



**“Clima Laboral en los Tecnólogos Médicos del Instituto  
Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Gonzalo Bardales Cieza

**ASESORA:**

Mg. Oriana Rivera de Lozada

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencia de los Servicios de la Salud

**PERÚ – 2015**

### **Dedicatoria**

El resumen de mi meta cumplida en esta tesis, está dedicada a mi familia, por su apoyo y comprensión en esas largas horas de traspasadas, en especial a mi madre Brenda; a mis hermanos con los que siempre puedo contar, a mis ángeles en el cielo por cuidarme siempre y a esa persona maravillosa y honesta, que con su apoyo y esa forma tan dulce de darme ánimos cuando el cansancio o el estrés hacían mella en mí, has sido y eres esa llama palpitante que no permitió que me apagara ante los obstáculos.

### **Agradecimientos.**

Agradezco a la Universidad César Vallejo sede Lima Norte y a mis docentes por guiarme en la realización de esta tesis, en especial a la Magister Oriana Rivera de Lozada por su apoyo y asesoría; a la Licenciada Lucía Bardales, que a pesar de sus múltiples ocupaciones se dio el tiempo para poder asesorarme con la parte estadística; y a mis compañeros del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, por ayudarme a completar esta investigación.

## Declaración Jurada

Yo, Gonzalo Bardales Cieza, estudiante del Programa de Gestión de los Servicios de la Salud de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°: 41874905; con la tesis titulada "Clima Laboral en los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2015".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lugar y fecha: Los Olivos, 21 de Agosto del 2015

Firma: ...  .....

DNI: 41874905

Nombres y Apellidos: Gonzalo Bardales Cieza

## **Presentación**

Les presento la siguiente tesis, la cual ha sido titulada “Clima Laboral en los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

El Clima Laboral viene a ser la percepción del conjunto de características objetivas dentro de la organización, perdurables y fácilmente medibles. Incluye en sus dimensiones la planeación, autonomía, remuneración, relaciones interpersonales entre otras.

El enfoque de este estudio está basado en criterios sociales, culturales, personales y laborales; tomando como grupo de estudio a los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, por sus características complejas, su crecimiento, desarrollo laboral y las diferentes áreas que integran (Radiología, Radioterapia, Laboratorio Clínico y Terapia Física).

Los procesos de cambio dentro de una institución, fortalece diferentes capacidades para el desarrollo laboral, una de las cuales son las relaciones laborales, basada en la existencia de una interrelación constante, en el desarrollo de sus capacidades de realización personal. Estos cambios se encuentran vinculados a las diferentes condiciones de trabajo o a los diferentes grados de supervisión que maneje el equipo de trabajo.

El trabajo tiene como objetivo describir el nivel de clima laboral en los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, por lo que se ha dividido en diferentes niveles: excelente, bueno, aceptable, malo y muy malo. Para Chiavenato, el clima laboral es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima laboral abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos

aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros.

Así, el clima laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades. En base a la bibliografía revisada se ha determinado 10 dimensiones: Planeación, Autonomía, Remuneración, Relaciones Interpersonales, Conflicto, Compromiso, Liderazgo, Comunicación, Motivación y Formación Profesional.

El presente trabajo para su mejor entendimiento, se ha dividido en varios capítulos, Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco Metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones y Capítulo VI: Recomendaciones.

La presente investigación, tiene como fin el de proporcionar información válida de Clima Laboral de este grupo profesional del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, para que formulen programas, que enseñen al trabajador y a la institución formas u estrategias de comunicación e involucramiento laboral en las diferentes situaciones que se le presente en su entorno.

# Índice

	<b>Página</b>
Carátula	i
Páginas Preliminares	ii
Página del Jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaración Jurada.	v
Presentación.	vi
Índice.	viii
Índice de Tablas.	xi
Índice de Gráficos.	xiii
Resumen.	xv
Abstract.	xvi
I. INTRODUCCIÓN.	17
1.1. Antecedentes.	19
1.1.1. Nacionales.	19
1.1.2. Internacionales.	23
1.1.3. Marco Teórico.	34
1.2. Justificación e Importancia.	67
1.2.1. Justificación.	67
1.2.2. Importancia.	68
1.3. Problema.	69
1.3.1. Realidad problemática.	69
1.3.2. Problema General.	71
1.3.3. Problema Específico	71
1.4. Objetivos.	73
II. MARCO METODOLÓGICO.	76
2.1. Variables.	76
2.2. Operacionalización de variables.	78
2.3. Metodología.	88

2.3.1. Tipo de estudio.	88
2.3.2. Diseño.	88
2.4. Población y muestra.	89
2.4.1. Población.	89
2.4.2. Muestra.	89
2.4.3. Criterios de Inclusión.	89
2.4.4. Criterios de Exclusión.	90
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	90
2.5.1. Escala tipo Lickert de Clíma Laboral.	91
2.5.2. Distribución de los ítems.	93
2.5.3. Interpretación.	93
2.5.4. Aspectos Psicométricos.	94
2.6. Métodos de análisis de datos.	95
III. RESULTADOS.	97
3.1. Clima Laboral.	103
3.2. Remuneración.	104
3.3. Relaciones personales.	105
3.4. Conflicto.	106
3.5. Compromiso Laboral.	107
3.6. Motivación.	108
3.7. Autonomía.	109
3.8. Formación Profesional.	110
3.9. Liderazgo.	111
3.10. Planeación.	112
3.11. Comunicación.	113
3.12. Clima Laboral según Antigüedad.	114
3.13. Clima Laboral según Género.	115
3.14. Clima Laboral según Tipo de Contrato.	116
IV. DISCUSIÓN.	118
V. CONCLUSIONES.	125
VI. RECOMENDACIONES.	129
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	132
VIII. ANEXOS.	140



Anexo 1. Cuestionario Ad Hoc de Variables Sociodemográficas y Laborales.	141
Anexo 2. Carta de Presentación.	144
Anexo 3. Validación de Instrumentos.	145
Anexo 4. Matriz de Consistencia.	163
Anexo 5. Base de Datos Clima Laboral INEN 2015	174

## Índice de Tablas

<b>Tabla 2.1.</b>	Calificación de los ítems.	92
<b>Tabla 2.2.</b>	Distribución de los ítems.	93
<b>Tabla 2.3.</b>	Categorías Diagnosticas Clima Laboral.	93
<b>Tabla 2.4.</b>	Juicio de Expertos del Instrumento de Recolección	94
<b>Tabla 2.5.</b>	Estadísticas de fiabilidad.	95
<b>Tabla 2.6.</b>	Estadísticas de elemento de resumen.	95
<b>Tabla 3.1.</b>	Características generales de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	99
<b>Tabla 3.2.</b>	Clima Laboral de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	103
<b>Tabla 3.3.</b>	Clima Laboral según dimensión remuneraciones de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	104
<b>Tabla 3.4.</b>	Clima Laboral según dimensión Relaciones Interpersonales de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015	105
<b>Tabla 3.5.</b>	Clima Laboral según dimensión Conflicto de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	106
<b>Tabla 3.6.</b>	Clima Laboral según dimensión Compromiso Laboral de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	107
<b>Tabla 3.7.</b>	Clima Laboral según dimensión Motivación de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	108
<b>Tabla 3.8.</b>	Clima Laboral según dimensión Autonomía de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	109

<b>Tabla 3.9.</b>	Clima Laboral según dimensión Formación Profesional de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	110
<b>Tabla 3.10.</b>	Clima Laboral según dimensión Liderazgo de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	111
<b>Tabla 3.11.</b>	Clima Laboral según dimensión Planeación de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	112
<b>Tabla 3.12.</b>	Clima Laboral según dimensión Comunicación de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	113
<b>Tabla 3.13.</b>	Clima Laboral según antigüedad de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	114
<b>Tabla 3.14.</b>	Clima Laboral según sexo de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	115
<b>Tabla 3.15.</b>	Clima Laboral según tipo de contrato de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	116

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 3.1.</b>	Antigüedad de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	100
<b>Gráfico 3.2.</b>	Edad de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	100
<b>Gráfico 3.3.</b>	Genero de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	101
<b>Gráfico 3.4.</b>	Estado civil de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	101
<b>Gráfico 3.5.</b>	Número de hijos de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	102
<b>Gráfico 3.6.</b>	Tipo de contrato de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	102
<b>Gráfico 3.7.</b>	Clima Laboral de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	103
<b>Gráfico 3.8.</b>	Clima Laboral según dimensión remuneraciones de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	104
<b>Gráfico 3.9.</b>	Clima Laboral según dimensión Relaciones Interpersonales de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	105
<b>Gráfico 3.10.</b>	Clima Laboral según dimensión Conflicto de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	106
<b>Gráfico 3.11.</b>	Clima Laboral según dimensión Compromiso Laboral de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	107
<b>Gráfico 3.12.</b>	Clima Laboral según dimensión Motivación de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	108

<b>Gráfico 3.13.</b>	Clima Laboral según dimensión Autonomía de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	109
<b>Gráfico 3.14.</b>	Clima Laboral según dimensión Formación Profesional de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	110
<b>Gráfico 3.15.</b>	Clima Laboral según dimensión Liderazgo de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	111
<b>Gráfico 3.16.</b>	Clima Laboral según dimensión Planeación de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	112
<b>Gráfico 3.17.</b>	Clima Laboral según dimensión Comunicación de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	113
<b>Gráfico 3.18.</b>	Clima Laboral según antigüedad de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	114
<b>Gráfico 3.19.</b>	Clima Laboral según sexo de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	115
<b>Gráfico 3.20.</b>	Clima Laboral según tipo de contrato de los Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2015.	116

## Resumen

El propósito del presente estudio fue describir el nivel de clima laboral en Tecnólogos Médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Se aplicó una escala tipo Likert modificada de Clima Laboral a un grupo de 194 Tecnólogos Médicos de Radiodiagnóstico, Radioterapia, Laboratorio Clínico, Terapia Física y Medicina Nuclear; se utilizó la muestra censal debido al tamaño de la población.

Se emplearon las siguientes dimensiones: Remuneración, Relaciones interpersonales, Conflicto, Compromiso Laboral, Motivación, Autonomía, Formación Profesional, Liderazgo, Planeación y Comunicación. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.972 (97.2%), indicando una confiabilidad muy alta. Los datos fueron procesados con el programa del SPSS 22.0 y Excel.

Los resultados evidenciaron niveles favorables de clima laboral, en especial Compromiso Laboral, Planeación y Conflicto; mientras que los niveles más bajos se dieron en Remuneración y Comunicación con puntos por debajo de la media.

Palabras Claves: Cultura Laboral, Tecnólogos Médicos, Instituciones Públicas.

## **Abstract**

The purpose of this study it was to describe the level of Medical Technologists work environment in the National Institute of Neoplastic Diseases. Applied a Likert scale modified for job climate a group of 194 medical technologists from Radiology, Radiotherapy, Clinical Laboratory, Physical Therapy and Nuclear Medicine; because the census shows population size was used.

The following dimensions were used: Remuneration, Interpersonal Relations, Conflict, Labor Commitment, Motivation, Autonomy, Vocational Training, Leadership, Planning and Communication. The validity and reliability of these instruments were duly substantiated, a value of Cronbach's alpha of 0.972 (97.2 %) was obtained, indicating a very high reliability. The data were processed with the program SPSS 22.0 and Excel.

The results showed levels favorable working environment, especially labor commitment, Planning and Conflict; while the lowest levels were in Compensation and Communication points below the average.

Keywords: Labor Culture, Medical Technologists, Public Institutions.