individuales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017

Ho: No existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores Individuales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017

#### **Elección de nivel de significancia $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión** Si  $\alpha$  (bilateral) < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula

La comprobación de esta hipótesis se realizó a través de las contrastaciones de la variable clima social laboral con las dimensiones de la variable Valores individuales, ya que dichas dimensiones son de carácter independiente una de otra y sus datos no se pueden integrar.

## Hipótesis específicas

### Primera hipótesis específica

#### Formulación de la hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores Instrumentales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017.

Ho: No existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores Instrumentales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017

#### Elección de nivel de significancia $\alpha = 0,05$

**Regla de decisión** Si  $\alpha$  (bilateral) < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 20

*Correlación y significación entre Clima social laboral y Valores individuales en su dimensión Valores instrumentales*

			Clima social laboral	Valores Instrumentales
Rho de Spearman	Clima social laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,435
		Sig. (bilateral)	.	0,000 <sup>-</sup>
		N	88	88
	Valores Instrumentales	Coefficiente de correlación	0,435	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000 <sup>-</sup>	.
		N	88	88

*\*\*.* La correlación entre las variables es positiva media. Cumple con el criterio mínimo de significancia bilateral.

En la tabla 20, se muestran los resultados para contrastar la primera hipótesis específica Existe relación significativa entre el clima social laboral y los valores instrumentales en las trabajadoras sociales de los hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017; para lo cual se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,435 lo que puede interpretarse como una correlación significativa, encontrándose una relación positiva media con un  $\alpha = 0.000$  ( $\alpha < 0.05$ ), por ello se rechaza la hipótesis nula, validándose la hipótesis alterna.

## Segunda hipótesis específica

### Formulación de la hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores terminales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017

Ho: No existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores terminales en las Trabajadoras Sociales de Hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, Perú – 2017

**Elección de nivel de significancia  $\alpha = 0,05$**

**Regla de decisión** Si  $\alpha$  (bilateral) < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 21

*Correlación y significación entre Clima social laboral y Valores individuales en su dimensión Valores terminales*

			Clima social laboral	Valores terminales
Rho de Spearman	Valores terminales	Coefficiente de correlación	1,000	0,624
		Sig. (bilateral)	.	0,000 <sup>**</sup>
	Clima social laboral	N	88	88
		Coefficiente de correlación	0,624	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000 <sup>**</sup>	.
		N	88	88

<sup>\*\*</sup>. La correlación entre las variables es positiva alta. Cumple con el criterio mínimo de significancia bilateral.

En la tabla 21, se muestran los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica Existe relación significativa entre el clima social laboral y los valores terminales en las trabajadoras sociales de los hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017; para lo cual se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,624 lo que se entiende como una correlación significativa, encontrándose una relación positiva media-alta con un  $\alpha = 0,00$  ( $\alpha < 0.05$ ), rechazándose por tanto en este caso la hipótesis nula.

## **IV. DISCUSIÓN**

En esta investigación se buscó relacionar las variables clima social laboral y los valores individuales de las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I en Lima Metropolitana, 2017. Si bien no se encontraron investigaciones que contaran con las dos variables, sí se encontró de una de ellas en cada caso, la cual se tomó para los antecedentes de la investigación y la presente discusión.

El planteamiento de la tesis fue que existe relación significativa entre la variable clima social laboral y los valores individuales en las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I en Lima Metropolitana, 2017, ahora, luego de realizada la investigación, se encontró relación significativa entre estas dos variables, aunque la misma no es muy alta, las correlaciones muestran una relación promedio entre los valores individuales y el clima social laboral de las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I en Lima Metropolitana, esto puede deberse a la existencia de otros factores determinantes para una relación más intensa, o que el indicador de los valores no es un marco directo para la correlación siendo que la misma no es proporcional o como lo dicen las leyes de Gestalt “el todo es más que la suma de las partes”, pues “percibimos totalidades y ... cada parte pierde el valor que tiene en el contexto” (Leone, 2011, p. 1); en este caso, a pesar de que cada individuo presenta su marco de valores y los mismos generan un marco de valores del grupo humano, también intervendrían las normas y políticas, así como el ambiente físico en que se desenvuelven las trabajadoras sociales sobre los valores individuales que tienen cada una de ellas por lo que se genera un conflicto entre ambos puntos de vista, el marco de valores del grupo humano y las políticas de la compañía, lo que explicaría que cada una de las dimensiones estudiadas fueron calificadas por las trabajadoras sociales en su mayor parte como regular o promedio, teniendo que, respecto a los valores instrumentales, es decir, los que se manifiestan en la práctica diaria, las trabajadoras sociales manifestaron su preferencia por los valores de competencia (46.59%) sobre los valores morales (30.68%) habiendo un 22.73% que les dieron igual importancia a ambos; y respecto a los valores terminales, es decir, los que se tienen como ideal, se priorizan los valores personales (46.59%) sobre los sociales (22.73%) existiendo un 30.68% que les dieron igual importancia a ambos. Si comparamos estos resultados con el estudio realizado por Jiménez *et al.*

(2015) en el artículo titulado “Valores personales en estudiantes y profesionales de enfermería”, realizado en Almería, España, a 150 estudiantes y 114 profesionales menores de 40 años y 105 profesionales entre 41 y 60 años, de los hospitales universitarios y centros de atención primaria, quienes informaron en un cuestionario abierto acerca del orden de prioridad de sus valores, el cual dio como resultado que se priorizó los valores éticos, de relación social y los de familia, pero dentro de estas categorías se apreció un aumento importante de los valores de relación social, que se acentuaron conforme fue menor la edad del informante, hasta alcanzar el 90% en el grupo de estudiantes (p. 110). Vemos pues, que entre estos dos estudios hay notables diferencias, ya que en Almería las enfermeras (personal asistencial de salud) dan prioridad a los valores sociales, mientras que en Lima metropolitana, las trabajadoras sociales asistenciales en Salud priorizan los valores personales, asimismo en Almería también dan prioridad a los valores éticos, mientras que en el presente estudio se encontró una baja tendencia a los valores morales (30.68%)

Respecto a la variable Clima social laboral, en la presente investigación, en general, por cada una de sus dimensiones se observó que la apreciación de la mayor parte de las trabajadoras sociales es regular o promedio, lo que denota una falta de conformidad con el ambiente laboral, que si bien más tiende a bueno que a malo, no llega a cubrir las expectativas de las profesionales de esta área. Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en su artículo titulado “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, investigación realizada en distintos países latinoamericanos, tuvieron como una de sus conclusiones que el clima organizacional dominante en los hospitales influye en el ambiente de trabajo en que se dan los procesos de salud, de tal forma que un buen clima de trabajo genera un adecuado desempeño y compromiso laboral (p.17), por tanto al existir un clima regular percibido en cada uno de los aspectos que lo conforman, puede inferirse también que el desempeño y compromiso laboral no son lo que pudiera esperarse.

En cuanto al porcentaje de valoración positiva de las dimensiones que se estudiaron en esta investigación tenemos que el mayor porcentaje de calificación buena se encontró en la dimensión estabilidad/cambio; y entre las dimensiones se observó el siguiente orden de prioridad: estabilidad/cambio 25.60%, relaciones 22.60%, y autorrealización 13.20%. Puede verse entonces que al menos una cuarta parte las trabajadoras sociales puntuaron positivo las características de la dimensión estabilidad/cambio, es decir, el grado en que saben qué se espera de sus tareas diarias, las reglas y planes de trabajo (Claridad), se saben bajo un sistema de reglas (Control), optan por el planteamiento de nuevos enfoques, la variedad y el cambio (Innovación) y se sienten en un ambiente físico de trabajo agradable (Comodidad), y sin embargo el mayor porcentaje lo tienen como regular (64.90%) o malo (9.405), lo que se puede interpretar como que no ven muy bien o definitivamente no están de acuerdo con estas características del clima social laboral,

Con respecto a la dimensión relaciones, cuya puntuación buena se acerca más a ser la de una quinta parte de las trabajadoras sociales (22.60%) hace ver que solo este bajo porcentaje de trabajadoras sociales sienten que realizan un trabajo que realmente les interesa y se comprometen con él (Implicación), observan en este bajo porcentaje las muestras de amabilidad entre sí y el apoyo entre compañeros (Cohesión), así también hay una percepción de bajo apoyo y ánimo de apoyarse unos a otros por parte de sus jefes (Apoyo). En esta dimensión el 57.30% de las trabajadoras sociales la puntuaron como regular, y un preocupante 20.10% la calificaron como mala.

Pero lo que llamó más aun la atención es que en la dimensión autorrealización el porcentaje que califica como bueno es sólo 13.20%, es decir casi una octava parte de las trabajadoras sociales consideran que pueden utilizar la iniciativa en su labor (Autonomía), observan un bajo grado en la adecuada planificación, eficiencia y terminación de las tareas (Organización) considerando pocas cosas como urgentes (Presión), siendo un 83.50% que consideran esta dimensión como regular, pero sólo un 3.20% no se sienten en lo absoluto autorrealizadas y califican este aspecto como malo.

Bustamante, Grandón y Lapo (2015) en su artículo titulado “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile”, realizaron una investigación que tuvo por objetivo determinar las dimensiones más y menos influyentes del clima organizacional de 2 hospitales de alta complejidad de Chile en la cual se determinó que las dimensiones que se encuentran sobre el promedio son identidad, motivación laboral y responsabilidad, y las que resultaron bajo el promedio fueron equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación (pp. 436-437). Aunque se trata de distintas dimensiones a la presente investigación se puede hacer una asociación entre algunas de ellas como identidad y responsabilidad que en los hospitales estudiados en Chile están sobre el promedio, con implicación, que es una característica de la dimensión relaciones que apenas alcanza un buen porcentaje en 22.60% de la población estudiada. Asimismo la dimensión motivación laboral, que en los hospitales chilenos destaca, puede ser comparada con la dimensión autorrealización, que en el presente estudio es la que más baja puntuación buena tiene (13.20%), y alcanza un porcentaje promedio o regular muy alto (83.50%).

Las dimensiones que en Chile resultaron bajo el promedio, que fueron equipo y distribución de personas y material, y administración del conflicto, podríamos relacionarlas con el ítem Organización incluido en la dimensión autorrealización de este estudio, que como observamos antes fue la de más baja puntuación buena (13.20%); así también la dimensión comunicación, podríamos relacionarla con la de relaciones, que en nuestro estudio 20.10% la consideraron mala, 22.60% buena y el 57.30% regular.

Bustamante *et al* (2015) indicaron que las dimensiones destacadas dan lugar a un clima laboral apropiado para el desarrollo de un trabajo eficaz y de cumplimiento de los objetivos organizacionales del sector salud, como es ofrecer a los usuarios servicios de calidad (p. 437), pero en los resultados de esta investigación tenemos que no hay ningún aspecto que destaque, lo que lleva a formular el planteamiento que cada una de estas dimensiones deben ser fortalecidas para alcanzar niveles superiores de desempeño, ya que mientras menos valorados sean estos aspectos afectarán la calidad y cantidad

de los servicios brindados a los usuarios .de cada una de las instituciones de salud de que se trata.

Mientras que en el presente estudio los valores más destacados encontrados en el personal asistencial de trabajo social fueron los valores personales (46.59%), alcanzando los valores sociales 22.73% y personas que consideraron ambos por igual un 30.68%; en un estudio realizado por Badillo *et al.* (2012) denominado “Valores laborales prioritarios en el personal de enfermería” del Hospital del Niño DIF del estado de Hidalgo, Méjico, que tuvo por objetivo conocer los principales valores del profesional de enfermería que los llevan a desarrollar adecuadamente sus actividades, y con el equipo de salud se tuvo como resultado que los valores prioritarios de estos profesionales son el respeto, la responsabilidad, generosidad, benevolencia, seguridad, estimulación y el hedonismo, los mismos que representan valores colectivos siendo los menos importantes la sabiduría, tradición y el poder o autoridad, considerados en contraposición como valores individuales (p.77). Esta comparación llama la atención en el sentido que si bien las enfermeras tienen una labor humanitaria, las trabajadoras sociales, como el propio nombre de la carrera lo indica, su trabajo es en proyección a la sociedad, y por tanto sus valores prioritarios debieran estar más inclinados a esta área.

En un artículo efectuado en el Hospital General Regional 72, del Instituto Mexicano del Seguro Social elaborado por Juárez (2012) que tuvo por título “Clima organizacional y satisfacción laboral”, y se planteó por objetivo correlacionar la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral en trabajadores de salud dio como resultado una alta correlación positiva entre satisfacción laboral y clima organizacional, con lo que se entiende que a mayor satisfacción laboral mejor clima organizacional (p. 310), lo que aplicándolo a la presente investigación diríamos que el nivel de satisfacción de las trabajadoras sociales caería en el rubro de medio o regular, ya que la variable Clima social laboral alcanza un promedio de 69.80% en su valoración regular, mientras que sólo un 17.70% de las trabajadoras sociales califican el clima social laboral como bueno, y hay un 12.40% que lo califican malo, las que podríamos decir, según la investigación de Juárez, que se encontrarían en total insatisfacción con el ambiente de trabajo.

Asimismo Calcina (2012) también realizó una investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Dos de Mayo, 2012” la que se propuso como objetivos determinar el clima organizacional existente en el personal de enfermería de las unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo así como determinar la satisfacción laboral en dicho personal en esta unidad. En ella se arribó como conclusiones que la mayoría expresan que el Clima Organizacional es regular (p.65), coincidiendo con los resultados del presente estudio, Asimismo, indican que su satisfacción laboral es igualmente regular (pp. 66-67), lo que refrenda la conclusión de la investigación anterior que encuentra una alta correlación positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral.

En un estudio realizado por Peralta (2015) denominado “Percepción que tienen los pacientes y familiares sobre los valores que proyecta el personal de enfermería en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015”, el cual tuvo por objetivo determinar la apreciación de los pacientes y sus familiares acerca de los valores que proyectan las Enfermeras del área de Medicina en el Hospital Nacional Dos de Mayo, dio como resultado: que el 41% manifiestan una apreciación medianamente favorable 33.2% una apreciación favorable y 25.8% desfavorable sobre los valores que proyecta el personal de enfermería, obteniendo como conclusión que la mayoría de los pacientes y familiares tienen una apreciación medianamente favorable sobre los valores que proyecta el personal de enfermería en los servicios de medicina (p.72), debiendo preguntar para la presente investigación según lo encontrado, ¿que las trabajadoras sociales priorizan los valores personales y de competencia frente a los sociales y morales, si esta percepción del público usuario sería mejor o peor que la que tienen de las enfermeras, lo que queda como interrogante y podría ser tema para un próximo estudio.

Vizcarra, Llaja, Limo y Talavera (2015) realizaron una investigación denominada “Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima”, la que tuvo por objetivo relacionar las variables clima laboral con Síndrome de Burnout, y perfil de Personalidad en las áreas de neurocirugía. En este estudio se obtuvo como resultados que en su mayor parte existe un Clima Laboral de nivel promedio

(60.0%), seguido por un 39% que indican un clima laboral favorable, un 15% desfavorable y un 2% indica un clima laboral muy favorable (p.119), lo que es comparable con los resultados encontrados en la presente investigación, donde un 69.80% de las personas en estudio califican al clima como regular o promedio, 17.70% bueno y 12.40% malo o desfavorable. En esta investigación citada además se encontró que en los profesionales de la salud estudiados existe una correlación positiva y directa entre el cansancio emocional y despersonalización (p. 120), lo que se interpreta que a mayor cansancio emocional mayor despersonalización, y se relaciona el cansancio emocional con autorrealización, supervisión, involucramiento laboral, condiciones laborales, y comunicación, los que tendrían una correlación negativa e inversa, es decir que a mayor cansancio emocional, menor autorrealización, supervisión, involucramiento laboral, condiciones laborales y comunicación, lo cual podría explicar también los resultados encontrados en la presente investigación y también sería un tema a tratar y profundizar en un próximo estudio.

Las profesiones asistenciales como la de las trabajadoras sociales, de quienes se espera trato humano, escucha, comprensión, es comparable con la de las enfermeras de quienes Espinoza y Contreras (2015) realizó una investigación denominada "Relación entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de enfermería y el cuidado humano que brinda a la paciente en la unidad de cuidados intensivos materno, del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, 2014", esta tuvo como objetivo determinar la relación entre la apreciación del clima laboral que manifiesta el personal de enfermería y el cuidado humano que ofrece a la paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos Materno (UCIM) del Instituto Nacional Materno Perinatal, y se llegó a las conclusiones que no existe una relación significativa entre la apreciación del clima laboral que manifiesta el personal de enfermería y el cuidado humano que ofrece a la paciente, se encontró que el 60.71% del personal de enfermería aprecia como muy favorable el clima laboral, y el 90.43% siempre brinda cuidado humano a la paciente, no se halló una relación significativa entre las dimensiones de clima laboral como son autonomía, cohesión y consideración con el cuidado humano, y sólo existe una relación directa y significativa entre el

factor implicancia y el cuidado humano (p. 54). A diferencia del presente estudio en que el clima laboral es percibido, como lo hemos dicho anteriormente, en término medio o regular, por lo que tendríamos que preguntarnos si este repercute en el trato al paciente o como en el estudio citado no tiene relación significativa..

En un estudio realizado por Alvarado (2014) denominado “Relación entre Clima Organizacional y Cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico Naval”, en Lima, Perú, que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre Clima Organizacional y Cultura de seguridad del paciente respecto al personal de salud del Centro Médico Naval, el cual se realizó a una muestra de 128 médicos y 106 enfermeras entre los cuales se realizó un análisis comparativo respecto del Clima Organizacional, llegándose a la conclusión que existen diferencias estadísticas significativas en todos los casos, observándose que los médicos presentaron promedios más altos que las enfermeras. en las diferentes dimensiones (p. 115), lo que lleva a concluir que si bien en una institución trabaja distinto tipo de personal profesional como equipo multidisciplinario, el clima laboral percibido por cada uno de ellos es distinto, e igual lo sería si lo comparáramos con las trabajadoras sociales.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:**

Teniendo en cuenta las evidencias estadísticas, se concluye que existe relación significativa entre la variable clima social laboral y los valores individuales de las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I en Lima Metropolitana, 2017 aunque esta es de nivel medio.

**Segunda:**

En relación a ello y según las evidencias estadísticas, tenemos que existe relación significativa promedio entre la variable clima social laboral y los valores instrumentales en las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I en Lima Metropolitana, 2017; ya que el nivel de significancia calculada tiende a cero (0) ( $\alpha < 0.05$ ) y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de de 0.435

**Tercera:**

Así también teniendo en cuenta las evidencias estadísticas se encontró que existe relación significativa entre la variable clima social laboral y los valores terminales en las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I en Lima Metropolitana, 2017; ya que el nivel de significancia calculada tiende a cero (0) ( $\alpha < 0.05$ ) y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman presenta un valor de 0.624.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:**

Se sugiere a las jefaturas de los departamentos y servicios de Servicio Social de los diferentes hospitales nivel III\_I en los que se desarrolló la presente investigación replantear la relación que mantienen con las personas que están bajo su cargo, ya que así podría mejorar el aspecto relacional que es muy importante en el clima social laboral y que en el presente estudio ha sido calificado en un 20.10% como malo

**Segunda.**

Se sugiere a los directivos de hospitales y en particular a las jefaturas de servicio social de los hospitales nivel III\_I en los que se desarrolló la presente investigación a fomentar a través de capacitaciones y políticas institucionales o de servicio los valores morales y sociales en el personal asistencial, ya que son básicos y deseables para una óptima atención del paciente.

**Tercera:**

Se recomienda a los responsables de la infraestructura y equipamiento de los hospitales nivel III\_I de que se trata, dar importancia a este aspecto, ya que influye en el bienestar que se espera en los empleados, así como en el clima social laboral

**Cuarta:**

Se recomienda a las jefaturas de los departamentos y servicios de Servicio social de los hospitales que se trata, a fomentar en las trabajadoras sociales la iniciativa e innovación, ya que este aspecto es básico para el dinamismo que requiere todo ambiente laboral para mantener en su personal el interés en el trabajo e incluso fomenta otros aspectos como la implicación y la cohesión.

**Quinta:**

Se recomienda a los directores de los hospitales que se trata fomentar el cambio en los puestos directivos o jefaturas de departamentos y servicios, es decir que estos no se perpetúen por un largo tiempo en el área de Servicio Social, a fin que de esta manera puedan realizarse planteamientos de mejora novedosos respecto al clima social laboral.

**Sexta:**

Se recomienda a las jefaturas de servicio social de los departamentos y servicios de servicio social de los diferentes hospitales nivel III-I realizar capacitaciones continuas respecto a las actitudes y competencias esperadas en los trabajadores, con el fin de que estas sirvan como impulsoras de los valores esperados en el personal y el clima social laboral deseado

**Séptima:**

Se recomienda a las jefaturas de servicio social de los departamentos y servicios de servicio social de los diferentes hospitales nivel III-I que como una estrategia de mejora en el clima social laboral y los valores esperados en las trabajadoras sociales se fomente un ideal del servicio y que se trabaje en la promoción del mismo a fin de a través de él fomentar las cualidades esperadas en el personal de servicio social.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alvarado, C. (2014) *Relación entre Clima Organizacional y Cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico Naval*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos), Lima, Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3678/1/Alvarado\\_gc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3678/1/Alvarado_gc.pdf)
- Badillo, L., López, L., y Ortiz, M.I. (2012) Valores laborales prioritarios en el personal de enfermería. *Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc.* 20 (2): 71-78. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2012/eim122c.pdf>
- Bardales, G. (2015) *Clima Laboral en los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2015* (tesis de posgrado, Universidad César Vallejo), Lima, Perú.
- Bernal, I., Pedraza, N.A., y Sánchez, M.L. (2015) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales* 31, pp. 8–19 Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Bustamante, M, Grandón, M y Lapo, M.C. (2015) Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales* 31 (432–440). Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.003>
- Calcina, M. H. (2012) *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. (Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería Intensivista, Universidad Nacional Mayor De San Marcos), Lima, Perú. Recuperado de: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina\\_Caceres\\_Marcos\\_Herminio\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf)
- Camps, V. (2015) Los valores éticos de la profesión sanitaria *Educación Médica* 16, (1). 3–8. Recuperado de: [file:///C:/Users/USER/Downloads/S1575181315000029\\_S300\\_es.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/S1575181315000029_S300_es.pdf)

- Carvajal, G., Montenegro, J. D. (Octubre, 2015) *Higiene: cuidado básico que promueve la comodidad en pacientes críticos* Enfermería Global, revista trimestral electrónica de enfermería, ISSN 1695 6141 N° 40
- Cassullo, G L. (2006) Algunas consideraciones acerca del concepto de clima social y su evaluación. Dra. I.M. Mikulic (Prof. Titular Regular, Catedra N° 4, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Argentina). Recuperado de:  
[http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion\\_adicional/obligatorias/059\\_psicometricas1/tecnicas\\_psicometricas/archivos/ficha\\_4.pdf](http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/059_psicometricas1/tecnicas_psicometricas/archivos/ficha_4.pdf)
- Concha, H, (2011) *Comportamiento organizacional*. Monografías.com. Administración y Finanzas. Recuperado de:  
<http://www.monografias.com/trabajos91/sobre-comportamiento-organizacional/sobre-comportamiento-organizacional.shtml>
- Chiavenato, I. (Quinta edición) (1999) *Administración de recursos humanos* Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de:  
[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Del Toro, J., Salazar, M. C. y Gómez, J. (2011) Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*. Recuperado de:  
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/viewFile/419/383>
- Domínguez, M., Horta, A. y García, A. (2009). Fundamentos Teóricos-Conceptuales sobre el Estudio de la Dirección por Valores con un Enfoque Estratégico-Empresarial. 1-16. Matanzas, Cuba. Recuperado de:  
<http://www.monografias.com/trabajos78/direccion-valores-enfoque-estrategico-empresarial/direccion-valores-enfoque-estrategico-empresarial2.shtml>
- Espinoza, I. B., y Contreras, F. L. (2015) Relación entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de enfermería y el cuidado humano que

brinda a la paciente en la Unidad De Cuidados Intensivos Materno, del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, 2014 *Revista Científica de Ciencias de la Salud Vol. 8*, Núm. 1. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/351-1797-1-PB.pdf

Fabelo J. R. (2004) *Los Valores y sus desafíos actuales*- Recuperado de: <https://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Los%20valores%20y%20los%20desafios%20actuales.pdf>

Fernández, A. T., Mínguez, R. y Hernández, M. Á. (s. f.) Análisis empírico-descriptivo de los valores de padres y profesores en las pedanías de Cartagena y Torre Pacheco *Departamento de Teoría e Historia de la Educación*. Universidad de Murcia. 629-648. Recuperado de [https://www.um.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=69f8694a-d2b2-4b2d-83e0-36b6d79d4319&groupId=299436](https://www.um.es/c/document_library/get_file?uuid=69f8694a-d2b2-4b2d-83e0-36b6d79d4319&groupId=299436)

Flores, M. V., Vega, A. y Chávez, E. A. (2015) El clima organizacional como factor de competitividad en las franquicias de comida rápida en Tijuana, B.C., México *Revista Internacional Administración & Finanzas Vol. 8*, (No. 5), pp. 25 - 44 Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n5-2015/RIAF-V8N5-2015-3.pdf>

Galán, J. M. (2013) Valores éticos interprofesionales compartidos para una asistencia integral. *Cuadernos de Bioética XXIV* -(3) 377-389. Recuperado de: <http://aebioetica.org/revistas/2013/24/82/377.pdf>

García, A., Ortega, P. y Reyes, I. (2014) Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de investigación psicológica*, 4 (1), 1370 - 1384, Recuperado de: file:///C:/Users/USER/Downloads/S2007471914703813\_S300\_es.pdf

García, G. E. (2007) Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. *Porik An*. Recuperado de: [http://www.unicauca.edu.co/porik\\_an/imagenes\\_3noanteriores/No.12porik\\_an/articulo6.pdf](http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porik_an/articulo6.pdf)

- García, M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual, *Cuadernos de administración*, (42) 43-61 Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gelabert, J (2008) *Estrategia metodológica para favorecer la formación de valores éticos en estudiantes de la carrera de economía de la Universidad de Holguin*. Tesis de Maestría. Recuperado de: <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1118/1/TFLACSO-2008YGJ.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (6a ed.- 2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL
- Hernández, R. y Méndez, S. (Noviembre, 2012). Exploración factorial del clima y la cultura organizacional en el marco del modelo de los valores en competencia *Revista Psique Mag. vol. 1 N.º1*, pp. 1 – 37. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/2-8-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/2-8-1-PB%20(1).pdf)
- Herrera, M. A. (25 de Octubre de 2012). Técnicas de organización y coordinación en la empresa. (Gestiópolis). Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-organizacion-coordinacion-empresa/>
- Hoil, L. F. (2013) *Control como proceso administrativo* Recuperado el 8 de Diciembre, 2016 desde <http://www.gestiopolis.com/control-como-proceso-administrativo/>
- Ibarra, L. (2013) El positivismo de Gabino Barreda. Un estudio desde la teoría histórico-genética. *Acta Sociológica Enero-Abril (Nº60)* 11-38. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/27129-84656-1-PB.pdf>
- Iribarren, M. V., (2014) *La psicología moral y la religiosidad: Relaciones entre el razonamiento moral pro social, los valores y las actitudes religiosas en estudiantes de secundaria*. (Tesis Doctoral). Recuperado de: <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/32639/La%20Psicolog%C3%ADa%20Moral%20y%20la%20Religiosidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Jiménez, F. R., Rosales, J.G., Vallejo, G., García, G. R., Lorente, M. T., y Granados, G.(2015) Valores personales en estudiantes y profesionales de enfermería. *Aquichán*; 15(1): 105-115. DOI: 10.5294/aqui.2015.15.1.10
- Juárez, S. (2012) Clima organizacional y satisfacción laboral *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Leone, G, (2011) Leyes de Gestalt. 1-8. Recuperado de: <http://guillermoleone.com.ar/LEYES%20DE%20LA%20GESTALT.pdf>
- López M. E., Restrepo L. E. & López G. L. (2013) Resistencia al cambio en organizaciones modernas *Scientia et Technica*, Vol. 18, (No 1), pp.148-157 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/849/84927487022.pdf>
- Medina, E. (2015) *Diseño de una escala multifactorial basada en la teoría de Schwartz para medir los valores personales en las organizaciones peruanas*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla, España. Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/39446/version%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Méndez, S, Ojeda, J.F., y Hernández, R (2011) Relación del clima organizacional con la cultura corporativa *Retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes: Evolución de sociedades*. Recuperado de: [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12\\_PF402\\_Cultura\\_Corporativa.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12_PF402_Cultura_Corporativa.pdf)
- Ministerio de Salud (2009) *Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional*: RM N° 623-2008/MINSA. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf)
- Muichich, (2013) *Clima social laboral y valores interpersonales en docentes de primaria de la institución educativa N° 8158 Isabel Flores de Oliva de Comas, 2013*. (Tesis de posgrado) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Münch, L. (2006). 2<sup>da</sup> edición (1997) (reimp. 2006) *Fundamentos de administración. Casos y prácticas*. México: Editorial Trillas. Recuperado

- de:<http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-8-Fundamentos-de-Administracion-Lourdes-M%C3%BCnch-Galindo.pdf>
- Peralta, S. (2015) *Percepción que tienen los pacientes y familiares sobre los valores que proyecta el personal de enfermería en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4746/1/Peralta\\_gs.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4746/1/Peralta_gs.pdf)
- Pérez, C. (2008) Sobre el concepto de valor. Una propuesta de integración de diferentes perspectivas *Bordón*, 60 (1), 99-112 Recuperado de: [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-SobreElConceptoDeValorUnaPropuestaDeIntegracionDeD-2691995%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-SobreElConceptoDeValorUnaPropuestaDeIntegracionDeD-2691995%20(3).pdf)
- Puche, P. S. (2015) *Medición del clima organizacional de la empresa EMGESA S.A. Esp – proyecto hidroeléctrico el quimbo y su plan de mejoramiento 2014 - 2015* (Tesis de Grado para aspirar al título de Especialista en Alta Gerencia). Recuperado de [http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13922/2/MedicionClimaOrganizacional\\_PHEQ.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13922/2/MedicionClimaOrganizacional_PHEQ.pdf)
- Riveros P. N. (2016) *Valores personales y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de la ciudad de Lima*. (Tesis de maestría), Recuperado de: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1974/3/Riveros\\_PP.pdf](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1974/3/Riveros_PP.pdf)
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (Decimoquinta edición) (2013) *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, México. Pearson Educación. Recuperado de: <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15edi-Robbins.pdf>
- Rodríguez, Z. (1985) *Filosofía, ciencia y valor*. Recuperado de: <http://biblioteca.filosofia.cu/php/export.php?format=htm&id=559&view=1>

- Ros, M y Grad, H. M.(1991) El significado del valor trabajo como relacionado a la experiencia ocupacional: Una comparación de profesores de EGB y estudiantes del CAP. *Aprendizaje, Revista de Psicología Social*. 6 (2) 181-208. Recuperado de: [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElSignificadoDelValorTrabajoComoRelacionadoALaExpe-111758%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElSignificadoDelValorTrabajoComoRelacionadoALaExpe-111758%20(1).pdf)
- Ruiz, F. J. (2011) *Análisis y evaluación de la plataforma virtual colaborativa, Etwinning y su relación con la generación de valores y actitudes del alumnado*. Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/12667/1/T32838.pdf>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015) *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú. Editado por: Business Support Aneth SRL,
- Sánchez, A.J. (2005) Análisis filosófico del concepto valor. *Revista Humanidades Médicas..5* (2).Mayo- Agosto. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202005000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202005000200009)
- Sandoval, M. C. (2004) Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, Año 10, Número 27, 78-82. Recuperado de:[http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto\\_dimensions.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensions.pdf)
- Soria, M. (2009) *Factores que influyen en la toma de decisiones: Elaboración y validación de un cuestionario-Psicología social de los valores humanos* (Tesis doctoral). Recuperado de: <http://slideplayer.es/slide/2887430/>
- Segredo, A.M. (2013) Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*. 39 (2) 385-393 Recuperado de: <http://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
- Seijó, (2009) Los valores desde las principales teorías axiológicas: Cualidades apriorísticas e independientes de las cosas y los actos humanos. *Clío*

*América. Julio - Diciembre, Año 3* (No. 6), p.p. 152 – 164. Recuperado de:  
file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-  
LosValoresDesdeLasPrincipalesTeoriasAxiologicas-5114848.pdf

Silva, M. (1992) Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional  
*Revista de psicología general y aplicada* 45 (4), 443-451. Recuperado de  
file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-  
HaciaUnaDefinicionComprehensivaDelClimaOrganizacio-  
2378428%20(1).pdf

Suárez, F. (2011) Sobre la Implicación (desde la Concepción Operativa de Grupo) *Asociación para el estudio de temas grupales, psicosociales e institucionales. Área 3. Cuadernos de temas grupales e institucionales Otoño-invierno.* (Nº 15), 1-12. Recuperado de:  
<http://www.area3.org.es/Uploads/a3-15-implicaci%C3%B3n.FSuarez.pdf>

Vargas, D. (2006)\_El Valor y su origen dentro de la Esencia Humana  
(Una mirada al sentido ontológico del valor). *A parte rei* 45 - (Mayo) 1-8.  
Recuperado de <http://studylib.es/doc/5744186/el-valor-y-su-origen-dentro-de-la-esencia-humana>

Velásquez, L. I. (2013) *Relación entre la claridad organizacional, como variable de las prácticas de gestión humana, y el clima organizacional.* (Tesis de Maestría) Recuperado de:  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2701/VelasquezArboreda\\_Linalabel\\_2013.pdf?sequence=1](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2701/VelasquezArboreda_Linalabel_2013.pdf?sequence=1)

Verano, L. (30 de Marzo de 2013) Valores Terminales y Valores Instrumentales (Comportamiento Organizacional). Recuperado de:  
<http://diem5comportamientoorganizacional.blogspot.pe/2013/03/valores-terminales-y-valores.html>

Vizcarra, M., Llaja, V; Limo, C. y Talavera, J. (2015) Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos* 15 (2) 111- 126. Recuperado de:  
<http://dx.doi.org/10.18566/infpsicv15n2a06>

## **ANEXOS**

### Anexo A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Clima Social Laboral y Valores Individuales en trabajadoras sociales de hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana, 2017																															
AUTOR: Br. Judith Mónica Alvarado Chumpitazi																															
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																												
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre Clima Social Laboral y Valores Individuales en las Trabajadoras Sociales de hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana, Perú - 2017?.</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre Clima Social Laboral y Valores instrumentales en las Trabajadoras Sociales de hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana, Perú - 2017?.</p> <p>¿Cuál es la relación entre Clima Social Laboral y Valores terminales en las Trabajadoras Sociales de hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana, Perú - 2017?.</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre Clima Social Laboral y Valores Individuales en las Trabajadoras Sociales de hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana, Perú - 2017</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre Clima Social Laboral y Valores Instrumentales en las Trabajadoras Sociales de hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana, Perú - 2017</p> <p>Establecer la relación entre Clima Social Laboral y Valores terminales en las Trabajadoras Sociales de hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana, Perú - 2017</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores Individuales en las Trabajadoras Sociales de hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana, Perú - 2017</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores Instrumentales en las Trabajadoras Sociales de hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana, Perú - 2017</p> <p>Existe relación significativa entre Clima Social Laboral y Valores terminales en las Trabajadoras Sociales de hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana, Perú - 2017</p>	<p><b>Variable 1 Clima Social Laboral</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles/rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">(1) RELACIONES</td> <td>Implicación (IM)</td> <td>1,11,21,31,41,51,61,71,81</td> <td rowspan="9">Verdadero  Falso</td> </tr> <tr> <td>Cohesión (CO)</td> <td>2,12,22,32,42,52,62,72,82</td> </tr> <tr> <td>Apoyo (AP)</td> <td>3,13,23,33,43,53,63,73,83</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">(2) AUTORREALIZACIÓN</td> <td>Autonomía (AU)</td> <td>4,14,24,34,44,54,64,74,84</td> </tr> <tr> <td>Organización (OR)</td> <td>5,15,25,35,45,55,65,75,85</td> </tr> <tr> <td>Presión (PR)</td> <td>6,16,26,36,46,56,66,76,86</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">(3) ESTABILIDAD/ CAMBIO</td> <td>Claridad (CL)</td> <td>7,17,27,37,47,57,67,77,87</td> </tr> <tr> <td>Control (CN)</td> <td>8,18,28,38,48,58,68,78,88</td> </tr> <tr> <td>Innovación (IN)</td> <td>9,19,29,39,49,59,69,79,89</td> </tr> <tr> <td>Comodidad (CF)</td> <td>20,30,40,50,60,70,80,90</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos	(1) RELACIONES	Implicación (IM)	1,11,21,31,41,51,61,71,81	Verdadero  Falso	Cohesión (CO)	2,12,22,32,42,52,62,72,82	Apoyo (AP)	3,13,23,33,43,53,63,73,83	(2) AUTORREALIZACIÓN	Autonomía (AU)	4,14,24,34,44,54,64,74,84	Organización (OR)	5,15,25,35,45,55,65,75,85	Presión (PR)	6,16,26,36,46,56,66,76,86	(3) ESTABILIDAD/ CAMBIO	Claridad (CL)	7,17,27,37,47,57,67,77,87	Control (CN)	8,18,28,38,48,58,68,78,88	Innovación (IN)	9,19,29,39,49,59,69,79,89	Comodidad (CF)	20,30,40,50,60,70,80,90
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos																									
			(1) RELACIONES	Implicación (IM)	1,11,21,31,41,51,61,71,81	Verdadero  Falso																									
Cohesión (CO)	2,12,22,32,42,52,62,72,82																														
Apoyo (AP)	3,13,23,33,43,53,63,73,83																														
(2) AUTORREALIZACIÓN	Autonomía (AU)	4,14,24,34,44,54,64,74,84																													
	Organización (OR)	5,15,25,35,45,55,65,75,85																													
	Presión (PR)	6,16,26,36,46,56,66,76,86																													
(3) ESTABILIDAD/ CAMBIO	Claridad (CL)	7,17,27,37,47,57,67,77,87																													
	Control (CN)	8,18,28,38,48,58,68,78,88																													
	Innovación (IN)	9,19,29,39,49,59,69,79,89																													
	Comodidad (CF)	20,30,40,50,60,70,80,90																													

Variable 2:Valores Individuales			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
1) VALORES TERMINALES	Personales	Una vida cómoda Una vida emocionante Armonía interna Felicidad Placer Sabiduría Reconocimiento social Respeto por uno mismo Salvación Sentimiento de realización Libertad	1. Muy importante
	Sociales	Igualdad Auténtica amistad Amor pleno Seguridad familiar Un mundo de paz Un mundo bello Seguridad nacional	2. Importante
2) VALORES INSTRUMENTALES	Morales	Clemente Valiente Honrrado Servicial Afectuosso	3. Medianamente importante
	De competencia	Cortés Mentalidad abierta Capaz Alegre Responsable Con auto-control Limpio Intelectual Imaginativo Independiente Lógico Ambicioso Obediente	4. Poco importante
			5. Sin importancia

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> La investigación fue Sustantiva, porque describe, explica y predice la realidad, en búsqueda de principios que lleven a una teoría científica que esclarezca la verdad</p> <p><b>DISEÑO</b> El Diseño de la Investigación fue no experimental, correlacional y transaccional,</p> <p><b>MÉTODO:</b> El método utilizado fue el Hipotético Deductivo, porque parte de una hipótesis que a la vez se deduce de principios y leyes mediante procedimientos deductivos, y que posteriormente se pudo comprobar.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 147 Trabajadoras Sociales de seis hospitales nivel III- I de Lima Metropolitana</p> <p><b>TIPO DE MUESTREO:</b> El muestreo utilizado fue de tipo no probabilístico e intencional.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> La muestra que se tuvo en cuenta fue tomada de seis hospitales nivel III - I de Lima Metropolitana. Debido a que la cantidad de Trabajadoras Sociales no es muy numerosa, se tomó a la totalidad de las mismas en cada uno de los hospitales seleccionados, donde se esperó encontrar un promedio de 30 trabajadoras sociales por cada uno, pero en general resultaron siendo menos, entre ellas se fueron discriminando a quienes no aceptaron la encuesta y a quienes por sus turnos u horarios no se logró ubicar, quedando en total una muestra de 88 trabajadoras sociales,</p>	<p><b>Variable 1</b> Clima Social Laboral</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Work environment scale – WES</p> <p>Autores: P.M. Insel, y R.H. Moos</p> <p>Año: 1986</p> <p>Ámbito de Aplicación: Seis hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Valores Individuales</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Rokeach value survey</p> <p><b>Autor:</b> Milton Rokeach</p> <p><b>Año:</b> 1973:</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Seis hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se utilizó la Estadística descriptiva pues se presentaron datos resumidos de la totalidad de observaciones hechas como resultado de la recogida de datos</p> <p>Se utilizó el método KR 20 para el procesamiento de los datos de la variable 1 por ser dicotómica y el coeficiente de correlación de Kendall Y ji cuadrado para la variable 2, por sus características, Y para la prueba de hipótesis se correlacionó con Spearman. Asimismo se utilizó los programas Excel 2010 y SPSS Statistics 24, para este procesamiento y diagramación.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> La estadística aplicada fue inferencial, pues se correlacionó variables y se probó hipótesis.</p>

## Anexo B: Instrumentos

### Instrumento de la variable 1: Escala de clima social laboral WES

E dad:.....
Sexo:.....
Nivel de estudio:.....
Ocupación:.....



#### CLIMA SOCIAL: TRABAJO

Autores: Insel, P. M. y Moos, R. H.

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. Trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

En las frases, el Jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, director, etc.) con quien Vd. se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

1. El trabajo es realmente estimulante	V	F
2. La gente no se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto	V	F
3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario	V	F
4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes	V	F
5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo	V	F
6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar	V	F
7. Las cosas están a veces bastantes desorganizadas	V	F
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas	V	F
9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente	V	F
10. A veces hace demasiado calor en el trabajo	V	F
11. No existe mucho espíritu de grupo	V	F
12. El ambiente es bastante impersonal	V	F
13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien	V	F
14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor	V	F
15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia	V	F
16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes	V	F

17. Las actividades están bien planificadas	V	F
18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere	V	F
19. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes	V	F
20. La iluminación es muy buena	V	F
21. Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo	V	F
22. La gente se ocupa personalmente por los demás	V	F
23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados	V	F
24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones	V	F
25. Muy pocas veces las "cosas se dejan para otro día"	V	F
26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)	V	F
27. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas	V	F
28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas	V	F
29. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas	V	F
30. El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente	V	F
31. La gente parece estar orgullosa de la organización	V	F
32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo	V	F
33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	V	F
34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas	V	F
35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico	V	F
36. Aquí nadie trabaja duramente	V	F
37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas	V	F
38. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados	V	F
39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí	V	F
40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno	V	F
41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen	V	F
42. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa	V	F
43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia	V	F
44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en si mismos cuando surge un problema	V	F
45. Aquí es importante realizar mucho trabajo	V	F
46. No se "meten prisas" para cumplir las tareas	V	F
47. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas	V	F
48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas	V	F
49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo	V	F
50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo	V	F
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo	V	F
52. A menudo los empleados comen juntos a mediodía	V	F
53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo	V	F
54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes	V	F
55. Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego"	V	F
56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo	V	F
57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer	V	F
58. Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente	V	F
59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas	V	F
60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo	V	F

61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo	V	F
62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre si	V	F
63. Los jefes esperan demasiado de los empleados	V	F
64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo	V	F
65. Los empleados trabajan muy intensamente	V	F
66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo	V	F
67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos	V	F
68. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados	V	F
69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo	V	F
70. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo	V	F
71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario	V	F
72. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales	V	F
73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales	V	F
74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes	V	F
75. El personal parece ser muy poco eficiente	V	F
76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo	V	F
77. Las normas y los criterios cambian constantemente	V	F
78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres	V	F
79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios	V	F
80. El mobiliario está, normalmente, bien colocado	V	F
81. De ordinario, el trabajo es muy interesante	V	F
82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	V	F
83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados	V	F
84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros	V	F
85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo	V	F
86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias	V	F
87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados	V	F
88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde	V	F
89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre	V	F
90. Los locales están siempre bien ventilados	V	F

**Instrumento de la variable 2: Valores individuales**

## ENCUESTA DE VALORES INSTRUMENTALES DE ROKEACH

Edad \_\_\_\_\_  
 Escolaridad \_\_\_\_\_  
 Sexo F ( ) M ( )

**INSTRUCCIONES**

A continuación se presentan 18 valores en orden alfabético. Léalos cuidadosamente, ordénelos del 1 al 18 de acuerdo a la importancia que ellos tengan para usted como principios que guían su vida. El valor más importante irá en primer término y el menos importante en último lugar. Trabaje despacio, piense cuidadosamente. Si usted cambia de parecer siéntase en la libertad de cambiar de orden. El resultado final mostrará cómo se siente usted verdaderamente.

Valores instrumentales		
( )	Ambicioso	(trabaja duro, tiene ambiciones)
( )	Mentalidad abierta	(abierto a nuevas ideas)
( )	Capaz	(competente, eficiente)
( )	Alegre	(despreocupado, jubiloso)
( )	Limpio	(aseado, ordenado)
( )	Valiente	(defiende sus creencias)
( )	Clemente	(dispuesto a perdonar a los demás)
( )	Servicial	(se refuerza por el bienestar de los demás)
( )	Honesto	(sincero, honrado)
( )	Imaginativo	(atrevido, creativo)
( )	Independiente	(depende de sí mismo, autosuficiente)
( )	Intelectual	(inteligente, reflexivo)
( )	Lógico	(coherente, racional)
( )	Amante	(afectivo, tierno)
( )	Obediente	(dedicado, respetuoso)
( )	Cortés	(bien educado, con buenas maneras)
( )	Responsable	(fiable, cumplidor)
( )	Con auto-control	(comedido, con disciplina propia)

## ENCUESTA DE VALORES TERMINALES DE ROKEACH

Edad \_\_\_\_\_  
 Escolaridad \_\_\_\_\_  
 Sexo F ( ) M ( )

**INSTRUCCIONES**

A continuación se presentan 18 valores en orden alfabético. Léalos cuidadosamente, ordénelos del 1 al 18 de acuerdo a la importancia que ellos tengan para usted como principios que guían su vida. El valor más importante irá en primer término y el menos importante en último lugar. Trabaje despacio, piense cuidadosamente. Si usted cambia de parecer siéntase en la libertad de cambiar de orden. El resultado final mostrará cómo se siente usted verdaderamente.

Valores terminales		
( )	Una vida cómoda	(una vida próspera)
( )	Una vida excitante	(una vida estimulante, activa)
( )	Sentimiento de realización	(contribución duradera)
( )	Un mundo pacífico	(sin guerras ni conflictos)
( )	Un mundo bello	(la belleza de la naturaleza y las artes)
( )	Igualdad	(fraternidad, igualdad de oportunidades para todos)
( )	Seguridad familiar	(cuidar de los seres queridos)
( )	Libertad	(independencia, libre elección)
( )	Felicidad	(satisfacción personal)
( )	Armonía interna	(ausencia de conflictos internos)
( )	Amor maduro	(intimidad sexual y espiritual)
( )	Seguridad nacional	(protección ante ataques)
( )	Placer	(una vida agradable, de ocio)
( )	Salvación	(vida eterna, salvado)
( )	Respeto por uno mismo	(autoestima)
( )	Reconocimiento social	(respeto, admiración)
( )	Auténtica amistad	(compañerismo)
( )	Sabiduría	(una comprensión madura de la vida)

<b>CLAVES DE RESPUESTAS DE LA VARIABLE 01 CLIMA SOCIAL LABORAL</b>		
1. Verdadero	31. Verdadero	61. Verdadero
2. Verdadero	32. Falso	62. Falso
3. Falso	33. Verdadero	63. Falso
4. Falso	34. Verdadero	64. Verdadero
5. Verdadero	35. Verdadero	65. Verdadero
6. Verdadero	36. Falso	66. Falso
7. Falso	37. Verdadero	67. Verdadero
8. Verdadero	38. Verdadero	68. Verdadero
9. Verdadero	39. Falso	69. Falso
10. Falso	40. Verdadero	70. Falso
11. Falso	41. Verdadero	71. Falso
12. Falso	42. Verdadero	72. Verdadero
13. Verdadero	43. Falso	73. Verdadero
14. Verdadero	44. Verdadero	74. Verdadero
15. Falso	45. Verdadero	75. Falso
16. Verdadero	46. Falso	76. Verdadero
17. Verdadero	47. Falso	77. Falso
18. Falso	48. Verdadero	78. Verdadero
19. Verdadero	49. Falso	79. Verdadero
20. Verdadero	50. Falso	80. Verdadero
21. Falso	51. Falso	81. Verdadero
22. Verdadero	52. Verdadero	82. Falso
23. Falso	53. Verdadero	83. Verdadero
24. Verdadero	54. Falso	84. Verdadero
25. Verdadero	55. Verdadero	85. Falso
26. Verdadero	56. Verdadero	86. Verdadero
27. Falso	57. Falso	87. Verdadero
28. Verdadero	58. Verdadero	88. Falso
29. Verdadero	59. Falso	89. Verdadero
30. Falso	60. Verdadero	90. Verdadero

**Anexo C. Confiabilidad de las variables**  
**Confiabilidad de la variable 1: Clima social laboral**

ENCUESTADO	RELACIONES																												
	IMPLICACIÓN									COHESIÓN									APOYO										
	1	11	21	31	41	51	61	71	81	2	12	22	32	42	52	62	72	82	3	13	23	33	43	53	63	73	83		
H1	P1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0		
	P2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	
	P3	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
	P4	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	P5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	P6	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	P7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
	P8	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1
	P9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	P10	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	P11	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0
	P12	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	P13	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
	P14	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
H2	P15	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
	P16	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	
	P17	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	
	P18	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	
	P19	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	
	P20	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
	P21	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	
	P22	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	
	P23	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	
	P24	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	
H3	P25	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	
	P26	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
	P27	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	
	P28	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	
	P29	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
	P30	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	
	P31	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	
	P32	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
	P33	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	
	P34	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	
	P35	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	
	P36	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	
	P37	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
	P38	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	P39	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	

H4	P40	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
	P41	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
	P42	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1
	P43	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	P44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	P45	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
	P46	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	P47	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
	P48	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	P49	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
H5	P50	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
	P51	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	P52	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	P53	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
	P54	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
	P55	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	P56	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1
	P57	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	P58	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	P59	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
	P60	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
	P61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
	P62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1
	P63	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
	P64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1
	P65	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	P66	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	P67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P68	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
H6	P69	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	
	P70	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	
	P71	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	P72	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1
	P73	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	P74	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1
	P75	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	P76	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	P77	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	P78	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	P79	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	P80	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
	P81	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
	P82	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
	P83	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	P84	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
	P85	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
	P86	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	P87	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	P88	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1

H4	P40	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	
	P41	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	
	P42	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	
	P43	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	
	P44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0
	P45	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1
	P46	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1
	P47	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1
	P48	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0
P49	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	
H5	P50	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1
	P51	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0
	P52	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0
	P53	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
	P54	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1
	P55	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0
	P56	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1
	P57	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
	P58	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1
	P59	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0
	P60	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	P61	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	P62	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
	P63	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
P64	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
P65	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	
P66	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	
P67	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	
P68	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	
H6	P69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	P70	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	P71	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1
	P72	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	P73	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
	P74	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	P75	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1
	P76	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
	P77	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1
	P78	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	P79	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0
	P80	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
	P81	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1
	P82	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
	P83	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0
	P84	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0
P85	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	
P86	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	
P87	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	
P88	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	

ENCUESTADO	ESTABILIDAD/CAMBIO																																					
	CLARIDAD									CONTROL									INNOVACIÓN									COMODIDAD										
	7	17	27	37	47	57	67	77	87	8	18	28	38	48	58	68	78	88	9	19	29	39	49	59	69	79	89	10	20	30	40	50	60	70	80	90		
H1	P1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	
	P2	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	
	P3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	
	P4	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	P5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
	P6	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
	P7	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	P8	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	
	P9	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
	P10	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
	P11	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	P12	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0
	P13	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	P14	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1
H2	P15	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		
	P16	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	
	P17	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	P18	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	
	P19	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	P20	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	P21	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
	P22	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	
	P23	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
	P24	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	
H3	P25	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1		
	P26	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	
	P27	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	
	P28	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	
	P29	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	P30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	
	P31	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	
	P32	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	P33	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	P34	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	
	P35	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
	P36	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	
	P37	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	
	P38	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	
	P39	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	



**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	88	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	88	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

KR – 20 de Kuder Richardson	N de elementos
,887	88

**Interpretación:** La prueba de la variable Clima social laboral tiene una confiabilidad muy alta con 0.887 puntos.

## CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 2

### Respuestas Variable 02 – Valores Individuales, Dimensión:      Valores Instrumentales

VALORES INSTRUMENTALES	De competencia													Morales					SUMA	
	Ambicioso	Mentalidad abierta	Capaz	Alegre	Limpio	Imaginativo	Independiente	Intelectual	Lógico	Obediente	Cortés	Responsable	Con auto-control	Vaiiente	Clemente	Servicial	Honesto	Amante		
H1	P01	17	14	4	3	13	5	18	6	7	10	9	8	16	12	15	2	1	11	41
	P02	17	12	11	13	16	15	18	5	10	9	3	1	4	14	7	2	6	8	37
	P03	18	13	14	10	17	15	16	6	7	8	3	2	9	11	12	5	4	1	33
	P04	18	1	3	6	4	8	10	9	11	12	16	15	17	13	5	7	2	14	41
	P05	18	8	3	4	14	10	9	11	12	13	17	5	6	15	16	1	2	7	41
	P06	18	9	10	17	11	13	14	15	16	3	5	4	7	12	6	2	1	8	29
	P07	15	14	13	5	6	3	2	16	7	8	18	1	9	10	11	12	4	17	54
	P08	7	1	6	3	4	9	11	12	13	14	15	16	17	2	10	5	8	18	43
	P09	18	6	5	16	15	17	2	8	13	9	10	1	11	7	14	4	3	12	40
	P10	18	13	4	5	10	9	7	14	6	17	12	2	3	11	15	8	1	16	51
	P11	17	2	10	18	16	11	12	6	7	8	9	4	5	13	15	3	1	14	46
	P12	6	5	9	8	3	11	12	13	14	16	4	2	17	7	18	10	1	15	51
	P13	16	17	13	12	11	14	10	3	4	6	5	1	7	8	18	9	2	15	52
	P14	12	1	2	9	7	14	15	17	18	8	13	11	10	3	4	6	5	16	34
H2	P15	18	17	15	14	6	13	12	11	10	1	2	3	4	16	7	8	5	9	45
	P16	13	4	2	16	7	5	6	11	12	10	9	15	18	8	17	3	1	14	43
	P17	18	16	10	9	7	11	12	13	14	3	4	5	6	8	17	1	2	15	43
	P18	15	2	3	14	9	16	8	6	5	11	12	4	1	17	18	7	10	13	65
	P19	8	2	3	4	5	12	13	16	14	17	18	10	11	7	6	1	9	15	38
	P20	18	3	7	13	9	17	15	10	11	14	4	2	5	12	8	6	1	16	43
	P21	10	11	12	13	1	16	17	4	18	6	7	8	9	14	2	15	3	5	39
	P22	12	11	1	13	10	14	16	6	7	3	15	2	18	9	17	4	5	8	43
	P23	15	14	16	2	12	6	7	17	18	8	10	9	11	13	3	4	5	1	26
	P24	15	12	2	16	4	6	7	8	9	10	11	1	14	5	17	3	18	13	56
H3	P25	1	18	17	3	9	8	12	11	10	4	7	16	15	6	5	13	14	2	40
	P26	15	1	16	14	11	6	4	2	7	10	12	13	5	9	17	8	3	18	55
	P27	4	5	17	15	14	3	16	10	9	7	6	12	11	13	18	1	2	8	42
	P28	15	13	4	1	17	9	5	6	10	12	16	2	3	18	8	7	14	11	58
	P29	13	12	7	3	6	8	9	10	11	18	14	2	5	16	17	4	1	15	53
	P30	12	10	8	18	5	16	15	13	14	7	9	3	4	6	1	2	11	17	37
	P31	10	17	16	15	9	12	1	11	6	7	8	18	2	4	3	14	13	5	39
	P32	9	8	11	7	18	4	13	15	3	5	14	1	17	6	10	12	2	16	46
	P33	18	3	10	11	13	7	9	6	5	14	15	1	4	12	17	2	8	16	55
	P34	15	17	3	4	16	6	5	2	10	12	13	1	7	8	18	14	9	11	60
	P35	15	8	4	13	2	10	16	7	11	17	5	6	12	9	14	3	1	18	45
	P36	11	2	3	8	17	13	14	5	6	18	10	1	15	16	12	9	4	7	48
	P37	16	2	6	15	9	12	8	7	3	18	14	4	5	10	11	13	1	17	52
	P38	17	8	5	6	7	10	11	3	12	16	13	1	4	14	15	9	2	18	58
	P39	13	14	9	8	7	3	10	2	16	15	11	12	1	6	17	5	4	18	50

H4	P40	18	12	2	8	9	6	11	4	13	14	3	1	7	16	15	5	10	17	63
	P41	4	5	15	16	12	14	7	8	3	9	10	1	17	11	13	2	6	18	50
	P42	13	4	3	18	17	5	9	8	6	7	10	1	2	12	14	11	15	16	68
	P43	18	15	4	7	14	9	2	8	10	12	11	3	13	5	16	6	1	17	45
	P44	18	10	4	5	3	7	14	8	11	15	9	1	16	12	13	6	2	17	50
	P45	6	12	7	1	13	8	11	17	18	5	9	10	4	3	14	15	2	16	50
	P46	16	9	10	13	17	2	3	4	5	14	8	6	7	12	15	11	1	18	57
	P47	2	11	3	15	4	16	17	6	7	8	9	1	14	10	13	12	5	18	58
	P48	2	3	5	6	14	4	12	7	11	18	13	8	9	15	16	10	1	17	59
	P49	6	12	7	1	13	8	11	17	18	5	9	10	4	3	14	15	2	16	50
H5	P50	18	3	9	15	8	17	10	13	11	2	12	1	6	14	7	5	4	16	46
	P51	18	17	11	2	3	9	7	8	16	14	15	12	13	4	5	6	10	1	26
	P52	15	14	1	9	3	12	10	5	8	11	13	6	7	4	16	2	18	17	57
	P53	16	15	4	3	18	5	6	7	8	9	10	11	12	2	14	13	1	17	47
	P54	1	2	10	9	12	6	11	7	13	15	16	17	18	3	4	5	8	14	34
	P55	14	8	10	16	17	9	18	12	15	6	5	3	4	13	7	2	1	11	34
	P56	11	3	12	15	16	5	6	8	7	13	18	2	9	4	17	14	1	10	46
	P57	16	6	7	14	9	15	10	3	4	17	5	2	8	13	12	11	1	18	55
	P58	16	3	6	8	9	10	11	14	13	18	12	2	7	5	17	4	1	15	42
	P59	8	4	5	18	6	13	11	2	14	9	7	3	17	15	16	12	1	10	54
	P60	6	1	5	7	17	14	4	18	8	15	16	10	11	12	13	2	3	9	39
	P61	15	9	3	5	4	17	14	6	13	12	7	1	8	10	16	11	2	18	57
	P62	15	14	9	10	11	17	4	7	12	6	5	2	3	13	16	8	1	18	56
	P63	12	13	11	17	6	16	10	4	14	8	9	7	18	3	5	2	1	15	26
	P64	18	1	7	8	10	11	2	3	4	15	9	5	6	13	14	12	17	16	72
	P65	7	6	11	14	12	15	5	17	2	4	10	3	9	18	13	8	1	16	56
	P66	15	3	7	9	10	14	4	5	6	17	8	1	2	11	18	12	13	16	70
	P67	18	6	2	5	8	4	11	17	12	16	13	1	14	7	9	3	10	15	44
	P68	18	6	7	8	9	16	10	3	11	12	5	1	4	13	14	15	2	17	61
H6	P69	15	4	6	10	3	12	7	8	18	17	9	2	11	14	13	5	1	16	49
	P70	7	16	9	5	17	10	3	4	11	15	8	2	6	13	12	14	7	1	47
	P71	18	11	9	3	5	10	16	4	6	15	8	12	17	13	14	1	7	2	37
	P72	13	16	7	15	18	11	10	5	14	17	2	1	6	9	3	8	4	12	36
	P73	7	15	4	5	9	13	8	2	14	16	3	1	11	17	18	10	12	6	63
	P74	18	15	14	4	11	10	8	9	12	13	5	6	7	17	2	16	1	3	39
	P75	9	13	12	5	18	17	15	7	14	16	6	2	11	3	8	1	10	4	26
	P76	2	16	12	7	8	3	18	17	14	4	6	9	11	15	5	10	13	1	44
	P77	10	18	12	1	15	3	14	4	16	17	2	5	11	7	8	6	13	9	43
	P78	9	15	3	10	13	12	1	2	14	16	7	5	11	4	18	17	6	8	53
	P79	18	4	15	10	3	13	16	17	14	5	1	6	12	8	9	7	2	11	37
	P80	17	14	12	10	18	15	16	9	5	11	7	1	8	13	3	2	4	6	28
	P81	18	13	5	17	11	16	12	8	9	14	6	1	4	15	10	3	7	2	37
	P82	14	11	4	13	12	10	9	17	15	16	5	1	3	18	2	8	6	7	41
	P83	16	12	11	4	15	13	14	8	9	17	7	2	10	18	6	3	1	5	33
	P84	10	12	11	9	18	6	5	15	16	17	14	1	3	7	8	13	4	2	34
	P85	17	16	12	2	7	6	3	13	14	15	10	1	4	8	9	18	11	5	51
	P86	18	17	4	5	7	13	6	14	16	15	10	2	11	9	3	8	1	12	33
	P87	18	17	4	5	7	13	6	14	16	15	10	2	11	9	3	8	1	12	33
	P88	16	18	13	15	9	11	12	5	10	6	3	1	17	8	4	7	2	14	35
<b>ΣSUMA</b>		1173	850	696	829	915	938	899	805	972	1037	845		835	913	1009	665	461	1083	877,9
<b>DESVIACIÓN</b>		87059,7	780,7	33102,6	2395,2	1373,4	3607,1	443,5	5320,4	8847,1	25299,7	1085,1		770780,7	1229,1	17176,4	45343,9	173839,9	42049,1	67865,4

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	88	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	88	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Coefficiente "W" de Kendall	Nivel de significancia	N de elementos
,0230	,001	88

**Interpretación:** La prueba de la variable Valores individuales en su dimensión Valores instrumentales tiene una confiabilidad muy alta con un nivel de significancia de 0,001

## Respuestas Variable 02 – Valores Individuales, Dimensión: Valores Terminales

VALORES TERMINALES	Personales											Sociales						SUMA		
	Una vida cómoda	Una vida excitante	Armonía interna	Felicidad	Placer	Sabiduría	Reconocimiento social	Respeto por uno mismo	Salvación	Sentimiento de realización	Libertad	Igualdad	Auténtica amistad	Amor maduro	Seguridad familiar	Un mundo pacífico	Un mundo bello		Seguridad nacional	
H 1	P01	17	18	8	7	11	3	2	1	10	16	6	5	9	13	4	15	14	12	72
	P02	14	15	4	18	12	6	8	5	16	13	17	2	1	7	3	9	10	11	43
	P03	6	3	10	9	17	1	12	11	18	4	15	8	13	2	14	5	7	16	65
	P04	1	16	8	11	18	9	10	5	15	2	17	4	13	12	7	3	6	14	59
	P05	17	15	2	3	16	10	12	1	13	8	6	4	11	7	5	9	14	18	68
	P06	15	14	16	6	18	2	4	3	5	13	8	9	1	17	7	11	10	12	67
	P07	10	11	4	3	17	9	7	6	18	1	15	14	8	5	2	12	13	16	70
	P08	10	16	9	2	17	4	5	1	14	15	12	3	13	18	11	7	6	8	66
	P09	9	8	2	11	18	17	15	14	1	7	10	4	16	12	3	6	5	13	59
	P10	14	18	4	1	17	7	11	8	16	3	5	12	6	10	9	15	2	13	67
	P11	17	9	4	3	18	7	5	2	16	10	13	8	6	15	1	12	11	14	67
	P12	11	17	12	8	7	10	5	4	14	6	2	18	9	3	1	16	15	13	75
	P13	16	17	10	11	14	4	3	1	13	15	12	9	2	5	6	7	8	18	55
	P14	10	15	1	6	13	2	11	8	12	3	5	16	9	7	4	17	18	14	85
H 2	P15	11	13	5	3	17	12	15	4	8	6	2	9	16	10	1	7	18	14	75
	P16	15	13	4	11	17	8	7	5	18	10	3	2	6	12	1	9	16	14	60
	P17	18	17	16	5	10	9	7	1	11	14	4	3	8	15	13	2	6	12	59
	P18	15	7	6	9	18	5	14	3	17	10	2	13	4	8	1	12	16	11	65
	P19	6	4	11	9	12	18	16	15	14	2	8	7	17	10	1	3	5	13	56
	P20	14	7	6	5	11	3	17	2	16	13	9	4	18	10	1	15	8	12	68
	P21	1	7	4	3	14	6	16	15	18	8	12	11	5	13	2	10	9	17	67
	P22	11	12	3	2	5	7	6	1	4	10	14	9	8	15	13	18	17	16	96
	P23	17	2	18	9	16	14	13	12	4	6	11	3	5	1	10	8	7	15	49
	P24	11	17	8	18	15	2	16	3	1	12	4	6	10	9	7	5	14	13	64
H 3	P25	1	5	15	13	2	17	7	18	16	11	14	12	3	9	10	6	4	8	52
	P26	14	3	13	8	7	2	11	9	6	4	5	1	10	15	12	18	17	16	89
	P27	5	6	15	13	17	1	3	4	18	8	11	12	2	14	10	7	9	16	70
	P28	16	11	2	1	15	3	17	8	9	6	10	5	14	13	7	4	12	18	73
	P29	8	6	13	2	10	12	11	1	15	5	17	3	7	9	18	4	14	16	71
	P30	16	14	2	1	18	11	7	10	15	17	5	9	6	4	3	12	13	8	55
	P31	18	1	6	5	15	10	8	7	13	14	16	3	9	11	4	2	17	12	58
	P32	2	6	18	3	16	1	15	13	12	10	14	4	17	8	7	5	9	11	61
	P33	12	10	13	4	7	3	18	14	8	2	5	6	15	9	1	16	11	17	75
	P34	18	17	1	5	13	9	14	2	12	16	4	6	8	7	3	10	15	11	60
	P35	10	1	7	8	15	16	13	5	17	9	4	3	12	6	11	14	2	18	66
	P36	18	3	10	7	17	9	15	12	14	2	6	4	8	11	13	1	5	16	58
	P37	18	17	5	4	7	12	10	1	9	16	3	15	11	6	2	13	14	8	69
	P38	8	18	5	4	14	3	7	6	15	9	16	12	2	17	1	10	11	13	66
	P39	17	16	3	2	10	6	13	4	9	7	14	15	5	11	1	18	8	12	70

H4	P40	15	10	14	2	16	4	3	1	13	7	17	8	12	11	9	5	6	18	69
	P41	8	7	13	1	14	11	6	2	15	12	9	3	10	5	4	16	17	18	73
	P42	13	17	6	12	18	10	9	1	5	7	4	3	8	16	2	15	14	11	69
	P43	11	16	7	1	15	6	13	3	18	2	9	8	5	17	4	14	12	10	70
	P44	17	18	1	10	16	7	5	4	14	3	11	2	6	15	12	8	9	13	65
	P45	3	10	13	6	18	2	7	1	16	9	14	11	8	17	5	4	12	15	72
	P46	14	13	9	16	18	1	4	3	11	5	15	7	2	17	8	6	10	12	62
	P47	6	10	12	2	9	5	16	4	17	11	3	8	18	15	1	7	14	13	76
	P48	13	15	6	12	16	5	3	1	18	2	11	8	4	14	10	7	9	17	69
P49	3	10	13	6	18	2	7	1	16	9	14	11	8	17	5	4	12	15	72	
H5	P50	5	17	11	12	18	8	16	6	3	10	15	1	2	14	9	4	13	7	50
	P51	18	1	6	3	4	11	10	9	8	13	17	16	12	5	2	14	15	7	71
	P52	12	16	8	9	17	1	6	7	2	13	18	10	5	15	3	4	11	14	62
	P53	8	17	10	15	14	2	12	11	13	16	4	6	3	18	5	1	7	9	49
	P54	7	12	2	8	15	6	10	4	18	9	16	1	5	3	14	11	13	17	64
	P55	15	18	4	12	17	8	10	6	5	11	14	7	16	9	1	2	3	13	51
	P56	18	10	7	14	17	6	12	1	16	2	13	5	4	9	3	8	15	11	55
	P57	12	14	4	1	16	7	13	5	17	10	11	3	6	15	2	8	9	18	61
	P58	16	17	4	10	15	7	11	6	18	9	5	2	8	12	3	1	14	13	53
	P59	5	6	4	14	15	16	9	8	17	11	13	2	10	7	3	1	12	18	53
	P60	15	16	6	17	13	5	14	1	12	3	18	10	8	7	2	4	9	11	51
	P61	8	18	11	13	14	4	2	1	15	9	17	7	3	12	6	10	5	16	59
	P62	10	11	3	8	17	14	7	4	18	6	9	1	5	13	2	12	15	16	64
	P63	14	4	11	7	12	16	17	13	8	3	18	1	15	9	2	6	5	10	48
	P64	3	4	9	15	11	1	8	7	12	6	14	5	16	10	17	2	13	18	81
	P65	6	15	12	13	17	5	1	10	18	7	3	2	4	11	8	14	9	16	64
	P66	16	1	7	5	12	10	18	8	17	2	6	3	9	11	4	15	13	14	69
	P67	10	9	5	12	18	3	15	14	17	8	6	2	16	13	7	1	11	4	54
	P68	5	6	18	7	15	14	12	11	10	8	9	1	13	17	4	3	2	16	56
H6	P69	13	16	11	10	17	7	9	8	1	12	6	14	3	18	2	4	15	5	61
	P70	17	16	8	9	12	10	18	11	13	14	5	3	6	7	1	4	15	2	38
	P71	16	15	11	9	17	10	13	6	18	12	3	2	4	8	7	1	14	5	41
	P72	18	16	2	8	13	6	11	1	14	7	3	5	4	11	9	10	17	16	72
	P73	12	11	7	2	13	4	17	1	18	15	9	10	5	3	14	8	6	16	62
	P74	17	16	7	1	12	10	5	4	11	13	2	6	8	9	3	18	15	14	73
	P75	7	15	9	2	11	13	14	4	12	17	3	10	1	8	5	18	6	16	64
	P76	11	12	9	18	8	5	7	6	4	2	16	17	15	10	14	1	13	3	73
	P77	15	14	3	12	18	10	8	4	11	5	9	7	2	1	6	16	13	17	62
	P78	16	15	3	12	17	9	18	4	10	5	8	7	2	1	6	14	13	11	54
	P79	15	10	3	16	18	6	17	5	13	2	12	4	8	11	7	1	14	9	54
	P80	15	18	3	7	12	2	14	1	13	11	9	8	6	5	4	16	17	10	66
	P81	16	18	4	7	17	9	13	1	14	6	8	2	3	12	5	15	11	10	58
	P82	4	14	2	5	17	12	11	1	16	7	10	6	8	9	3	13	15	18	72
	P83	15	14	7	6	18	12	10	4	17	8	13	3	5	1	16	2	9	11	47
	P84	12	7	3	13	14	2	16	6	17	18	1	5	9	4	10	8	11	15	62
	P85	8	16	11	2	17	14	13	3	15	9	4	12	10	1	5	7	6	18	59
	P86	15	14	13	10	18	16	3	1	17	2	12	7	6	9	5	11	8	4	50
	P87	15	14	13	10	18	16	3	1	17	2	12	7	6	9	5	11	8	4	50
	P88	15	18	2	8	13	6	11	1	14	7	3	5	4	12	9	10	17	16	73
$\Sigma$ SUMA		1046	1055	682	702	1288	697	947	502	1161	757	848	593	722	917	541	779	977	1156	853,9
DESVIACIÓN		36906,68	40445,68	29545,79	23070,23	188452,5	24614,12	8669,679	123825,8	94317,23	9387,457	34,67901	68063,01	17394,68	3983,012	97899,46	5608,346	15156,35	91271,12	48813,7

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	88	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	88	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Coefficiente "W" de Kendall	Nivel de significancia	N de elementos
,163	,001	88

**Interpretación:** La prueba de la variable Valores individuales en su dimensión Valores terminales tiene una confiabilidad muy alta con un nivel de significancia de 0,001

## Anexo D: Documentos de Validación



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Clima Social Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Relaciones</b>							
1	El trabajo es realmente estimulante	✓		✓		✓		
11	No existe mucho espíritu de grupo	✓		✓		✓		
21	Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo	✓		✓		✓		
31	La gente parece estar orgullosa de la organización	✓		✓		✓		
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen	✓		✓		✓		
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo	✓		✓		✓		
61	En general, aquí se trabaja con entusiasmo	✓		✓		✓		
71	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario	✓		✓		✓		
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante	✓		✓		✓		
2	La gente no se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto	✓		✓		✓		
12	El ambiente es bastante impersonal	✓		✓		✓		
22	La gente se ocupa personalmente por los demás	✓		✓		✓		
32	Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo	✓		✓		✓		
42	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa	✓		✓		✓		
52	A menudo los empleados comen juntos a mediodía	✓		✓		✓		
62	Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre si	✓		✓		✓		
72	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales	✓		✓		✓		
82	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	✓		✓		✓		

3	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario						
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien	✓		✓		✓	
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados	✓		✓		✓	
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	✓		✓		✓	
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia	✓		✓		✓	
53	Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo	✓		✓		✓	
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados	✓		✓		✓	
73	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales	✓		✓		✓	
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 2 Autorrealización</b>							
4	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes	✓		✓		✓	
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor	Si	No	Si	No	Si	No
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones	✓		✓		✓	
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas	✓		✓		✓	
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema	✓		✓		✓	
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes	✓		✓		✓	
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo	✓		✓		✓	
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes	✓		✓		✓	
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros	✓		✓		✓	
5	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo	✓		✓		✓	

15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia						
25	Muy pocas veces las "cosas se dejan para otro día"	✓		✓		✓	
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico	✓		✓		✓	
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo	✓		✓		✓	
55	Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego"	✓		✓		✓	
65	Los empleados trabajan muy intensamente	✓		✓		✓	
75	El personal parece ser muy poco eficiente	✓		✓		✓	
85	Los empleados suelen llegar tarde el trabajo	✓		✓		✓	
6	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar	✓		✓		✓	
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes	✓		✓		✓	
26	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)	✓		✓		✓	
36	Aquí nadie trabaja duramente	✓		✓		✓	
46	No se "meten prisas" para cumplir las tareas	✓		✓		✓	
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo	✓		✓		✓	
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo	✓		✓		✓	
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo	✓		✓		✓	
86	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3 Estabilidad/Cambio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	Las cosas están a veces bastantes desorganizadas	✓		✓		✓	
17	Las actividades están bien planificadas	✓		✓		✓	
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas	✓		✓		✓	
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas	✓		✓		✓	
47	Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas	✓		✓		✓	
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que	✓		✓		✓	
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos	✓		✓		✓	
77	Las normas y los criterios cambian constantemente	✓		✓		✓	
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean	✓		✓		✓	

	precisos y ordenados						
8	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas	✓		✓		✓	
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere	✓		✓		✓	
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas	✓		✓		✓	
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados	✓		✓		✓	
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas	✓		✓		✓	
58	Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente	✓		✓		✓	
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados	✓		✓		✓	
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres	✓		✓		✓	
88	Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde	✓		✓		✓	
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente	✓		✓		✓	
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes	✓		✓		✓	
29	Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas	✓		✓		✓	
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí	✓		✓		✓	
49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo	✓		✓		✓	
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas	✓		✓		✓	
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo	✓		✓		✓	
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios	✓		✓		✓	
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre	✓		✓		✓	
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo	✓		✓		✓	
20	La iluminación es muy buena	✓		✓		✓	
30	El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente	✓		✓		✓	

40	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno					
50	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo	✓	r	✓		
60	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo	✓	✓	✓		
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo	✓	✓	✓		
80	El mobiliario está, normalmente, bien colocado	✓	✓	✓		
90	Los locales están siempre bien ventilados	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rodríguez Taboada Abel  
 DNI: 8.801.2553

Especialidad del validador: Psicólogo

16 de Dic. del 2016

*Abel Rodríguez Taboada*  
 Dr. Abel Rodríguez Taboada  
 Psicólogo  
 C.P.S.P. 0032

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Valor

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Valores Terminales -							
1	Amistad verdadera	✓		✓		✓		
2	Amor pleno	✓		✓		✓		
3	Armonía interna	✓		✓		✓		
4	Felicidad	✓		✓		✓		
5	Igualdad	✓		✓		✓		
6	Libertad	✓		✓		✓		
7	Placer	✓		✓		✓		
8	Reconocimiento social	✓		✓		✓		
9	Respeto de sí mismo	✓		✓		✓		
10	Sabiduría	✓		✓		✓		
11	Salvación	✓		✓		✓		
12	Seguridad familiar	✓		✓		✓		
13	Seguridad nacional	✓		✓		✓		
14	Sentido del cumplimiento	✓		✓		✓		
15	Un mundo bello	✓		✓		✓		
16	Una vida emocionante	✓		✓		✓		
17	Una vida confortable	✓		✓		✓		
18	Un mundo de paz	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Valores Instrumentales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Abierto	✓		✓		✓		
2	Alegre	✓		✓		✓		
3	Ambicioso	✓		✓		✓		
4	Amoroso	✓		✓		✓		
5	Capaz	✓		✓		✓		
6	Controlado	✓		✓		✓		
7	Cortés	✓		✓		✓		
8	Honesto	✓		✓		✓		
9	Imaginativo	✓		✓		✓		
10	Independiente	✓		✓		✓		
11	Intelectual	✓		✓		✓		
12	Limpio	✓		✓		✓		
13	Lógico	✓		✓		✓		

14	Obediente					
15	Perdonable	✓	✓	✓		
16	Responsable	✓	✓	✓		
17	Servicial	✓	✓	✓		
18	Valiente	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
Abel Rodríguez Laboada  
 DNI: 08012157

Especialidad del validador: Psicólogo

San 19 de Dic del 16

*(Handwritten signature)*  
 Dr Abel Rodríguez Laboada  
 Psicólogo  
 C.P.P. 0032

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Clima Social Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Relaciones</b>							
1	El trabajo es realmente estimulante	✓		✓		✓		
11	No existe mucho espíritu de grupo	✓		✓		✓		
21	Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo	✓		✓		✓		
31	La gente parece estar orgullosa de la organización	✓		✓		✓		
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen	✓		✓		✓		
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo	✓		✓		✓		
61	En general, aquí se trabaja con entusiasmo	✓		✓		✓		
71	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario	✓		✓		✓		
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante	✓		✓		✓		
2	La gente no se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto	✓		✓		✓		
12	El ambiente es bastante impersonal	✓		✓		✓		
22	La gente se ocupa personalmente por los demás	✓		✓		✓		
32	Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo	✓		✓		✓		
42	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa	✓		✓		✓		
52	A menudo los empleados comen juntos a mediodía	✓		✓		✓		
62	Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre si	✓		✓		✓		
72	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales	✓		✓		✓		
82	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	✓		✓		✓		

3	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario	✓		✓		✓	
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien	✓		✓		✓	
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados	✓		✓		✓	
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	✓		✓		✓	
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia	✓		✓		✓	
53	Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo	✓		✓		✓	
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados	✓		✓		✓	
73	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales	✓		✓		✓	
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 2 Autorrealización</b>							
4	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes						
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor	Si	No	Si	No	Si	No
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones	✓		✓		✓	
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas	✓		✓		✓	
44	. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en si mismos cuando surge un problema	✓		✓		✓	
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes	✓		✓		✓	
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo	✓		✓		✓	
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes	✓		✓		✓	
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros	✓		✓		✓	
5	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo	✓		✓		✓	

15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia	✓		✓		✓	
25	Muy pocas veces las "cosas se dejan para otro día"	✓		✓		✓	
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico	✓		✓		✓	
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo	✓		✓		✓	
55	Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego"	✓		✓		✓	
65	Los empleados trabajan muy intensamente	✓		✓		✓	
75	El personal parece ser muy poco eficiente	✓		✓		✓	
85	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo	✓		✓		✓	
6	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar	✓		✓		✓	
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes	✓		✓		✓	
26	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)	✓		✓		✓	
36	Aquí nadie trabaja duramente	✓		✓		✓	
46	No se "meten prisas" para cumplir las tareas	✓		✓		✓	
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo	✓		✓		✓	
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo	✓		✓		✓	
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo	✓		✓		✓	
86	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3 Estabilidad/Cambio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	Las cosas están a veces bastantes desorganizadas	✓		✓		✓	
17	Las actividades están bien planificadas	✓		✓		✓	
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas	✓		✓		✓	
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas	✓		✓		✓	
47	Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas	✓		✓		✓	
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que	✓		✓		✓	
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos	✓		✓		✓	
77	Las normas y los criterios cambian constantemente	✓		✓		✓	
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean	✓		✓		✓	

	precisos y ordenados	✓		✓		✓	
8	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas	✓		✓		✓	
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere	✓		✓		✓	
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas	✓		✓		✓	
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados	✓		✓		✓	
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas	✓		✓		✓	
58	Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente	✓		✓		✓	
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados	✓		✓		✓	
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres	✓		✓		✓	
88	Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde	✓		✓		✓	
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente	✓		✓		✓	
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes	✓		✓		✓	
29	Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas	✓		✓		✓	
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí	✓		✓		✓	
49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo	✓		✓		✓	
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas	✓		✓		✓	
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo	✓		✓		✓	
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios	✓		✓		✓	
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre	✓		✓		✓	
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo	✓		✓		✓	
20	La iluminación es muy buena	✓		✓		✓	
30	El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente	✓		✓		✓	

40	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno	✓		✓		✓	
50	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo	✓		✓		✓	
60	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo	✓		✓		✓	
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo	✓		✓		✓	
80	El mobiliario está, normalmente, bien colocado	✓		✓		✓	
90	Los locales están siempre bien ventilados	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Diste suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz    DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodologa

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de.....del 201

*Cadenillas*

*Dra. Violeta Cadenillas Albornoz*

CPPe. 1009748659

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Valor**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Valores Terminales</b>							
1	Amistad verdadera	✓		✓		✓		
2	Amor pleno	✓		✓		✓		
3	Armonía interna	✓		✓		✓		
4	Felicidad	✓		✓		✓		
5	Igualdad	✓		✓		✓		
6	Libertad	✓		✓		✓		
7	Placer	✓		✓		✓		
8	Reconocimiento social	✓		✓		✓		
9	Respeto de sí mismo	✓		✓		✓		
10	Sabiduría	✓		✓		✓		
11	Salvación	✓		✓		✓		
12	Seguridad familiar	✓		✓		✓		
13	Seguridad nacional	✓		✓		✓		
14	Sentido del cumplimiento	✓		✓		✓		
15	Un mundo bello	✓		✓		✓		
16	Una vida emocionante	✓		✓		✓		
17	Una vida confortable	✓		✓		✓		
18	Un mundo de paz	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Valores Instrumentales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Abierto	✓		✓		✓		
2	Alegre	✓		✓		✓		
3	Ambicioso	✓		✓		✓		
4	Amoroso	✓		✓		✓		
5	Capaz	✓		✓		✓		
6	Controlado	✓		✓		✓		
7	Cortés	✓		✓		✓		
8	Honesto	✓		✓		✓		
9	Imaginativo	✓		✓		✓		
10	Independiente	✓		✓		✓		
11	Intelectual	✓		✓		✓		
12	Limpio	✓		✓		✓		
13	Lógico	✓		✓		✓		

14	Obediente	✓	✓	✓	
15	Perdonable	✓	✓	✓	
16	Responsable	✓	✓	✓	
17	Servicial	✓	✓	✓	
18	Valiente	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz    DNI: 09748659

Especialidad del validador: metodóloga

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

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

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

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

.....de.....del 20.....

Cadenillas A

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

CPPE 1009748659

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Clima Social Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Relaciones</b>							
1	El trabajo es realmente estimulante	✓		✓		✓		
11	No existe mucho espíritu de grupo	✓		✓		✓		
21	Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo	✓		✓		✓		
31	La gente parece estar orgullosa de la organización	✓		✓		✓		
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen	✓		✓		✓		
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo	✓		✓		✓		
61	En general, aquí se trabaja con entusiasmo	✓		✓		✓		
71	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario	✓		✓		✓		
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante	✓		✓		✓		
2	La gente no se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto	✓		✓		✓		
12	El ambiente es bastante impersonal	✓		✓		✓		
22	La gente se ocupa personalmente por los demás	✓		✓		✓		
32	Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo	✓		✓		✓		
42	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa	✓		✓		✓		
52	A menudo los empleados comen juntos a mediodía	✓		✓		✓		
62	Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre si	✓		✓		✓		
72	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales	✓		✓		✓		
82	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	✓		✓		✓		

3	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario	✓		✓		✓	
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien	✓		✓		✓	
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados	✓		✓		✓	
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	✓		✓		✓	
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia	✓		✓		✓	
53	Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo	✓		✓		✓	
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados	✓		✓		✓	
73	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales	✓		✓		✓	
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 2 Autorrealización</b>	✓		✓		✓	
4	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes	✓		✓		✓	
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor	Si	No	Si	No	Si	No
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones	✓		✓		✓	
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas	✓		✓		✓	
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema	✓		✓		✓	
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes	✓		✓		✓	
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo	✓		✓		✓	
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes	✓		✓		✓	
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros	✓		✓		✓	
5	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo	✓		✓		✓	

15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia	✓		✓		✓	
25	Muy pocas veces las "cosas se dejan para otro día"	✓		✓		✓	
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico	✓		✓		✓	
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo	✓		✓		✓	
55	Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego"	✓		✓		✓	
65	Los empleados trabajan muy intensamente	✓		✓		✓	
75	El personal parece ser muy poco eficiente	✓		✓		✓	
85	Los empleados suelen llegar tarde el trabajo	✓		✓		✓	
6	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar	✓		✓		✓	
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes	✓		✓		✓	
26	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)	✓		✓		✓	
36	Aquí nadie trabaja duramente	✓		✓		✓	
46	No se "meten prisas" para cumplir las tareas	✓		✓		✓	
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo	✓		✓		✓	
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo	✓		✓		✓	
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo	✓		✓		✓	
86	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3 Estabilidad/Cambio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
7	Las cosas están a veces bastantes desorganizadas	✓		✓		✓	
17	Las actividades están bien planificadas	✓		✓		✓	
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas	✓		✓		✓	
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas	✓		✓		✓	
47	Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas	✓		✓		✓	
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que	✓		✓		✓	
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos	✓		✓		✓	
77	Las normas y los criterios cambian constantemente	✓		✓		✓	
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean	✓		✓		✓	

	precisos y ordenados	✓	✓	✓	
8	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas	✓	✓	✓	
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere	✓	2	✓	
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas	✓	✓	✓	
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados	✓	✓	✓	
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas	✓	✓	2	
58	Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente	✓	✓	✓	
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados	✓	✓	✓	
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres	✓	✓	✓	
88	Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde	✓	✓	✓	
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente	✓	✓	✓	
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes	✓	✓	✓	
29	Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas	✓	✓	✓	
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí	✓	✓	✓	
49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo	✓	✓	✓	
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas	✓	✓	✓	
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo	✓	✓	✓	
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios	✓	✓	✓	
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre	✓	✓	✓	
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo	✓	✓	✓	
20	La iluminación es muy buena	✓	✓	✓	
30	El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente	✓	✓	✓	

40	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno	✓	✓	✓	
50	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo	✓	✓	✓	
60	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo	✓	✓	✓	
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo	✓	✓	✓	
80	El mobiliario está, normalmente, bien colocado	✓	✓	✓	
90	Los locales están siempre bien ventilados	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existen suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  
 No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
Mg. Fernández Lara Augusto  
 DNI: 07675570

Especialidad del validador: temático

15 de 12 del 2016

  
 Augusto Ricardo Fernández Lara  
 Mg. Adm. en Educ.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Valor**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Valores Terminales							
1	Amistad verdadera	✓		✓		✓		
2	Amor pleno	✓		✓		✓		
3	Armonía interna	✓		✓		✓		
4	Felicidad	✓		✓		✓		
5	Igualdad	✓		✓		✓		
6	Libertad	✓		✓		✓		
7	Placer	✓		✓		✓		
8	Reconocimiento social	✓		✓		✓		
9	Respeto de sí mismo	✓		✓		✓		
10	Sabiduría	✓		✓		✓		
11	Salvación	✓		✓		✓		
12	Seguridad familiar	✓		✓		✓		
13	Seguridad nacional	✓		✓		✓		
14	Sentido del cumplimiento	✓		✓		✓		
15	Un mundo bello	✓		✓		✓		
16	Una vida emocionante	✓		✓		✓		
17	Una vida confortable	✓		✓		✓		
18	Un mundo de paz	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Valores Instrumentales							
1	Abierto	✓		✓		✓		
2	Alegre	✓		✓		✓		
3	Ambicioso	✓		✓		✓		
4	Amoroso	✓		✓		✓		
5	Capaz	✓		✓		✓		
6	Controlado	✓		✓		✓		
7	Cortés	✓		✓		✓		
8	Honesto	✓		✓		✓		
9	Imaginativo	✓		✓		✓		
10	Independiente	✓		✓		✓		
11	Intelectual	✓		✓		✓		
12	Limpio	✓		✓		✓		
13	Lógico	✓		✓		✓		

14	Obediente							
15	Perdonable							
16	Responsable							
17	Servicial							
18	Valiente							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
Mg. Fernández Lara Augusto  
 DNI: 07675570

Especialidad del validador: fonético

15 de 12 del 2016

  
 Augusto Ricardo Fernández Lara  
 Mg. Adm. en la Educ.

### Anexo E. Interpretaciones de Rho de Spearman

El coeficiente  $\alpha$  de Rho de SDpearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, (2009). Metodología de la Investigación Educativa.  
Madrid: Muralla.

**Apéndice F: Artículo científico**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima social laboral y valores individuales en trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017**

**Br. Judith Mónica Alvarado Chumpitazi**

**jumo7788@yahoo.es**

**Escuela de Posgrado**

**Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Norte**

## Resumen

La presente investigación titulada “Clima Social Laboral y Valores Individuales en trabajadoras sociales de hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre clima social laboral y valores individuales en las trabajadoras sociales de estos hospitales. Esta investigación fue de tipo sustantiva, diseño no experimental y corte transversal. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo; y la muestra la conformaron 88 trabajadoras sociales del área asistencial de 6 hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana. En la recolección de datos se usó instrumentos de dos variables: la encuesta WES, de Insel y Moos para la variable Clima social laboral, y la Encuesta de valores de Rokeach, para la variable Valores individuales. Los datos fueron procesados con el software Excel 2010 y el programa SPSS Statistics 24 para el análisis descriptivo e inferencial. Como resultado de la investigación se obtuvo que existe relación significativa entre la primera variable, clima social laboral y la segunda variable, valores individuales, en la población de trabajadoras sociales de hospitales Nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.435 para valores instrumentales y 0.624 para valores terminales, interpretados al 99.99%, la correlación es significativa al nivel 0,000 bilateral para valores instrumentales y para valores terminales interpretándose como relación positiva media para ambos tipos de valores , rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna.

**Palabras clave:** clima social laboral, valores

## Abstract

The present research entitled "Social Social Climate and Individual Values in social workers of hospitals Level III-I of Metropolitan Lima, 2017", had the objective of determining the relationship between the social climate of work and individual values in the social workers of these hospitals. This research was of substantive type, non-experimental design and cross section. The method used was the hypothetical deductive; And the sample was made up of 88 social workers from the care area of 6 Level III-I hospitals in Metropolitan Lima. Data were collected using two variables: the WES survey, Insel and Moos for the

variable Social work environment, and the Rokeach survey, for the variable Individual values. The data were processed with Excel 2010 software and SPSS Statistics 24 for descriptive and inferential analysis. As a result of the research, it was found that there is a significant relationship between the first variable, social work climate and the second variable, individual values, in the population of social workers of hospitals Level III-I of Lima Metropolitana, 2017; A Spearman Rho correlation coefficient = 0.435 for instrumental values and 0.624 for terminal values, interpreted at 99.99%, the correlation is significant at the 0,000 bilateral level for instrumental values and for terminal values interpreted as mean positive relation for both types of Values, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative.

Keywords: social climate, values

### **Introducción**

En el momento actual en que la globalización y la liberalización de la vida moderna nos conducen a una sociedad en crisis, donde los Valores se han venido a menos y prima el individualismo y actitudes egoístas, el Clima Social laboral en las distintas instituciones también se ve afectado, incluso en carreras tan nobles como es el Trabajo Social. El desempeño laboral se ve influenciado por las relaciones que se establecen en el ámbito donde el profesional se desenvuelve, y por el ambiente físico en que se llevan a cabo, a su vez, están fuertemente influenciadas por los valores que trae cada profesional desde su hogar, los cuales han ido adquiriendo en el transcurso de sus vidas.

La importancia de la presente investigación radica en que las relaciones laborales que se dan dentro de las instituciones de salud, y los valores individuales inmersos en ellas, redundan en la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios externos que son el objetivo o razón de ser del sistema sanitario, sobre todo porque el grupo profesional estudiado es el de Trabajadoras Sociales, de quienes normalmente se esperaría los valores más altruistas y humanos, El análisis de esta problemática se realizó como una contribución a generar planteamientos para la mejora de la situación encontrada y servirá de referencia para el análisis de otras realidades similares.

En el estudio se planteó que hay una estrecha relación entre Clima social laboral y los valores individuales que tienen cada una de las trabajadoras sociales que laboran en el ámbito de la salud, lo cual ha sido corroborado. Esta investigación consta de un resumen, en el cual se da cuenta de manera sucinta del objetivo, la metodología y resultado de la investigación, la presente introducción, antecedentes del problema, revisión de la literatura, presentación del problema, objetivos y resultados, para concluir con la discusión y referencias.

### **Antecedentes del Problema**

A nivel internacional tenemos investigaciones como la de Jiménez, *et al.* (2015) en el artículo titulado “Valores personales en estudiantes y profesionales de enfermería”, de la Universidad de Almería, España, donde 369 estudiantes y profesionales de enfermería, procedentes de los hospitales universitarios y centros de atención primaria; participaron informando sobre la prioridad de sus valores en un cuestionario abierto, cuya conclusión fue que destacan tres categorías de valores: los éticos, de relación social y los de familia, priorizando a los valores de relación social, que se acentuaron conforme fue menor la edad del informante, hasta alcanzar el 90% en el grupo de estudiantes; lo mismo ocurrió con los valores de familia, aunque en menor medida.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en su artículo titulado “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico” elaborado en Cali, Colombia, a partir de la revisión documental de 83 estudios realizados en países latinoamericanos, en la cual se encontró relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud a través de las siguientes conclusiones: (1) Que las dimensiones de estructura, responsabilidad, normas, conflicto, riesgo, recompensa, calidez, apoyo, e identidad son las más utilizadas en la evaluación del clima organizacional en este tipo de instituciones. (2) Que el clima organizacional dominante en las instituciones hospitalarias influye en el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud, de tal forma que un buen clima de trabajo genera un adecuado desempeño y compromiso laboral. (3) Que analizar la relación existente entre clima organizacional y calidad de los servicios de salud contribuye a que los directivos puedan

planificar cambios conductuales de sus subordinados y en los procesos que lo requieran a fin de generar un ambiente adecuado de trabajo que redunde en beneficio de la institución y la satisfacción de los usuarios

Badillo *et al.* (2012) en el artículo titulado “Valores laborales prioritarios en el personal de enfermería” del Hospital del Niño DIF del estado de Hidalgo, Méjico, cuyo objetivo fue conocer los principales valores del profesional de enfermería que los llevan a un buen desempeño de sus actividades y con el equipo de salud, donde participaron 134 enfermeros, obteniendo como resultado que sus valores prioritarios son el respeto, la responsabilidad, generosidad, benevolencia, seguridad, estimulación y el hedonismo, siendo los menos importantes la sabiduría, tradición y el poder o autoridad, llegando a la conclusión que los profesionales de enfermería del Hospital del Niño DIF poseen valores colectivos más que individuales.

Respecto a los antecedentes nacionales, Peralta, (2015) en su investigación titulada “Percepción que tienen los pacientes y familiares sobre los valores que proyecta el personal de enfermería en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2015”, donde se encuestó a 113 personas (59 pacientes y 54 familiares) dando como resultado: que el 41% tienen una percepción medianamente favorable, 33.2% una percepción favorable y 25.8% desfavorable sobre los valores que proyecta el personal de enfermería, obteniendo como conclusión que la mayoría de los pacientes y familiares perciben como medianamente favorables los valores que el personal de enfermería proyecta en los servicios de medicina.

Vizcarra, Llaja, Limo y Talavera (2015) en su investigación denominada *Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima*, desarrollado en las áreas de neurocirugía, tuvo como muestra 30 profesionales de salud, entre ellos, 18 enfermeras y 12 técnicos de enfermería, Se obtuvo como resultados que en su mayor parte existe un Clima Laboral de nivel promedio (60.0%), seguido por un 39% que lo consideró favorable, un 15% desfavorable y un 2% muy favorable, Además se encontró que existe una correlación positiva y directa entre el cansancio emocional y despersonalización, lo que significa que a mayor

cansancio emocional mayor despersonalización. No obstante, si se relaciona el cansancio emocional con autorrealización, supervisión, involucramiento laboral, condiciones laborales, comunicación, tienen una correlación negativa e inversa, es decir que a mayor cansancio emocional, menor autorrealización, supervisión, involucramiento laboral, condiciones laborales, y comunicación.

### **Revisión de la literatura**

#### **Orígenes del concepto Clima social laboral o clima organizacional**

El clima social laboral, o clima organizacional, tiene sus inicios en la idea que el hombre se desenvuelve en ambientes complejos y dinámicos, en los que se manifiestan distintos comportamientos que influyen en ese ambiente (García, 2009, p.45), quien citando a Méndez (2006, p.45) indica que el clima organizacional tiene sus orígenes en la sociología; en donde la teoría de las relaciones humanas da énfasis a la importancia que tiene el hombre en su función laboral y su participación en un sistema social. Méndez (2008), citado en Hernández y Méndez (2012, p.14) refirió que el concepto de clima organizacional se introdujo en 1960 en el ámbito de la psicología industrial por S. W. Gellerman, quien denomina al clima “carácter” o “personalidad” de la organización. Asimismo, Hernández y Méndez (2012) citando a Ashkanasy (2007) y Cooil *et al.* (2009).refirieron que los primeros antecedentes sobre el estudio de clima organizacional se remontan a Kurt Lewin, quien en 1936 usó la expresión ‘espacio de vida’, y en 1939, al realizar en las escuelas un estudio de los clubes de niños usó el término como lo conocemos hoy en día, Silva (1992, p.444) refiriéndose a la obra de Lewin sobre los estilos de liderazgo, indica que este introdujo el término “clima” relacionando la persona y el ambiente, así como las conductas de los líderes (autocrática, democrática o laissez faire) con el comportamiento del grupo, así el grupo adoptará distintos estilos de comportamientos, según sea el comportamiento del líder.

Méndez, Ojeda y Hernández (2011, p.2), citando a Cooil *et al.* (2009) indicaron que Frederick Taylor, con su propuesta de “administración científica” pretendió el diseño de un proceso de trabajo a través del cual los empleados puedan mejorar su rendimiento mediante un clima que incremente su productividad.

Hernández y Méndez (2012, p.14) citando a Ashkanasy (2007), indican que el concepto de clima social se puede atribuir a Rensis Likert, quien propuso el Modelo de los Cuatro Sistemas Gerenciales, relacionando cada uno con un clima organizacional distinto, y García (2009, p.51) se refirió a los cuatro grupos en que Likert clasificó los sistemas de gestión, los cuales son, el autoritarismo explotador, el autoritarismo paternalista, el consultivo, y el de participación en grupo. En el primer y segundo sistema el clima es cerrado, de estructura rígida, y por tanto desfavorable; en el tercer y cuarto sistema el clima es abierto y de estructura flexible, lo que daría lugar a un clima favorable en la organización.

### **Distintos conceptos de Clima Social Laboral o Clima Organizacional**

García (2007, p.158), citó conceptos de distintos estudiosos del Clima laboral, como Francis Cornell, quien definió Clima Organizacional como una combinación de percepciones que los individuos tienen de sus trabajos o roles en una organización con relación a los demás compañeros. (Cornell, 1955, p. 38). Litwin y Stringer definieron clima organizacional como características relativamente permanentes del ambiente interno de cualquier empresa, el mismo que experimentan todos los miembros de la organización y que influencia su comportamiento (Litwin, 1968, p.125). Pace, manifestó que el clima organizacional es un patrón de características organizativas que se relacionan con la calidad del medio ambiente de la empresa, el que se percibe por quienes conforman la organización, e influye en sus actitudes (Pace, 1968, p.108).

Hernández y Méndez (2012, p.15) también citaron algunas definiciones de clima organizacional, como a Brunet (2002, p. 55), quien definió el clima organizacional como: “las actitudes subyacentes a los valores, a las normas y a los sentimientos que los empleados tienen ante su organización”. Gibson (1990) citado por Del Toro, Salazar y Gómez (2011) manifestó que el Clima Organizacional es “un conjunto de características que describen una organización” y que la diferencian de otras organizaciones; estas características permanecen de manera relativa en el tiempo e influyen en el comportamiento de los miembros de la organización

Casullo (2006, p.8), citando a Moos (1974) hace referencia a la definición de clima social como “la personalidad del ambiente en base a las percepciones que los habitantes tienen de un determinado ambiente y entre las que figuran distintas dimensiones relacionales”. El clima de la organización es definido por Moos, Insel y Humphrey en 1974 como “el ambiente social”, colocando a las percepciones, las relaciones interpersonales, y el ambiente conformado por las características físicas de diseño y arquitectura, vinculadas al clima social organizacional. (García, Ortega y Reyes, 2014, p.1371)

### **Dimensiones de Clima Social laboral según Moos, Moos y Trickett (1989)**

Casullo (2006), indica que la escala de Clima Social Laboral, de acuerdo a Moos, Moos y Trickett (1989) está formada por tres dimensiones socio-ambientales, las mismas que se subdividen en diez subescalas, (pp.25-26):

**Primera dimensión: Relaciones:** Esta dimensión evalúa el grado en que los empleados se interesan y comprometen con su trabajo y el grado en que reciben apoyo y ánimo de apoyarse unos a otros por parte de la dirección. Está conformada por tres subescalas: **Implicación (IM)** Grado en que los empleados se entregan a su trabajo y se preocupan por él; **Cohesión (CO)** Grado en que los empleados se muestran amables entre sí y se apoyan entre compañeros; y **Apoyo (AP)** Grado en que los jefes animan y apoyan a su personal con el fin de crear un clima social adecuado.

**Segunda dimensión: Autorrealización:** Evalúa el grado en que se estimula a los empleados a tomar sus propias decisiones y a ser autosuficientes; el grado en que la urgencia y presión en el trabajo dominan el ambiente laboral; y la importancia que se le da a una adecuada planificación, y a la eficiencia y terminación de las tareas. Está conformada por las siguientes subescalas: **Autonomía (AU)** Grado en que se anima a los empleados a tener iniciativa propia y ser autosuficientes. **Organización (OR)** Grado en que se incide en realizar una adecuada planificación, eficiencia y terminación de la tarea. **Presión (PR)** Grado en que el ambiente laboral es dominado por lo urgente y la presión en el trabajo.

**Tercera dimensión: Estabilidad/Cambio:** Es la dimensión que mide el grado de conocimiento de los empleados respecto a lo que se espera de su labor diaria y la explicación que se les da de las normas y planes de trabajo; es el grado en que los directivos utilizan la presión y las normas para realizar el control de los empleados; el grado en que el medio físico influye en crear un ambiente laboral agradable; y la importancia que se le atribuye a las nuevas propuestas, al cambio y la variedad. La conforman las subescalas: **Claridad (CL)** Grado en que se da a conocer lo que se espera de las tareas diarias y se detallan las reglas y planes de trabajo. **Control (CN)** Grado en que los jefes tienen controlados a los empleados haciendo uso de presiones y reglas. **Innovación (IN)** Grado en que se incide en los nuevos enfoques, la variedad y el cambio. **Comodidad (CF)** Es el grado en que el ambiente físico genera un ambiente de trabajo agradable.

### **El concepto “valor” en el tiempo**

Gelabert (2008, p.8) refirió que el término Valor tiene sus orígenes en el vocablo latín “aestimable”, y en el siglo XX comienza a utilizarse el término axiología, del griego axia, (valor o valioso) y logos, (estudio o tratado), manifiesta que en tiempos antiguos filósofos como Sócrates analizaban conceptos como "la belleza", "el bien", "el mal". Los estoicos se inclinaron hacia los valores morales, y hablaban de valores como virtud y dignidad, asimismo Aristóteles trató en su obra acerca de la moral y del valor que tienen los bienes.

En el Modernismo, con una visión subjetiva de los valores, Hobbes manifestó: "lo que de algún modo es objeto de apetito o deseo humano es lo que se llama bueno. Y el objeto de su odio y aversión, malo; y de su desprecio, lo vil y lo indigno. Pero estas palabras de bueno, malo y despreciable siempre se usan en relación con la persona que los utiliza. No son siempre una regla de bien, si no tomada de la naturaleza de los objetos mismos" (Hobbes, citado por Fabelo, 1988 en Gelabert, 2008, p.9)

En la segunda mitad del siglo XIX, y principios del XX que se empieza a utilizar el concepto de valor a partir de la relación sujeto-objeto, de la correlación entre lo material y lo ideal. Los valores se analizan objetivamente a

partir de su capacidad de satisfacer alguna necesidad humana (relación práctico-objetal) (Gelabert, 2008, p.9)

### **Definiciones del concepto Valor**

Los valores, se han clasificado desde distintos puntos de vista, a partir del análisis hecho por cada axiólogo. Entre las definiciones más destacadas tenemos las siguientes:

Schwartz y Bilsky, (1987), definieron los valores como “creencias o conceptos que se refieren a conductas o estados finales deseables, que trascienden una situación específica, que guían la selección o la evaluación de conductas o situaciones y que están ordenados por importancia relativa”(Medina, 2015, p.47) Luego dirá: los valores son “metas deseables y transinstitucionales, que varían en importancia, y que sirven como principios en la vida de una persona o de otra entidad social” Schwartz y Bilsky, 1987-1990, citado por Medina, 2015, p.52).

Fernández, Minguez y Hernández (s.f., p.632-633) citaron las siguientes definiciones:

Díaz (2001,) refirió: “valor es lo que mueve mi corazón, imanta mi vida, me hace existir, ser, moverme. Cuanto menos valioso es algo para mí, tanto más se aleja de mi horizonte”. Dando a los valores un componente motivacional que guía a determinadas actitudes.

Ortega y Mínguez (2001) refirieron que los valores son un “modelo ideal de realización personal, que intentamos a lo largo de nuestra vida plasmar en nuestra conducta sin llegar a agotar nunca la realización del valor”, haciendo de los valores una guía permanentemente a seguir en nuestras vidas.

Siliceo (1997), citado por Domínguez, Horta y García, (2009), definió a los valores como los cimientos de toda cultura humana, y por tanto de cualquier cultura organizacional, conformados por los principios éticos y las bases filosóficas de la existencia y funcionamiento de las organizaciones.

### **Definición de Valor, según Rokeach**

Para Rokeach, (1973) valor es "una convicción o creencia estable en el tiempo, de que un determinado modo de conducta o una finalidad existencial es personal o socialmente preferible a su modo opuesto de conducta o a su

finalidad existencial contraria".(Domínguez, Horta y García, 2009, p.3) Son metas individuales interrelacionadas y con jerarquía estructurada.

### **Clasificación de los valores**

Las clasificaciones que han hecho los axiólogos e investigadores respecto a los valores se han visto influenciadas por la concepción de valor que defienden, Las clasificaciones más destacadas, según Seijó (2009, pp.157-161); se presentan a continuación:

Muñoz (1991) clasificó a los valores en: valores vitales y valores culturales, los que dependen de la identidad, la misma que viene determinada por valores lógicos, estéticos, éticos, metafísicos y vitales

Méndez (2001) Clasificó los valores en fundamentales o absolutos y valores relativos. Propuso una jerarquía en la que estableció niveles de posición del más alto al más bajo.

Muñoz (1998) propuso una clasificación de valores en la que se da la polaridad entre valores y antivalores, y sus categorías son valores útiles, vitales, espirituales y religiosos.

Marín (1993) también hizo la clasificación axiológica de valores y antivalores, y propuso como principales categorías a los valores mundanos, espirituales y trascendentales.

Gervilla (2003). Clasificó los valores en cinco dimensiones: biológica, afectiva, intelectual, social e individual, y asimismo consideró antivalores para cada una de ellas.

### **Clasificación de los valores según Rokeach**

Rokeach (1973) que es el autor a considerar para la presente investigación propuso la existencia de dos clases de valores, los instrumentales, relacionados con formas de conducta, y los valores terminales o finales, referidos a estados finales de existencia.

Soria (2009, p.18) hizo referencia a la clasificación de los valores de Rokeach, la cual se detalla a continuación:

**Los valores instrumentales**, que son formas de conducta positivamente valoradas, se clasifican en a) morales y b) de competencia. Son morales cuando se enfocan al área interpersonal y son modos de conducta deseables. Y son de competencia cuando el modo de conducta deseable tiene un referente personal.

**Los valores terminales** son estados finales o metas deseables de existencia. Se clasifican en a) personales, los cuales son metas beneficiosas para la persona en particular, y b) sociales, consideradas estados deseables en el ámbito en que interactúa la persona, o para la sociedad en su conjunto.

### **Problema**

Los valores son características particulares que rigen el comportamiento de las personas, y están presentes en sus actitudes y vivencias, haciendo que la interrelación que tienen con el medio ambiente sea o no positiva. En el sector salud, los valores del personal son determinantes para una buena atención, la recuperación del paciente depende mucho del cumplimiento ético de los valores que rigen las diferentes profesiones de salud. La actual decadencia de valores influye en las relaciones laborales, y en el cumplimiento adecuado de las atenciones de salud. Son muy pocas las personas que realizan un trabajo con dedicación y esmero, y la labor por cumplir se ha convertido en lo cotidiano. Asimismo, del lugar de trabajo se espera que el ambiente tanto físico como relacional, sea agradable, lo que se denomina un buen clima social laboral, Este clima, en las instituciones de salud se ve afectado por la crisis de valores, pero además por la inadecuada organización y distribución de los recursos, la mala disposición o ubicación del personal, entre otros factores. Esta situación influye en la calidad de las atenciones, y merma el cumplimiento de los objetivos del sistema sanitario. En esta investigación se analizó a las trabajadoras sociales del área asistencial de hospitales Nivel III-I en Lima Metropolitana, considerando estos los de mayor operatividad funcional, y a estas profesionales como personal que es visto como carismáticas, pacientes, con don de escucha y de un servicio óptimo. La medida en que ello se condice con la realidad, es lo investigado en el presente trabajo donde se buscó la correlación existente entre los valores individuales de estas profesionales y el clima social laboral de las instituciones de salud en mención

### **Objetivo**

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre Clima Social Laboral y Valores Individuales en las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I de Lima metropolitana, 2017 y específicamente establecer la relación entre Clima social laboral y valores instrumentales así como valores terminales en las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I de Lima metropolitana, Perú, 2017

### **Método**

El método empleado en este estudio fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación sustantiva con nivel descriptivo correlacional; el enfoque de la investigación fue cuantitativo y el diseño fue no experimental, y transaccional, La población estudiada la constituyeron trabajadoras sociales asistenciales que laboran en seis hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana. Para la muestra se tuvo en cuenta que la cantidad de Trabajadoras Sociales en las instituciones de salud no es muy numerosa, por lo cual se tomó la muestra de seis hospitales. En la elección de la muestra se tuvo en cuenta que los hospitales seleccionados sean del mismo nivel, que sean trabajadoras sociales del área asistencial, y que acepten voluntariamente ser encuestadas. Se tomó a la totalidad de las mismas en cada uno de los hospitales seleccionados, y luego se fueron discriminando a quienes no aceptaron la encuesta y quienes por sus turnos u horarios no se logró ubicar. El universo de trabajadoras sociales asistenciales en estos seis hospitales fue 147, de las cuales participaron en la muestra un total de 88, es decir 59.9% del total.

Para el presente estudio se utilizaron dos tipos de cuestionarios, el WES, de Insel y Moos, que es una escala de administración individual que mide el ambiente laboral con 90 frases de respuestas cerradas de tipo dicotómicas (verdadero y falso) que contienen tres dimensiones: (1) relaciones, con los indicadores implicación, cohesión y apoyo, (2) autorrealización, con los indicadores autonomía, organización y presión y (3) estabilidad/cambio, con los indicadores claridad, control, innovación y comodidad; y la Encuesta de Valores de Rokeach, Rokeach value survey, que es una encuesta sencilla, de aplicación individual, cuyo objetivo fue detectar los sistemas de valores que tienen las personas, donde el encuestado debe priorizar sus valores en dos listas (valores terminales e instrumentales) ordenando en cada una según la importancia que le den, del 1 al 18. Cada uno de los instrumentos tienen una

duración aproximada de 20 minutos de aplicación. Las variables del estudio, Variable (1) Clima social laboral, y Variable (2) Valores individuales, fueron sometidas a validación por juicio de expertos, considerando cada uno de ellos que existe suficiencia y son aplicables. Respecto a la confiabilidad fue realizada para el instrumento de la variable uno, Clima social laboral, a través del método de consistencia interna KR-20, de Kuder y Richardson (1937), usado para variables dicotómicas, en este caso, verdadero y falso, mediante el cual se obtuvo como resultado que la confiabilidad es muy alta ( $KR = 0,887$ ). Y para el caso del instrumento de la variable dos, Valores individuales, se utilizó el método de consistencia interna basado en el coeficiente de concordancia de Kendall ( $W$ ), el cual mide la asociación entre variables politémicas ordinales, del cual se obtuvo como resultado el nivel de confiabilidad mediante la transformación del  $W$  de Kendall al ji cuadrado de Pearson ( $X^2$ ), teniendo para el caso de valores instrumentales un  $W = 0,230$  |  $X^2 = 246.95$  | Grados De Libertad = 17 de la tabla de ji-cuadrado; Nivel de confiabilidad ( $\alpha$ )<0.001 que determina una alta confiabilidad; asimismo para el caso de valores terminales un  $W = 0,163$  |  $X^2 = 348.38$  | Grados De Libertad = 17 de la tabla de ji-cuadrado; Nivel de confiabilidad ( $\alpha$ )<0.001 que igualmente determina una alta confiabilidad.

En el procesamiento de la información, se utilizó el análisis descriptivo e inferencial usando los programas Excel 2010 y SPSS Statistics 24, y en la prueba de hipótesis se aplicó el método Rho de Sperman con el fin de correlacionar las dos variables presentadas en este estudio, con un nivel de confianza del 99.9% y 0.01% de significancia.

### **Resultados**

La hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación fue que existe relación significativa entre Clima social laboral y Valores individuales en las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I de Lima metropolitana, Perú, 2017, teniendo como hipótesis nula que no existe esta relación. La comprobación de la hipótesis se realizó a través de las contrastaciones de la variable clima social laboral con las dimensiones de la variable Valores individuales, ya que dichas dimensiones son de carácter independiente una de otra y sus datos no se pueden integrar. Se tuvo como regla de decisión que si  $\alpha$

(bilateral)  $< 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula. Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 1

*Correlación y significación entre Clima social laboral y Valores individuales en su dimensión Valores instrumentales*

			Clima social laboral	Valores Instrumentales
Rho de Spearman	Clima social laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,435
		Sig. (bilateral)	.	0,000**
		N	88	88
	Valores Instrumentales	Coefficiente de correlación	0,435	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000**	.
		N	88	88

\*\* . La correlación entre las variables es positiva media. Cumple con el criterio mínimo de significancia bilateral.

En esta tabla se muestran los resultados para contrastar la hipótesis específica: Existe relación significativa entre el clima social laboral y los valores instrumentales en las trabajadoras sociales de los hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017; para lo cual se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,435 lo que se interpreta como que la correlación es significativa, encontrándose una relación positiva media con un  $\alpha = 0.000$  ( $\alpha < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y validándose la hipótesis alterna.

Tabla 2

*Correlación y significación entre Clima social laboral y Valores individuales en su dimensión Valores terminales*

			Clima social laboral	Valores Instrumentales
Rho de Spearman	Valores terminales	Coefficiente de correlación	1,000	0,624
		Sig. (bilateral)	.	0,000**
		N	88	88
	Clima social laboral	Coefficiente de correlación	0,624	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000**	.
		N	88	88

\*\* . La correlación entre las variables es positiva alta. Cumple con el criterio mínimo de significancia bilateral.

En esta tabla, se muestran los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica Existe relación significativa entre el clima social laboral y los valores terminales en las trabajadoras sociales de los hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017; para lo cual se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,624 lo que se interpreta como que la correlación es

significativa, encontrándose una relación positiva media-alta con un  $\alpha = 0,00$  ( $\alpha < 0.05$ ), rechazándose por tanto en este caso la hipótesis nula.

### **Discusión**

El planteamiento de este estudio fue que existe relación significativa entre la variable clima social laboral y valores individuales en las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I en Lima Metropolitana, 2017, y como resultado se encontró una relación promedio entre los valores individuales y el clima social laboral de las trabajadoras sociales, esto puede deberse a la existencia de otros factores determinantes para una relación más intensa, en este caso, a pesar de que cada individuo presenta su marco de valores y los mismos generan un marco de valores del grupo humano, también primarían las normas y políticas, así como el ambiente físico en que se desenvuelven las trabajadoras sociales sobre los valores individuales que tienen cada una de ellas. Las trabajadoras sociales manifestaron su preferencia por los valores de competencia (46.59%) sobre los valores morales (30.68%) habiendo un 22.73% que les dieron igual importancia a ambos; y respecto a los valores terminales, es decir, los que se tienen como ideal, se priorizaron los valores personales (46.59%) sobre los sociales (22.73%) existiendo un 30.68% que les dieron igual importancia a ambos. A diferencia del estudio de Jiménez, et al (2015) donde las enfermeras dan prioridad a los valores sociales, así como también a los valores éticos, mientras que en el presente estudio se encontró una baja tendencia a los valores morales.

Respecto a la variable Clima social laboral, por cada una de sus dimensiones se observó que la apreciación mayoritaria de las trabajadoras sociales es regular, lo que denota una falta de conformidad con el ambiente laboral, que si bien más tiende a bueno que a malo, no llega a cubrir las expectativas de las profesionales de esta área. Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en su estudio concluyeron que el clima organizacional dominante en las instituciones hospitalarias influye en el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud, por tanto al existir un clima regular percibido en cada dimensión, puede inferirse también que el desempeño y compromiso laboral no son lo que pudiera esperarse. En cuanto al porcentaje de valoración positiva de las dimensiones del clima social laboral, este es bajo y se puntúa en el

siguiente orden de prioridad: estabilidad/cambio 25.60%, .relaciones 22.60%, y autorrealización 13.20%.

En el estudio de Badillo et al (2012) se encontró que los valores prioritarios de las enfermeras son los valores colectivos, siendo los menos importantes los valores individuales. Vemos que existe notable diferencia con los resultados de esta investigación, lo que llama la atención en el sentido que si bien las enfermeras tienen una labor humanitaria, las trabajadoras sociales, tienen una labor en proyección a la sociedad, y por tanto sus valores prioritarios debieran estar más inclinados a esta área.

En una investigación realizada por Vizcarra, Llaja, Limo y Talavera, (2015) que tuvo por objetivo relacionar las variables clima laboral con Síndrome de Burnout, y perfil de Personalidad en las áreas de neurocirugía, y obtuvo como resultados que en su mayor parte existe un Clima Laboral de nivel promedio (60.0%), seguido por un 39% que indican un clima laboral favorable, un 15% desfavorable y un 2% indica un clima laboral muy favorable, lo que es comparable con los resultados encontrados en la presente investigación, donde un 69.80% de las personas en estudio califican al clima como promedio, 17.70% bueno y 12.40% malo. En esta investigación citada además se encontró que en los profesionales de la salud estudiados existe una correlación positiva y directa entre el cansancio emocional y despersonalización, es decir, a mayor cansancio emocional mayor despersonalización, y se relaciona el cansancio emocional con autorrealización, supervisión, involucramiento laboral, condiciones laborales, y comunicación, los que tendrían una correlación negativa e inversa, es decir a mayor cansancio emocional, menor autorrealización, supervisión, involucramiento laboral, condiciones laborales y comunicación, lo que podría explicar los resultados encontrados en esta investigación y podría ser un tema a tratar y profundizar en un próximo estudio.

### **Conclusiones**

Existe relación significativa entre la variable clima social laboral y los valores individuales de las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I en Lima Metropolitana, 2017, ya que el nivel de significancia calculada entre la variable clima social laboral y valores instrumentales tiende a cero (0) ( $\alpha < 0.05$ ) y el

coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.435, dando como resultado una relación significativa promedio entre estas variables. Asimismo, se encontró que existe relación significativa entre las variables clima social laboral y los valores terminales de las trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I en Lima Metropolitana, 2017, puesto que el nivel de significancia calculada tiende a cero (0) ( $\alpha < 0.05$ ) y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.624.

### Referencias

- Badillo, L., López, L., y Ortiz, M.I. (2012) Valores laborales prioritarios en el personal de enfermería. *Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc.* 20 (2): 71-78. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2012/eim122c.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N. A., y Sánchez, M.L. (2015) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales* 31, pp. 8–19 Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Cassullo, G. L. (2006) Algunas consideraciones acerca del concepto de clima social y su evaluación En Dra. I.M. Mikulic (Prof. Titular Regular). Catedra Nº 4, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de:  
[http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion\\_adicional/obligatorias/059\\_psicometricas1/tecnicas\\_psicometricas/archivos/ficha\\_4.pdf](http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/059_psicometricas1/tecnicas_psicometricas/archivos/ficha_4.pdf)
- Del Toro, J., Salazar, M. C. y Gómez, J (2011) Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*. Recuperado de:  
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/viewFile/419/383>
- Domínguez, M., Horta, A. y García, A. (2009). Fundamentos Teóricos-Conceptuales sobre el Estudio de la Dirección por Valores con un Enfoque Estratégico-Empresarial. 1-16. Matanzas, Cuba. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos78/direccion-valores-enfoque->

estrategico-empresarial/direccion-valores-enfoque-estrategico-empresarial2.shtml

Fernández, A. T., Mínguez, R. y Hernández, M. Á. (s. f.) Análisis empírico-descriptivo de los valores de padres y profesores en las pedanías de Cartagena y Torre Pacheco *Departamento de Teoría e Historia de la Educación*. Universidad de Murcia. 629-648. Recuperado de [https://www.um.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=69f8694a-d2b2-4b2d-83e0-36b6d79d4319&groupId=299436](https://www.um.es/c/document_library/get_file?uuid=69f8694a-d2b2-4b2d-83e0-36b6d79d4319&groupId=299436).

García, G. E. (2007) Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. *Porik An.* Recuperado de: [http://www.unicauca.edu.co/porik\\_an/imagenes\\_3noanteriores/No.12porik\\_an/articulo6.pdf](http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porik_an/articulo6.pdf)

García, M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual, *Cuadernos de administración*, (42) 43-61 Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Gelabert, J. (2008) *Estrategia metodológica para favorecer la formación de valores éticos en estudiantes de la carrera de economía de la Universidad de Holguín*. Tesis de Maestría. Recuperado de: <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1118/1/TFLACSO-2008YGJ.pdf>

Hernández, R. y Méndez, S. (Noviembre, 2012). Exploración factorial del clima y la cultura organizacional en el marco del modelo de los valores en competencia *Revista Psique Mag.* vol. 1 N.º1, pp. 1 – 37. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/2-8-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/2-8-1-PB%20(1).pdf)

Jiménez, F. R., Rosales, J.G., Vallejo, G., García, G. R., Lorente, M. T., y Granados, G. (2015) Valores personales en estudiantes y profesionales de enfermería. *Aquichán*; 15(1): 105-115. DOI: 10.5294/aqui.2015.15.1.10

Méndez, S, Ojeda, J.F., y Hernández, R (2011) Relación del clima organizacional con la cultura corporativa *Retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes: Evolución de sociedades*. Recuperado de: [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12\\_PF402\\_Cultura\\_Corporativa.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12_PF402_Cultura_Corporativa.pdf)

- Peralta, S. (2015) *Percepción que tienen los pacientes y familiares sobre los valores que proyecta el personal de enfermería en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4746/1/Peralta\\_gs.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4746/1/Peralta_gs.pdf)
- Soria, M. (2009) *Factores que influyen en la toma de decisiones: Elaboración y validación de un cuestionario-Psicología social de los valores humanos* (Tesis doctoral). Recuperado de: <http://slideplayer.es/slide/2887430/>
- Seijó, (2009) Los valores desde las principales teorías axiológicas: Cualidades apriorísticas e independientes de las cosas y los actos humanos. *Clío América. Julio - Diciembre, Año 3* (No. 6), p.p. 152 – 164. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LosValoresDesdeLasPrincipalesTeoriasAxiologicas-5114848.pdf>
- Vizcarra, M., Llaja, V; Limo, C. y Talavera, J. (2015) Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos 15* (2) 111- 126. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18566/infpsicv15n2a06>