



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer  
nivel de atención Chiclayo, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Díaz Díaz Líz Elva (ORCID: 00000-0001-7437-5129)

**ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud.

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios y a la virgen María por inmenso amor, bondad, protección por haberme permitido llegar a este momento tan trascendental de mi vida profesional.

A mis madres, y hermanos por su cariño, apoyo incondicional y consejos para poder alcanzar y terminar una meta más en mi desarrollo profesional.

A mi sobrino Gustavo Por ser motor y motivo de mi vida para seguir luchando Por cada objetivo trazado.

A mis familiares y amigas por su comprensión y ayuda, que de forma indirecta supieron comprender y apoyarme en mi Desarrollo profesional.

*Líz.*

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme guiado el camino para culminar mis estudios. A mis madres quienes siempre inculcaron en mi la responsabilidad y persistencia en las metas a lograr.

A mis familiares en especial a mi sobrino Gustavo y hermanos Ítala, Oscar, Yanina quien con su apoyo indirectamente supo entenderme y apoyarme para lograr mi objetivo.

A mi docente de investigación, Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda quien con su paciencia, voluntad y conocimiento que compartió pude lograr cumplir mi meta y aprender mucho de investigación.

Gracias por su apoyo.

A mis amigas quienes con su aliento y ayuda me apoyaron de forma absoluta e incondicional durante el tiempo de mis estudios de maestría.

Líz.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacional .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimiento .....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
Anexos .....	35

## Índice de tablas

Tabla 1. Población del estudio .....	18
Tabla 2. Validación de expertos .....	20
Tabla 3. Confiabilidad de instrumentos .....	20
Tabla 4. Percepción del clima laboral en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo .....	22
Tabla 5. Caracterización del lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo.....	23
Tabla 6: Correlación relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo. ....	24

## Resumen

El clima laboral es uno de los aspectos más referenciados en el campo de la gestión de recursos humanos de las organizaciones sanitarias. En la investigación Clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención Chiclayo; cuyo objetivo fue Determinar la relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en el establecimiento de salud de José Olaya del primer nivel de atención en Chiclayo 2020. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo cuantitativa con un diseño descriptivo, no experimental. La muestra utilizada para la presente investigación fue de 89 profesionales de la salud. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fue la encuesta, cuyos datos fueron tabulados en gráficos de barras detallando las frecuencias y porcentajes. Estos resultados arrojaron un nivel de significancia de  $0,000 > 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo tanto, existe relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo. Se concluyó que, de 86 personas encuestadas, 82 de ellos consideran que el lugar de trabajo es adecuado, lo cual evidenciaron que en cuanto mejor percibe el clima laboral, más está de acuerdo con su lugar de trabajo.

**Palabras claves:** Clima laboral, motivación y lugar de trabajo.

## **Abstract**

The work environment is one of the most referenced aspects in the field of human resource management in healthcare organizations. In the investigation Work climate and the workplace in an establishment of the first level of attention Chiclayo; whose objective was to determine the relationship between the work environment and the workplace in the José Olaya health establishment of the first level of care in Chiclayo 2020. The research approach was quantitative, quantitative with a descriptive design, not experimental. The sample used for the present research was 89 health professionals. The techniques used for data collection was the survey, whose data were tabulated in bar graphs detailing the frequencies and percentages. These results yielded a significance level of  $0.000 > 0.05$ , the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; therefore, there is a relationship between the work environment and the workplace in a primary care facility in Chiclayo. It was concluded that, of the 86 people surveyed, 82 of them consider that the workplace is adequate, which showed that the better they perceive the work environment, the more they agree with their workplace.

**Keywords:** Work climate, motivation and workplace.

## I. INTRODUCCIÓN

El clima y satisfacción laboral son temas que despiertan el interés de múltiples profesionales y disciplinas en las organizaciones públicas y privadas, se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional.

Se encontraron estudios relacionados al tema de investigación a nivel internacional tenemos:

En la Habana, Juárez (2018), afirma que al medir el clima organizacional y establecer asociaciones con factores de la vida laboral debe formar parte del diagnóstico insoslayable que cualquier cuerpo directivo debe hacer de su institución; en particular, en las instituciones de salud, productoras servicios que impactan directamente en el nivel de vida de la sociedad y que son a una de las necesidades más sentidas de la comunidad. En cuanto a la categoría de trabajo, del total de entrevistados el 22,3 % fueron médicos, el 24,6 % del área de enfermería, de asistencia técnica el 25,8 %, de servicios básicos el 11,0 % y el 16,3 % fueron del área administrativa.

En un estudio realizado por Sloane, Clarke y Poghosyan (2019) sostienen que el alto agotamiento de las enfermeras se encontró en hospitales de todos los países, excepto Alemania, y varió desde aproximadamente un tercio de las enfermeras hasta aproximadamente el 60% de las enfermeras en Corea del Sur y Japón. La insatisfacción laboral entre las enfermeras fue cercana al 20% en la mayoría de los países y tan alta como 60% en Japón. Casi la mitad o más de las enfermeras en todos los países carecían de la confianza de que los pacientes podrían cuidarse a sí mismos después del alta. La calidad de la atención calificada como regular o deficiente varió del 11% en Canadá al 68% en Corea del Sur.

En Perú, según el informe periodístico Perú21 (2018) el 81% de peruanos aseguró que estaría dispuesto a renunciar a su actual trabajo ante un mal entorno laboral, también se mencionó que el 81% de los empleados consideran que el clima laboral es muy importante para su desempeño laboral y el 19% que este aspecto no influye en sus funciones. Un factor

relevante de un puesto de trabajo es la remuneración (27%), seguido por un buen clima o ambiente laboral (23%), contar con todos los beneficios de un trabajador formal (22%), opción de línea de carrera (19%) e incentivos como los horarios flexibles (9%).

A nivel institucional, Domínguez (2019) afirma que el ambiente de trabajo considerando la infraestructura y los equipos biomédicos son determinantes para generar un clima laboral positivo, y alentador para un trabajo casi monótono del personal de salud y administrativo; ciertamente, se hacen esfuerzos por mejorar la infraestructura de algunos establecimientos ubicados en la periferia de la ciudad; sin embargo, existen muchos que aún carecen de categorización y acreditación ante el MINSA, por lo que sus trabajadores mantienen una actitud rígida y poco colaborativa con muchos pacientes. Los servicios de salud son otorgados por un equipo multidisciplinario, los cuales cumplen con cada una de sus actividades, por tanto, es indispensable un equilibrio de las mismas; caso contrario, ocasionara repercusiones en los servicios de salud. En tal sentido se cabe mencionar las condiciones y el clima laboral conformado por horarios de trabajo, remuneración, estímulos, recursos; las cuales pueden repercutir en el desempeño laboral.

Se plantea la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el lugar de trabajo en el establecimiento de salud de José Olaya de primer nivel de atención en Chiclayo 2020?

La investigación es importante porque analiza el clima del establecimiento de salud, el cual es un factor influyente con respecto al lugar de trabajo y define la calidad de atención al usuario paciente; en el establecimiento del primer nivel de atención generalmente existen ineficiencias de infraestructura lo cual determina una pobre calidad de atención al usuario.

La investigación es útil para la mejorar de manera directa al personal que trabaja en establecimiento de salud; y forma indirecta a los pacientes y familiares que acuden a servicio; asimismo, el estudio contribuye de manera teórica en profundizar los conocimientos sobre el clima laboral y ambiente de trabajo, los investigadores manifiestan que las recomendaciones pueden

ser consideradas para otros estudios realizados en establecimiento de primer nivel de atención.

Respecto al aporte teórico son escasos los estudios que se enfocan en determinar que tanto hay relación del lugar de trabajo y el clima, si esto genera cambios de percepciones, o es que el clima laboral se generaliza en toda la institución.

Desde el punto de vista práctico, sirve para que la institución puede establecer las diferencias de percepción del clima laboral según el lugar de trabajo y según ello pueda adoptar las prácticas de aquellos con niveles altos de clima laboral.

Referente al aporte metodológico, en el estudio se considera pruebas que permiten establecer si el clima laboral difiere según el lugar de trabajo o se generaliza en toda la organización, donde además se establece un instrumento de acuerdo al servicio de salud.

El objetivo general planteado consiste en Determinar la relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en el establecimiento de salud de José Olaya del primer nivel de atención en Chiclayo 2020. Mientras que los objetivos específicos: Establecer el clima laboral en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo 2020. El segundo objetivo específico fue caracterizar el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo 2020.

En consecuencia, se despendió la siguiente la hipótesis alterna de la siguiente manera, existe relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo 2020. Mientras que la hipótesis nula es no existe relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Se encontraron estudios relacionados al tema investigar a nivel internacional en Guatemala encontramos a García (2017) en su investigación Clima Laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital de Cobán, el clima laboral del área administrativa se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

La investigación es importante porque permitirá fortalecer el Clima Laboral para potenciar los elementos positivos encontrados así mismo realizar talleres de sensibilización que apunten hacia los factores Orientación a la Calidad y Remuneración considerados como desfavorables.

Povedano, Granados y García (2020) en su investigación Factores del entorno laboral para hacer frente a la muerte de pacientes entre enfermeras en España. Quien concluyó que el 79% de los participantes eran mujeres, la edad promedio era de 40 años, el 38% tenía un posgrado y el 77% trabajaba en entornos de salud pública. Muchas enfermeras evaluaron su ambiente de trabajo como desfavorable (66%), informaron que existe un alto nivel de estrés ocupacional, sin embargo, el 61,2% de ellos percibió un afrontamiento óptimo.

La relevancia de este estudio influye en que las enfermeras percibieron un manejo óptimo, la situación podría mejorarse modificando varios factores contextuales. La identificación de estos factores mejoraría la calidad de la atención al final de la vida al facilitar el manejo de enfermería.

A nivel nacional tenemos a Arana y Valencia (2016) en su tesis Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en enfermeras del Hospital regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa. Se concluyó que existe un alto porcentaje de enfermeras del H.R.H.D.E perciben una buena calidad de vida laboral (87.4%), destacando como buena las dimensiones de apoyo directo 64 % (satisfacción en el trabajo, apoyo del jefe y remuneración), recursos psicológicos y organizaciones 69.4% (motivación, capacitación, participación, relaciones interpersonales y apoyo familiar) y su percepción de

calidad de vida (44.1%), en tanto la dimensión demanda de trabajo, lo perciben como regular 67.6% (sobrecarga, falta de tiempo, estrés, interrupciones molestas).

La importancia del estudio radica en que las condiciones de trabajo en enfermería están dadas por sobrecarga de trabajo, jornadas extensas, turnos rotatorios, trabajo nocturno, frecuentes cambios de servicios y carga psicológica por el manejo de situaciones críticas. Estas condiciones son agotadoras tanto en el aspecto físico y mental, todo esto combina una gran responsabilidad y una continua disponibilidad a las necesidades de los enfermos, de sus familiares y del personal de salud que en su conjunto son generadoras de estrés emocional.

Saldaña (2017) en su investigación Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales- Lima, quien concluyó que existe relación significativa entre clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,650. Otra conclusión relevante fue, que existe relación una relación significativa entre clima laboral y los beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral del profesional de salud; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de, 552. La importancia de la investigación radica se debe promover un buen ambiente de trabajo, cálido, humano, dinámico así mismo programar capacitaciones continuas, como talleres de trabajo en equipo, relaciones humanas y premiar a la solidaridad con sus compañeros de trabajo.

En Cusco, en la investigación Clima Laboral en la unidad administrativa del hospital Quillabamba realizada por Quecaño (2018), quien concluyó que en la unidad administrativa del hospital existe un mal clima laboral, ello se deduce de los bajos puntajes promedios alcanzados en todas las dimensiones subdimensiones e ítems del cuestionario aplicado, tales puntajes promedio están en la mayor parte de los casos por debajo del nivel

regular de la escala de baremación empleada, siendo necesario la aplicación de políticas y acciones de mejoramiento de mejoramiento del clima laboral.

La importancia de un buen clima laboral en las organizaciones públicas o privadas busca ser productivas y competitivas a nivel internacional, impactando directamente en la percepción, satisfacción de los colaboradores y por tanto en la productividad y eficacia de las organizaciones por eso es fundamental que las empresas visualicen la importancia de un buen clima laboral.

En Lima, según la investigación de Ore y Soto (2019) en su investigación titulada Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin de la fuente. Quien concluyó que de los 60 (100%), profesionales de enfermería en el Servicio de Medicina; el 68.3% presentó una condición de trabajo regular, seguido de un 28.3% bueno y el 3.3% malo. Se encontró que en el estudio la dimensión física que presentó un 52% una condición de trabajo regular, seguido de un 43.3% buena y el 5% mala, por otro lado en la dimensión condición psicológica, el 51.7% presentó una condición de trabajo regular, seguido de un 38.3% bueno y el 10% malo, en la dimensión condición social, el 66.7% presentó una condición de trabajo regular, seguido de un 26.7% buena y el 6.7% mala.

La importancia del clima laboral en una organización permitirá conocer la percepción y sentimientos que tienen las personas y qué influencia tienen los diferentes factores organizacionales en su actividad diaria y, consecuentemente, en su rendimiento.

Rodríguez (2019) en la tesis Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital Regional Docente de Trujillo. Quien concluyó que el 56.3% de las enfermeras que laboran en centro quirúrgico presentan un clima laboral favorable y el 43.7%, presenta un clima laboral desfavorable; no se reportan casos percibidos con clima laboral muy favorable, medianamente favorable y muy desfavorable. Otra conclusión relevante fue el clima laboral tiene influencia en la satisfacción de enfermeras, del total de enfermeras con favorable clima laboral es el 50%, el

cual se ubica con un nivel bueno relacionado con la satisfacción laboral y solo el 6.3% reporta un nivel malo de satisfacción laboral. Por otro lado, se observa que el clima laboral desfavorable con el 31.2% se ubica en el nivel malo de la satisfacción laboral y con el 12.5% con un nivel muy malo de satisfacción laboral.

La importancia del estudio radica en que el clima laboral son un conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.

Suhair y Haya (2019) en su investigación Acoso laboral y sus medidas preventivas y productividad entre las enfermeras del departamento de emergencias del Hospital de José de San Martín- Argentina, que de un total de 120 enfermeras encuestadas informaron haber sido intimidadas, el 61.7% informó una disminución de la productividad asociada, incluida la capacidad de responder a las demandas cognitivas, brindar apoyo, comunicación adecuada, atención segura y atención competente.

La importancia de la investigación reafirma que el lugar de trabajo inadecuado tiene efectos adversos sobre la productividad y el bienestar emocional de las enfermeras y aumenta el deseo de las enfermeras de dejar sus trabajos.

En Chiclayo, en la investigación Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de Essalud de la ciudad de Chiclayo, realizada por Torres (2019). Quien concluyó que el clima laboral de acuerdo a dimensiones, en enfermeras y técnicos de enfermería en el hospital, el nivel medio fue el más frecuente en todas las dimensiones entre 47,40% en comunicación y 51,95% en autorrealización. En el nivel bajo desfavorable y muy desfavorable, los valores se presentaron entre 28,57% con respecto al involucramiento laboral y 36,36% en relación a la dimensión autorrealización.

La importancia de la investigación radica que en un clima laboral desfavorable y pone en evidencia conflictos de algunos trabajadores con las autoridades, la adaptación de los trabajadores que se encuentran en la

adultez temprana, la preocupación en cuanto a los beneficios que no reciben y la inestabilidad del tipo de contratación en el que se encuentran. Así mismo, el tiempo de permanencia podría determinar la construcción de vínculos afectivos sólidos, por lo que el personal nuevo podría pasar un proceso de adaptación al nuevo ambiente que requeriría de un periodo aproximado de seis meses

A continuación se detallan los fundamentos teóricos de las variables en estudio; el clima laboral es el conjunto de los comportamientos, actitudes y desempeño de la persona en la empresa donde trabaja; lo cual implica las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales dentro del trabajo en grupos y en toda la organización, sin embargo, también tiene que ver el efecto que ocasiona el ambiente externo en la organización, es decir, recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia que tiene la empresa para que el colaborador pueda desenvolverse en su área de trabajo. (Quispe, 2015)

Otra definición de clima laboral se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. También se considera que se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental el diagnóstico del clima en la empresa, para el diseño de instrumentos de gestión de Recursos Humanos (Chiavenato, 2014).

Así mismo otro constructo sobre el clima laboral, afecto a procesos organizacionales como la comunicación, la toma de decisiones y la solución de problemas, el tratamiento de los conflictos y los niveles de implicación y participación. La influencia sobre la conducta laboral no proviene de hechos o de acontecimientos aislados, ni tampoco de aspectos particulares de la organización, sino que su influencia se ejerce de forma global y persistente, como corresponde a una atmósfera psicológica (Aguilar, 2016).

El clima laboral comúnmente se cómo un factor que depende de la organización, que está en manos de la empresa. Generalmente se cuantifica

a través de una encuesta que nos llega desde el Departamento de Recursos Humanos que completamos y devolvemos, pero de cuyos resultados no siempre tenemos retroalimentación. Luego suele ocurrir que con el transcurrir del tiempo no se observan acciones que tiendan a producir cambios en los aspectos que fueron planteados como negativos en la encuesta, lo cual genera inicialmente ansiedad, luego frustración y finalmente descreimiento en la gente (Cucchi, 2015).

La importancia del clima laboral según Robbins & Coulter (2015) se puede percibir un ambiente favorable y el buen desarrollo de las actividades de parte de los colaboradores, contando con la revisión del clima laboral y generando una declaración de cambio el cual permita definir un paso de inicio en la estructuración para determinar el inicio en la evaluación del clima. Adicionalmente la organización debe presentar un norte en común donde los líderes emprendan la capacidad para dirigir el desempeño individual y colectivo hacia la consecución los objetivos de la organización, garantizando alto grado de contribución. Los individuos deben desarrollar la competencia de autogestión para liderar, en el devenir, la consecución de la estrategia. El clima laboral presenta una gran importancia en la organización ya que es uno de los pilares que permite el cumplimiento de los objetivos, la armonía entre el equipo de trabajo y el sentido de pertenencia.

Las características del clima laboral son los aspectos resaltantes en muchos casos tiene como base fundamental su estructura de la organización basada en la comunicación horizontal en la que se involucra todas las áreas para la realización de las funciones, también compuesta de valores, misión, visión, objetivos estratégicos y sistema de recompensa (Robbins & Coulter, 2015).

Robbins & Coulter (2015) plantea un conjunto de características como son:

El clima se refiere a la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización.

El clima de una organización tiene cierta continuidad a pesar de experimentar cambios.

El clima laboral afecta el nivel de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

El clima laboral es influenciado por el comportamiento y las actitudes de los miembros de la organización.

Según Cucchi (2015) la evaluación del clima laboral se realiza a partir de la cuantificación de una serie de factores que influyen en el mismo y estos son los siguientes:

La estructura organizacional, calidad, la identificación, el trabajado en equipo, la responsabilidad u el apoyo.

Estructura organizacional, mide la impresión que tienen los colaboradores de conocer cuál es su rol, responsabilidades, funciones y objetivos y en qué medida se conocen los roles, responsabilidades y funciones de las personas que ocupan puestos que interactúan con él, en la organización. También mide si las personas conocen cómo pueden evolucionar en la organización y qué es lo que deben hacer para lograrlo.

La calidad, este factor mide la percepción que tienen las personas del nivel de calidad que es definido, comunicado y exigido. El hecho de que este nivel de calidad se cumpla por parte de la organización actúa como factor estimulante y motivador.

La identificación, es la percepción que tienen los colaboradores de compartir la estrategia, objetivos, valores y cultura que ha definido, comunica y aplica la empresa y que la imagen pública que poseen los hace sentir identificados con la misma.

El trabajo en equipo, mide la percepción que tienen los colaboradores sobre si el interés general prima por sobre el individual, y sobre si verdadera se trabaja en equipo. El interés y los resultados de la empresa prevalecen en el análisis y en la toma de decisiones. Las personas están dispuestas a tomar y/o apoyar una decisión que favorezca a la empresa, aunque el impacto no sea el mejor para su área.

Reconocimiento, determina la impresión que tienen los colaborados sobre la existencia de equidad y justicia en las formas de reconocimientos que

reciben por su contribución a los logros y al éxito de la compañía”. Este factor no solo está basado en los sistemas de reconocimientos formales que pueda poseer las empresas de hecho son pocas las organizaciones que los tienen, si no también incluyen aquellos aspectos relacionados con la actitud de los jefes.

Responsabilidades, mide la impresión que tienen los colaboradores de ser responsables las áreas que los delegan y de asumir las consecuencias de sus decisiones. Las personas se hacen responsables de la ejecución de las tareas que se les han asignado y también de los resultados de las mismas asumiendo su plena responsabilidad.

Apoyo, mide la percepción de que un clima de confianza y apoyo mutuo reina en el entorno y dentro de la empresa. Las personas saben que cuando se les asigna una tarea o un proyecto pueden estar tranquilas de contar con la ayuda y apoyo de su superior jerárquico y /o colegas, que frente a la dificultad podría dirigirse a su jefe y este les ayudara de forma profesional, transparente y cordial a encontrar las soluciones que permitan superarlos.

Dimensiones del clima laboral según Chiavenato (2017) estima que el clima debe contemplar las siguientes dimensiones básicas:

Liderazgo: es la influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

Motivación: El líder sabe motivar como nadie, es una de sus principales funciones como gestor de personas. A través de la motivación, el líder canaliza la energía y el potencial profesional de sus compañeros, con el fin de conseguir los objetivos.

Comunicación: es un proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor algo a través de un canal esperando que, posteriormente, se produzca una respuesta de dicho receptor, en un contexto determinado.

Trato al trabajador: Puede definirse al trato como una forma de comunicarse o de establecer un vínculo con los compañeros de trabajo u otras personas que pueden ser los jefes, clientes, autoridades, proveedores etc.

Identificación institucional: es el compromiso observado como una manera incondicional de afrontar los retos que tanto los procesos como la administración exigen al capital humano, así como la máxima expresión del vínculo entre gerentes y empleados.

Según Quiñones (2015), los tipos de variables influyen en la percepción del clima por parte de los miembros de una organización, formándose un tipo de clima organizacional representativo en cada empresa. Estos son los siguientes:

a. Autoritario. Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en las cumbres de la organización desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizadas de conducto regular.

b. Paternalista. En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También es este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del sistema.

c. Consultivo. Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores.

d. Participativo. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización.

Las características de un buen clima laboral según Quiñones (2015) son:

Un espacio limpio y agradable. El lugar físico en el que se encuentran los trabajadores influye en su bienestar. Un ambiente limpio e iluminado es agradable, mientras uno oscuro, húmedo y en dudosas condiciones higiénicas solo logra que las personas quieran huir cuanto antes de ahí.

Respeto entre los compañeros. El respeto, la cordialidad y el compañerismo entre los integrantes de un equipo es clave para la buena convivencia de un grupo. Es natural que pueda surgir algún conflicto, pero cuando esto sucede lo mejor es resolver rápidamente los inconvenientes entre las personas afectadas y no implicar a nadie más.

Que el trabajador se sienta valorado. A las personas les gusta ser tenidas en cuenta. Reconocer el trabajo y esfuerzo del resto logra que los demás se sientan valorados y más comprometidos con la empresa y el equipo de trabajo; mientras que un trabajador que jamás recibe feedback (retroalimentación) se sentirá descontento, y esta es la mayor causa de rotación del personal.

Empatía entre los compañeros. Tanto si eres el jefe como si eres o un empleado más, es bueno escuchar a los demás cuando te brindan un consejo para mejorar la tarea. Si nunca aceptas críticas u opiniones contrarias, estarás pecando de arrogante y esto crea Clima de tensión en la oficina.

Que existan oportunidades de crecimiento. Hay personas que pueden pasar una vida realizando la misma tarea, pero en general todos los trabajadores buscarán crecer en su área.

Satisfacción en el puesto de trabajo. Como ya se ha visto anteriormente son varias las razones por las que un empleado no está a gusto en su puesto de trabajo. A través de informes de análisis de clima laboral las causas principales que se detectan son, el estrés, la rutina en el trabajo, el liderazgo incorrecto, falta de delegación y falta de formación.

Trato personal y ambiente de trabajo. El ambiente de trabajo puede distorsionarse por muchos motivos.

Puesto de trabajo es el lugar que ocupa determinada persona para poder cumplir determinada tarea u oficio, sus componentes son los materiales que esa persona debe utilizar para llevar feliz término la labor que se le encomendó (Acosta, 2011).

Los componentes de un puesto de trabajo de una empresa son todos los elementos necesarios para cumplir las funciones específicas asignadas (Costa, 2011).

El puesto de trabajo se define como aquel espacio en el que un individuo desarrolla su actividad labor, también se le conoce como estación o lugar de trabajo. Una empresa es una combinación de componentes esenciales, cada quien en su oficio forma parte de una orquesta o un engranaje que permite que la melodía fluya o el reloj ande. El trabajador, la parte más pequeña del conglomerado pero que en suma hacen muchos más es la fuerza que mueve las bases de una organización y por lo tanto debe exigir a ésta un espacio de trabajo adecuado para el funcionamiento de su labor (McCarthy, 2015).

Las dimensiones de puesto de trabajo son:

Mejora de la infraestructura: Es el conjunto de modificaciones realizadas a una edificación o implementación de equipo biomédico.

Satisfacción en el trabajo: nivel de satisfacción que presenta los trabajadores en su centro laboral.

Puesto de trabajo: es el principal nexo de unión entre los empleados y la organización. Efectivamente, este vínculo permite a los individuos realizar aportaciones para con su organización, al tiempo que les permite recibir las recompensas pertinentes

Se define lugar de trabajo como un área del centro de trabajo, edificadas o no, en la que los trabajadores deban permanecer o a la que puedan acceder en razón de su trabajo. Se consideran incluidos en esta definición los servicios higiénicos, locales de descanso, locales de primeros auxilios, comedores, etc. (Lecca, 2014)

Un lugar de trabajo debe tener condiciones óptimas según lo afirmo (Lecca, 2014) como son:

El orden, limpieza y mantenimiento general de todas las instalaciones, haciendo principal hincapié en zonas de paso, vías de circulación, salidas, y salidas de emergencia, que deberán permanecer libres de obstáculos.

Las condiciones generales de iluminación.

Las condiciones de los servicios higiénicos y locales de descanso.

El material y locales de primeros auxilios.

Las condiciones constructivas.

Los tipos de lugares de trabajo laborales según Lecca (2014) son:

Autoritario, se da en los hospitales en donde la dirección no confía en su personal, por lo que se establece un sistema organizativo en la que la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, sin contar con los trabajadores. Las interacciones entre superiores y los subordinados son escasas y la comunicación muy deficiente.

Paternalista, ambiente donde existe una cierta confianza y cordialidad entre los distintos estamentos de la empresa, pero falta una verdadera comunicación entre la dirección, las líneas jerárquicas intermedias y los empleados. En este tipo de organizaciones priman las estructuras muy rígidas, las posibilidades de promoción son escasas y los empleados, por lo general, no se sienten suficientemente identificados con la filosofía, misión y objetivos de su propia empresa.

Consultivo; cuando la dirección tiene bastante confianza en sus empleados. Por este motivo, aunque las decisiones importantes se toman en la parte alta de la estructura jerárquica, los empleados tienen también un cierto nivel de autonomía en algunas cuestiones. Existe un nivel de comunicación aceptable en todos los ámbitos y prevalecen las actitudes dinámicas y la proactividad.

Participativo, es el sistema ideal que todas las organizaciones deberían tomar como modelo porque existe una plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La mayor parte de decisiones se toman en consenso, la comunicación está muy presente y los empleados se sienten identificados con la empresa, muy motivados y convencidos de que se encuentran en un lugar ideal para progresar personal y profesionalmente. Para que un trabajador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta únicamente con que se la proporcione la

formación y las herramientas necesarias. Hace falta también que esté cómodo en su trabajo y en el entorno, que se sienta valorado y, sobre todo, que las relaciones con su compañeros y jefes sean cordiales y basadas en la confianza mutua.

Consultivo, cuando la dirección tiene bastante confianza en sus empleados. Por este motivo, aunque las decisiones importantes se toman en la parte alta de la estructura jerárquica, los empleados tienen también un cierto nivel de autonomía en algunas cuestiones. Existe un nivel de comunicación aceptable en todos los ámbitos y prevalecen las actitudes dinámicas y la proactividad.

Participativo, sistema ideal que todas las organizaciones deberían tomar como modelo porque existe una plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La mayor parte de decisiones se toman en consenso, la comunicación está muy presente y los empleados se sienten identificados con la empresa, muy motivados y convencidos de que se encuentran en un lugar ideal para progresar personal y profesionalmente.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque de la investigación será cuantitativo, el cual estuvo diseñado para recopilar datos concretos, como cifras. Es decir, son los datos que serán recolectados a través de las encuestas tomadas a los especialistas de salud (Behar, 2010).

La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos seleccionados de diferentes fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados (Hernández, 2014)

El tipo de investigación será cuantitativa –descriptivo.

Descriptivo: es el procedimiento utilizado en la ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. En este caso, describa los eventos que ocurrieron en el establecimiento del primer nivel de atención (Behar, 2010).

El diseño de la investigación será no experimental en corte transversal, el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, 2014)

No experimental porque se observaron situaciones de problemas dentro de las áreas de estudio; ya que la recopilación de información se realizó en un solo momento y en un solo momento (Behar, 2010).

Correlacional: consiste en el contraste de las teorías experimentado a partir de una serie de hipótesis que surgen de ella, siendo necesario obtener una muestra, ya sea al azar o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno en estudio (Tamayo, 2014).

El diseño correlacional será un tipo de método de investigación no experimental en el que un investigador mide dos variables. Comprender y evaluar la relación estadística entre ellos sin la influencia de ninguna variable extraña (Hernández, 2014).

### 3.2. Variables y operacional

Definición conceptual:

Clima laboral: Es la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización. (Gaspar, 2011)

Lugar de trabajo: Puesto de trabajo es el lugar que ocupa determinada persona para poder cumplir determinada tarea u oficio, sus componentes son los materiales que esa persona debe utilizar para llevar feliz término la labor que se le encomendó (Costa, 2011).

**Definición operacional:**

Clima laboral: Ambiente de trabajo que puede ser conveniente no conveniente; para el recurso humano, dentro de la organización.

Lugar de trabajo: Lugar que ocupa un trabajador y que incluye las funciones que corresponda.

### 3.3. Población

La población estará conformada por 114 especialistas de la salud, el cual se presentan continuación.

**Tabla 1. Población del estudio**

Personal	N° de trabajadores
Médicos	13
Enfermeras	17
Obstetras	14
Biólogos	7
Odontólogos	4
Psicólogos	4
Nutricionistas	2
Asistente social	1
Técnicos en enfermería	30
Terapista	2
Técnicos administrativos	16
Químico farmacéutico	4
Total	114

**Fuente: Recursos Humanos**

**Muestra:** Fue seleccionada de acuerdo a la aplicación de la fórmula estadística para poblaciones finitas el cual se muestra a continuación:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

n= 89

Dónde:

N= es el total de la población =114

p= 0.50

q = (1-p)

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.05

$$n = 89$$

**Criterios de inclusión:**

Trabajadores que son nombrados

Trabajadores que firmen el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

Trabajadores que son contratados

Trabajadores que estén de permiso

Trabajadores que estén de vacaciones.

**Muestreo:**

Se utilizará el muestreo probabilístico, porque la muestra será elegida de acuerdo a los criterios de inclusión.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnicas: Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas (Rodríguez, 2008, p. 1)

En el presente estudio la técnica utilizada es la: Encuesta

**Instrumentos:** Se elaboraron dos instrumentos; el primero de ellos fue de clima laboral el cual estuvo conformado por 17 ítems relacionados a cada dimensión en el cual la escala de medición fue de escala Likert; con respecto al segundo instrumento relacionado al lugar de trabajo se construyó un instrumento conformado por 7 preguntas relacionadas a las dimensiones de dicha variable.

La validación de los instrumentos se realizó mediante un juicio de expertos:

**Tabla 2. Validación de expertos**

<b>Instrumentos</b>	<b>Clima laboral</b>	<b>Lugar de trabajo</b>
Experto N°1	Mg. Alfonso Isuiza Pérez	Mg. Alfonso Isuiza Pérez
Experto N°2	Dr. Abel Chavarry Isla	Dr. Abel Chavarry Isla
Experto N°3	Dra. Navarro Barrera Yolanda	Dra. Navarro Barrera Yolanda

A través del juicio de expertos se evidenció que el instrumento aplicado, está redactado coherentemente y relacionado a las dimensiones de las variables, el cual fue aprobado por tres expertos.

La confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante la aplicación de los instrumentos a 15 especialistas que laboran en el hospital, encontrándose que el instrumento utilizado tiene un alto grado de confiabilidad lo que equivale a:

**Tabla 3. Confiabilidad de instrumentos**

<b>Variable</b>	<b>N° Ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Clima Laboral	17	0,924
Lugar de trabajo	7	0,882

*Fuente: Elaboración propia.*

### **3.5. Procedimiento**

Los procedimientos realizados, se gestionó un permiso en el establecimiento de salud del primer nivel de atención- Chiclayo; a través de una solicitud presentada al director del establecimiento, para realizar el estudio de una investigación con el nombre Clima laboral y su relación con el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo; y la

aplicación de instrumentos en cual se pidió 20 min al personal del establecimiento para la aplicación del instrumento en este caso fueron las encuestas y de esta manera recolectar datos para la misma.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para procesar la información obtenida de la exploración, se utilizará la preparación fáctica de la programación de la variante 22 del SPSS y los resultados se manejarán en tablas y gráficos que especifiquen las frecuencias y tasas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados por Peña, Moreno, & Rojas (2012) que a continuación se detallaron:

Consentimiento informado: A los participantes de la presente investigación se les manifestó las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde asumirán la condición de ser informantes.

Confidencialidad: Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación participante: La investigadora actuó con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 4.**

Percepción del clima laboral en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Desfavorable	0	0.0	0
Regular	86	96.6	96.6
Favorable	3	3.4	100.0
Total	89	100.0	

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Dentro de un establecimiento de primer nivel de atención en Chiclayo, predominó el clima laboral regular en el 96,6%, un 3,4% percibe un clima laboral favorable y no se encontró un nivel de clima desfavorable.

**Tabla 5.**

*Caracterización del lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo*

	Mejora de la infraestructura		Satisfacción en el trabajo		Puesto de trabajo	
	N	%	N	%	N	%
Inadecuado	39	43.8	88	98.9	88	98.9
Adecuado	50	56.2	1	1.1	1	1.1
Total	89	100.0	89	100.0	89	100.0

Fuente: Cuestionario

Interpretación: El 56,2% del personal de un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo consideran que adecuado la mejora de la infraestructura y el 43,8% opina lo contrario, respecto a la satisfacción en el trabajo el 98,9% considera que es inadecuado, el mismo porcentaje (98,9%), opinó que es inadecuado su puesto de trabajo.

## Contrastación de hipótesis

H1. Existe relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo 2020.

H0. No existe relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo 2020.

### Tabla 6:

*Correlación relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo.*

Clima laboral	Lugar de trabajo				Total	
	Inadecuado		Adecuado		N	%
	N	%	N	%		
Desfavorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	82	95.3	4	4.7	86	100.0
Favorable	0	0.0	3	100.0	3	100.0
Total	82	92.1	7	7.9	89	100.0

Fuente: Cuestionario

**Interpretación.** Correlación relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo.

En la tabla 3 y figura 3, tabla de contingencia que muestra en las filas al clima laboral y las columnas al lugar de trabajo, donde los trabajadores de un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo que perciben que el clima laboral es desfavorable, el 95,3% opinó que su lugar de trabajo es inadecuado, y sólo el 4,3% consideró que es adecuado, en cambio cuando perciben que el clima laboral es favorable; el 100% opinó que su lugar de trabajo es adecuado. Mostrando que cuanto mejor percibe el clima laboral, más está de acuerdo con su lugar de trabajo.

**Tabla 7:**

*Chi cuadrado de la relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo.*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,369 <sup>a</sup>	1	.000

*Fuente: SPSS V24*

Con un valor de Chi cuadrado ( $\chi^2=36,369>3,841$ ), y a un nivel de significancia de  $0,000>0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo tanto, existe relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo.

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito determinar el clima laboral y el lugar de trabajo de un establecimiento de salud, en el primer nivel de atención de la región Lambayeque toda vez que las condiciones geográficas y tangibles de cualquier lugar determinar manifestaciones de acuerdo y desacuerdo con la fuerza laboral que trabaja en dicho lugar.

La discusión de los resultados empieza con el análisis del primero objetivo específico Establecer el clima laboral en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo. En la tabla N°4; después de la aplicación de encuestas al personal de salud, predominó el clima laboral regular en el 96,6%, un 3,4% percibe un clima laboral favorable y no se encontró un nivel de clima desfavorable. Como evidenciamos en el establecimiento de salud existe un clima laboral inestable, debido a la poca empatía que existe entre el jefe de área, enfermeras y personal administrativo, causando desmotivación, baja productividad, y un ambiente laboral denso. Estos resultados se contrastaron con la investigación Piñera y Salva (2018), el buen clima laboral constituye una poderosa herramienta administrativa que obliga a los directivos a estar en una constante actitud de mejoramiento, lo que les permite planear, orientar, gerenciar, modificar e intervenir sobre las fuerzas internas y externas que influyen en el funcionamiento y desarrollo de una organización. El 65% del personal de salud se ve afecta en cuanto a la dimensión motivación la cual fue la más afectada, reflejando valores inaceptables, mientras que en la dimensión reconocimiento el 45% de las mismas estuvieron en completo desacuerdo el dos categorías afectan directamente el clima laboral en el hospital También se contrastó con otra investigación de García (2017) en su investigación Clima Laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital de Cobán, el clima laboral del área administrativa se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración. Se encontró otra investigación relaciona al tema a investigar, Saldaña (2017) en su investigación Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud

de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales- Lima, quien concluyó que existe relación significativa entre clima laboral y la satisfacción laboral del profesional de salud; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,650. Otra conclusión relevante fue, que existe relación una relación significativa entre clima laboral y los beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral del profesional de salud; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de, 552. Como podemos evidenciar un buen clima laboral dentro de la institución de trabajo es de gran de relevancia, porque el estado anímico, físico y mental de cada trabajador será positivo, además influye de manera positiva en la atención del paciente.

También estos resultados se contrataron con las teorías de Cucchi (2015), quien afirma que el clima laboral comúnmente se cómo un factor que depende de la organización, que está en manos de la empresa. Generalmente se cuantifica a través de una encuesta que nos llega desde el Departamento de Recursos Humanos que completamos y devolvemos, pero de cuyos resultados no siempre tenemos retroalimentación. Luego suele ocurrir que con el transcurrir del tiempo no se observan acciones que tiendan a producir cambios en los aspectos que fueron planteados como negativos en la encuesta, lo cual genera inicialmente ansiedad, luego frustración y finalmente descreimiento en la gente.

Con respecto al segundo objetivo específico Caracterizar el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo, en la tabla N°5, se evidencio que el 56,2% del personal de un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo consideran que adecuado la mejora de la infraestructura y el 43,8% opina lo contrario, respecto a la satisfacción en el trabajo el 98,9% considera que es inadecuado, el mismo porcentaje (98,9%), opinó que es inadecuado su puesto de trabajo. Como podemos apreciar en relación al lugar de trabajo, el personal de salud considera que los ambientes médicos donde se atienden los pacientes son adecuados, además el establecimiento cuenta con símbolos direccionales donde existe una

orientación clara hacia los consultorios según su cita programada. Estos resultados se comparan con Granero, Blanch y Ochoa (2018) afirma que las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud, y particularmente las de los profesionales de enfermería, han sufrido profundos cambios a la luz de los cambios generales en el mundo del trabajo. Analizando el impacto de las condiciones de trabajo en el bienestar y el desempeño profesional, así como sus múltiples efectos secundarios sobre la salud ocupacional y la calidad del servicio prestado. Además de ello se contrasto con la investigación de Povedano, Granados y García (2020) en su investigación Factores del entorno laboral para hacer frente a la muerte de pacientes entre enfermeras en España. Quien concluyó que el 79% de los participantes eran mujeres, la edad promedio era de 40 años, el 38% tenía un posgrado y el 77% trabajaba en entornos de salud pública. Muchas enfermeras evaluaron su ambiente de trabajo como desfavorable (66%), informaron que existe un alto nivel d estrés ocupacional, sin embargo, el 61,2% de ellos percibió un afrontamiento óptimo. También se contrasto con otra investigación realizada por Arana y Valencia (2016) en su tesis Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en enfermeras del Hospital regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa. Se concluyó que existe un alto porcentaje de enfermeras del H.R.H.D.E perciben una buena calidad de vida laboral (87.4%), destacando como buena las dimensiones de apoyo directo 64 % (satisfacción en el trabajo, apoyo del jefe y remuneración), recursos psicológicos y organizaciones 69.4% (motivación, capacitación, participación, relaciones interpersonales y apoyo familiar) y su percepción de calidad de vida (44.1%), en tanto la dimensión demanda de trabajo, lo perciben como regular 67.6% (sobrecarga, falta de tiempo, estrés, interrupciones molestas). Se recalca que un buen ambiente de laboral crea una mayor productividad, y esto es muy importante para un establecimiento del primer nivel de atención. Además, se comparó con McCarthy (2015), quien afirma que el puesto de trabajo se define como aquel espacio en el que un individuo desarrolla su actividad labor, también se le conoce como estación o lugar de trabajo. Una empresa es una combinación de componentes esenciales, cada quien en su oficio forma parte de una orquesta o un engranaje que permite que la

melodía fluya o el reloj ande. El trabajador, la parte más pequeña del conglomerado pero que en suma hacen muchos más es la fuerza que mueve las bases de una organización y por lo tanto debe exigir a ésta un espacio de trabajo adecuado para el funcionamiento de su labor.

Finalmente, se analiza el objetivo general que consiste en Analizar el clima laboral según el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo. En la tabla N°6; donde se mostraron las filas al clima laboral y las columnas al lugar de trabajo, donde los trabajadores de un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo que perciben que el clima laboral es desfavorable, el 95,3% opinó que su lugar de trabajo es inadecuado, y sólo el 4,3% consideró que es adecuado. Estos resultados se contrastan con Ore y Soto (2019) en su investigación titulada Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin de la fuente. Quien concluyó que de los 60 (100%), profesionales de enfermería en el Servicio de Medicina; el 68.3% presentó una condición de trabajo regular, seguido de un 28.3% bueno y el 3.3% malo. Se encontró que en el estudio la dimensión física que presentó un 52% una condición de trabajo regular, seguido de un 43.3% buena y el 5% mala, por otro lado en la dimensión condición psicológica, el 51.7% presentó una condición de trabajo regular, seguido de un 38.3% bueno y el 10% malo, en la dimensión condición social, el 66.7% presentó una condición de trabajo regular, seguido de un 26.7% buena y el 6.7% mala.

## **VI. CONCLUSIONES**

Después de la aplicación de instrumentos al personal de salud se pudo concluir que:

1. De 89 profesionales de salud, 86 de ellos indican que en el establecimiento de salud existe un clima laboral regular, mientras que 3 afirman que es favorable.
2. Otra conclusión relevante; fue que, de 86 de los encuestados, 50 de ellos afirman que su centro labores es adecuado, es decir el establecimiento del primer nivel presenta una infraestructura en óptimas condiciones.
3. Finalmente se concluyó que, de 86 personas encuestadas, 82 de ellos consideran que el lugar de trabajo es adecuado, lo cual evidenciaron que en cuanto mejor percibe el clima laboral, más está de acuerdo con su lugar de trabajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al director del establecimiento implementar una estrategia de comunicación interna para favorecer las relaciones interpersonales y mejorar el clima laboral; esta estrategia debe formar parte de un plan de comunicación interna que sensibilice en forma descendente desde la dirección hasta los trabajadores que se encuentran al final del organigrama institucional.
2. Se le recomienda al director adoptar estrategias más ambiciosas para alcanzar los objetivos, con reformas políticas y evaluaciones minuciosas sobre necesidades de inversión y opciones de financiación del establecimiento de salud.
3. Se recomienda al director del centro de salud a mejorar las condiciones de trabajo relacionados con infraestructura física, equipos biomédicos y equipos de seguridad para mejorar el indicador de calidad relacionado a aspectos tangibles del servicio.
4. Se recomienda a la gerencia regional de salud sensibilizar al personal de la red Chiclayo para que forme parte de una RIS (red integrada de salud) con la finalidad de ampliar y mejorar el servicio.
5. Se recomienda a la gerencia regional de salud, fortalecer la coordinación de jefes de área para mejorar el clima organizacional.

## REFERENCIAS

- Acosta, J. (26 de mayo de 2011). *Definición de puestos de trabajo*. Obtenido de [https://es.slideshare.net/innovarisformacion/mdulo-2-definicin-de-puestos-de-trabajo?next\\_slideshow=1](https://es.slideshare.net/innovarisformacion/mdulo-2-definicin-de-puestos-de-trabajo?next_slideshow=1)
- Aguilar, R. (2016). *Valores hacia el trabajo del personal de enfermería*. Colombia: Abante.
- Alarcón, A. (2018). Osorno: funcionarios del hospital de Quilacahuin se manifiestan por mal clima laboral. *Biobio*, 1.
- Arana, Y., & Valencia, F. (2019 de octubre de 2016). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en enfermeras del Hospital regional Honorio Delgado Espinoza*. Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1818/ENaralym.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Behar, D. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima: Pearson.
- Chiavenato, I. (2017). *Clima laboral*. Lima: Sigma.
- Chiavenato, I. (2014). *Clima laboral*. Brasil: Getulio.
- Cobos, M. (2013). *Gestión de Calidad*. Mexico: Pearson.
- Cucchi, D. (2011). *Herramientas de Management para enfrentar la incertidumbre*. Ecuador: Ecuador.
- García, A. (2017). *Clima Laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital de Cobán 2019*. Scielo, 18.
- Granero, A., Blanch, J., & Ochoa, P. (2018). Labor conditions and the meanings of nursing work in Barcelona. *Scielo*, 2.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Pearson.
- Juárez, S. (2018). Organizational climate among the workers of the "Hospital General La Villa": Hospital of the second level of care in Mexico City. *Scielo*, 1.
- Lecca, E. (2014). *Seguridad en el Trabajo*. Mexico: Alfaomega.
- McCarthy, T. (2015). *QUALITY OF THE WORKPLACE*. E.E.U.U.: Hibberd.
- Ore, E., & Soto, C. (24 de octubre de 2019). *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin de la fuente*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS>

- %20Or%C3%A9rik%20-  
%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Palma, S. (2004). *Clima laboral*. Lima: Planeta.
- Perú21. (22 de Agosto de 2018). El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral. *Perú21*, pág. 1.
- Piñera, A., & Salvá, A. (2018). Organizational climate: perception by primary health care nurses. *Revista Cubana de Enfermería*, 2.
- Povedano, M., Granados, G., & García, M. (2020). Work environment factors in coping with patient death among Spanish nurses: a cross-sectional survey. *Scielo*, 1.
- Quecaño, Y. (16 de agosto de 2018). *Aunque la mayoría de las enfermeras percibieron un manejo óptimo, la situación podría mejorarse modificando varios factores contextuales. La identificación de estos factores mejoraría la calidad de la atención al final de la vida al facilitar el manejo de*. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2309/1/Yolanda\\_Tesis\\_bac\\_hiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2309/1/Yolanda_Tesis_bac_hiller_2018.pdf)
- Quiñones, M. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Colombia: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, K. (2015). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez, K. (24 de abril de 2019). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital Regional Docente de Trujillo*. Obtenido de <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11682/2E585.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saldaña, A. (15 de mayo de 2017). *investigación Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a\\_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, L. (11 de marzo de 2010). *Componentes fundamentales del clima laboral*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/componentes-fundamentales-del-clima-laboral.html>
- Sloane, D., Clarke, S., & Poghosyan, L. (2019). Importance of work environments on hospital outcomes in 9 countries. *ResearchGate*, 2.

- Suhair, H., & Haya, Q. (2019). Acoso laboral y sus medidas preventivas y productividad entre las enfermeras del departamento de emergencias del Hospital de Jose de San Martín- Argentina. *Scielo*, 56.
- Tamayo, M. (2013). Metodología de la investigación. México: Perarson .
- Tamayo, M. (2014). *El procesos de la investigación científica* . México: Limusa.
- Torres, K. (14 de setiembre de 2019). *Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de Essalud de la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1860/1/TL\\_TorresSalazarKellie.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1860/1/TL_TorresSalazarKellie.pdf)
- Uturunco, M. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguín Escobedo”, Arequipa. . *ORIGINAL RESEARCH*, 2.
- Wei, H., Sewell, K., & Rose, M. (2018). The state of the science of nurse work environments in the United States: A systematic review. *ScienceDirect*, 1.

## Anexos

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala valorativa	Técnica e Instrumentos
<b>Variable 1: Clima laboral</b>	Es la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización. (Gaspar, 2011)	Liderazgo	Dirección Estímulo a la capacitación	En la institución el trabajador es un miembro importante del equipo de gestión. La institución le ofrece oportunidad para su capacitación. Existen liderazgos visibles en la organización.	Escala Ordinal	Encuesta
		Motivación	Realización personal Reconocimiento de aporte Responsabilidad	Se siente realizado en su trabajo actual. Se siente usted motivado con el ambiente de trabajo. Su jefe le reconoce su esfuerzo. Usted reconoce que sus compañeros son responsables con su trabajo.		
		Comunicación	Comunicación asertiva Comunicación efectiva Comunicación empática	En la institución existe respeto mutuo en los trabajadores. En la institución existe trato cordial entre los trabajadores. Existe canal de comunicación formal en su Institución. Está usted informado sobre las principales acciones y logros de la Institución		
		Trato al trabajador	Equidad Confianza Presión	Recibo un trato equitativo en de la institución Existe un ambiente de confianza entre los compañeros. El jefe transmite confianza a los trabajadores		
		Identificación institucional	Compromiso  Rotación de personal	Los trabajadores están comprometidos con la institución. Colabora frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área. Usted dejaría este empleo por una mejora económica.		
<b>Variable 2: Lugar de trabajo</b>	Puesto de trabajo es el lugar que ocupa determinada persona para poder cumplir determinada tarea u oficina, sus componentes son los materiales que esa persona debe utilizar para llevar feliz término la labor que se le encomendó (Costa, 2011).	Mejora de la infraestructura	Ambientación de la sala de espera. Mejora de los consultorios Mobiliario para los pacientes.	¿En su opinión es importante remodelar la sala de espera de su establecimiento? En términos generales los consultorios deben orientarse a la especialización. Son adecuados las áreas donde atienden a los pacientes	Escala Ordinal	
		Satisfacción en el trabajo	Bienestar del trabajador Resultados positivos en el desempeño.	Existen oficinas encargadas de evaluar el bienestar del trabajador. La organización evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores		
		Puesto de trabajo	Desarrollo profesional Competencias para el puesto.	La organización cuenta con planes de desarrollo profesional. La institución evalúa la promoción de los trabajadores en función a sus competencias para el puesto		

Anexo N°2: Instrumentos  
Instrumento de clima laboral

Nombre y Apellidos:.....

Encuesta sobre influencia del clima laboral de los Trabajadores.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Años de servicio: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES: Marcar con (x) la alternativa que usted crea conveniente**

Totalmente de acuerdo	Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
<b>LIDERAZGO</b>						
1.	En la institución el trabajador es un miembro importante del equipo de gestión.					
2.	La institución le ofrece oportunidad para su capacitación.					
3.	Existen liderazgos visibles en la organización.					
<b>MOTIVACIÓN</b>						
4.	Se siente realizado en su trabajo actual.					
5.	Se siente usted motivado con el ambiente de trabajo.					
6.	Su jefe le reconoce su esfuerzo.					
7.	Usted reconoce que sus compañeros son responsables con su trabajo.					
<b>COMUNICACIÓN</b>						
8.	En la institución existe respeto mutuo en los trabajadores.					
9.	En la institución existe trato cordial entre los trabajadores.					
10.	Existe canal de comunicación formal en su Institución.					
11.	Está usted informado sobre las principales acciones y logros de la Institución					
<b>TRATO AL TRABAJADOR</b>						
12.	Recibo un trato equitativo en de la institución					

13.	Existe un ambiente de confianza entre los compañeros.					
14.	El jefe transmite confianza a los trabajadores					
<b>IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>						
15.	Los trabajadores están comprometidos con la institución.					
16.	Colabora frecuentemente en el cumplimiento de las metas de su área.					
17..	Usted dejaría este empleo por una mejora económica.					

### Instrumento Lugar de trabajo.

Nombre y Apellidos: .....

Instrucciones: Encuesta dirigida al personal de salud para evaluar las condiciones del lugar de trabajo, marca con una X según su criterio.

Si ( )

No ( )

	Ítems	Si	No
1	¿En su opinión es importante remodelar la sala de espera de su establecimiento?		
2	En términos generales los consultorios deben orientarse a la especialización.		
3	Son adecuados las áreas donde atienden a los pacientes		
4	Existen oficinas encargadas de evaluar el bienestar del trabajador.		
5	La organización evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores		
6	La organización cuenta con planes de desarrollo profesional.		
7	La institución evalúa la promoción de los trabajadores en función a sus competencias para el puesto		

### Anexo N°3: Validez y confiabilidad de instrumentos

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Alfonso ~~Isuiza~~ Pérez

Institución donde labora: Clínica Pacífico

Especialidad: Médico General

Instrumento de evaluación: Encuesta

Autor (s) del instrumento(s): Lic. ~~Liz~~ Elva Díaz ~~Díaz~~

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los items redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
Objetividad	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: clima laboral y lugar de trabajo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
Actualidad	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: clima laboral y lugar de trabajo				x	
Organización	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: clima laboral y lugar de trabajo de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
Suficiencia	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
Intencionalidad	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
Consistencia	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
Coherencia	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: clima laboral y lugar de trabajo				x	
Metodología	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
Pertinencia	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				44		

[Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Ninguna

PROMEDIO DE VALORACION:

44

Chiclayo, 15 de abril del 2020.



.....  
*Mg. Alfonso Isuiza Pérez*  
CPPe N° 2301119950

## INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Abel Chavarry Isla

Institución donde labora: Hospital Regional Lambayeque

Especialidad: Médico General

Instrumento de evaluación: Encuesta

Autor (s) del instrumento(s): Lic. Liz Elva Diaz Diaz

### II. ASPECTOS DE VALIDACION

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos máximos					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la <u>información</u> objetiva sobre la variable: clima laboral y lugar de trabajo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento Científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: clima laboral y lugar de trabajo					X
<b>ORGANIZACION</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: clima laboral y lugar de trabajo de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: clima laboral y lugar de trabajo					X
<b>METODOLOGIA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					43	

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es valido cuando se tiene un puntaje minimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

### III. OPINION DE APLICABILIDAD

---

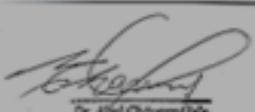
---

---

PROMEDIO DE VALORACION:

43

Chiclayo, 06 de febrero del 2020.



Dr. Abel Chusanyá  
MÉDICO ORLUDAS  
COP 1973

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Navarro Barrera Yolanda  
 Institución donde labora: Universidad Nacional de Santa  
 Especialidad: Médico  
 Instrumento de evaluación: Encuesta  
 Autor (s) del instrumento(s): Lic. Liz Elva Díaz Díaz

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: clima laboral y lugar de trabajo en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento Científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: clima laboral y lugar de trabajo				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: clima laboral y lugar de trabajo de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: clima laboral y lugar de trabajo					X

<b>METODOLOGIA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.						X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						44	

(Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 44

Chiclayo, 23 de febrero del 2020.



Dr. Valdo Acosta Burgos  
1961-1978

---

Apellido y Nombre:  
DNI N°

## Confiabilidad del instrumento

<b>Variable</b>	<b>N° Ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Clima Laboral	17	0,924
Lugar de trabajo	7	0,882

Anexo N°4: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el lugar de trabajo en el establecimiento de salud de José Olaya de primer nivel de atención en Chiclayo 2020?</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>: H1. Existe relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo 2020.</p> <p>H0. No existe relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo 2020.</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y el lugar de trabajo en el establecimiento de salud de José Olaya del primer nivel de atención en Chiclayo 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Establecer el clima laboral en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo 2020</p> <p>Caracterizar el lugar de trabajo en un establecimiento del primer nivel de atención en Chiclayo 2020</p>	<p><b>V1: Clima laboral</b></p>	<p>Definición de clima laboral</p> <p>Teoría de clima laboral</p> <p>Tipos de clima laboral.</p> <p>Dimensiones de clima laboral</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Comunicación</p> <p>Trato al trabajador</p> <p>Identificación institucional</p>	<p>El enfoque de la investigación es Cuantitativo.</p> <p>Diseño: Correlacional-Descriptivo de corte transversal</p> <p><b>Muestra:</b> 89 trabajadores</p>
			<p><b>V2: Lugar de trabajo</b></p>	<p>Definición e lugar de trabajo.</p> <p>Tipos de lugar de trabajo.</p> <p>Dimensiones de lugar de trabajo.</p>	<p>Mejora de la infraestructura</p> <p>Satisfacción en el trabajo</p> <p>Puesto de trabajo</p>	<p><b>Técnicas:</b> Cuestionario</p> <p><b>Instrumentos:</b> Encuesta.</p>

## Anexo N°5: Autorización del desarrollo de la investigación



"Año de la Universalización de la Salud"

09 de junio de 2020

Señor. SEGUNDO ALFREDO ZEÑA PORRAS  
JEFE DEL C.S. JOSÉ OLAYA

Presente.

Es grato dirigiros a ustedes, para expresar nuestro cordial saludo y a la vez presentar a la Maestrante **Liz Elva Díaz Díaz**, alumna de la Escuela de Postgrado del III ciclo, **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud**, de nuestra casa superior de estudios; quien desea desarrollar la aplicación de instrumentos de recolección de datos en la institución que usted dignamente dirige por lo que se solicita a su persona dicha autorización la maestrante tiene como título **"CLIMA LABORAL Y EL LUGAR DE TRABAJO EN UN ESTABLECIMIENTO DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN CHICLAYO"**.

Agradecemos anticipadamente la atención que pudieran brindar a la presente.

Expedimos la presente a solicitud de la alumna.

Atentamente,



C.C.: VAGS-DTC-EPG, Interesado (a) y Archivo.

**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Chiclayo Pimental Km. 3.5.  
Telf. (074) 480210/Anejo: 8520



**GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE**  
Gerencia Regional de Salud Lambayeque  
Red de Salud Chiclayo  
Centro de Salud "José Olaya"  
Chiclayo



*AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD*

Chiclayo, 29 de Junio del 2020

CARTA N° 0005 - 2020/LAM-RED.CH/CSJO

ING.  
MERCEDES COLLAZOS ALARCÓN  
JEFE DE LA UNIDAD DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Presente.-

**ASUNTO:** ACEPTA MAESTRANTE PARA REALIZAR  
RECOLECCIÓN DE DATOS PARA PROYECTO

Por intermedio del presente me dirijo a Usted para expresarle mi cordial saludo así mismo en respuesta al documento recepcionado en este centro de salud el día 25 de junio del 2020 presentando a la Srta. LIZ ELVA DÍAZ DÍAZ quien solicita realizar la aplicación de instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de su maestría titulado "CLIMA LABORAL Y EL LUGAR DE TRABAJO EN UN ESTABLECIMIENTO DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN CHICLAYO", esta jefatura da por ACEPTADA dicha petición.

Es propicia la ocasión para testimoniarme mi especial consideración.

Atentamente

