



Universidad Nacional
Federico Villarreal

**Vicerrectorado de
INVESTIGACION**

Facultad De Psicología

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN CENTRO DE
SALUD OCUPACIONAL DE LIMA METROPOLITANA**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología con
Mención en Psicología Organizacional

AUTOR:

CUENCA OCHOA JANSSEN DAVIS

ASESORA:

AVILA MIÑAN, MILDRED

JURADO:

SALCEDO ANGULO, ELENA

RIVADENEYRA DE LA TORRE, ELVIRA

MENDOZA HUAMAN, VICENTE

ZEGARRA MARTINEZ, VILMA

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA:

A mis padres, quienes nunca dejaron de apoyarme y me animaron a continuar.

A mi esposa, quien es mi motivación.

A ellos todo mi amor, constancia y éxitos.

PENSAMIENTO:

Enfrenta cada problema como una oportunidad para demostrar de lo que estás hecho.

AGRADECIMIENTOS:

A los profesores de la universidad de esta casa de estudios que entregan lo mejor de sí para formarnos como profesionales.

CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL DE LIMA METROPOLITANA

JANSSEN DAVIS CUENCA OCHOA

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptiva, cuyo objetivo principal es el determinar los niveles del clima organizacional en los trabajadores de un Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana. Trabajamos con el test CL-SPC en una población constituida por 65 trabajadores. En los resultados observamos que el 76.9% de los trabajadores califica positivamente (favorable y muy favorable) el clima organizacional de la institución. Lo mismo ocurre con las sub-escalas de autorrealización (67.7%), involucramiento laboral (92.3%), supervisión (90.8%), comunicación (87.7%) y condiciones laborales (72.3%). En el análisis de género y nivel jerárquico, no se hallaron diferencias significativas en la calificación positiva del clima organizacional; a diferencia del análisis del área por trabajo, donde se aprecia que existe cierta diferencia entre los trabajadores administrativos (94.4%) y asistenciales (80.8%).

Palabras claves o descriptores: clima organizacional, centro de salud ocupacional.

**ORGANIZATIONAL CLIMATE IN AN OCCUPATIONAL HEALTH
CENTER OF LIMA METROPOLITANA**

JANSSEN DAVIS CUENCA OCHOA

ABSTRACT

The present investigation is of descriptive type, whose main objective is to determine the levels of the organizational climate in the workers of an Occupational Health Center of Lima Metropolitana. We work with the CL-SPC test in a population constituted by 65 workers. The results we have showed that 76.9% of workers rate positively (favorable and very favorable) the organizational climate of the institution. The same happen with to the sub-scales of self-realization (67.7%), labor involvement (92.3%), supervision (90.8%), communication (87.7%) and working conditions (72.3%). The analysis of gender and hierarchical level, no significant differences were found in positive qualification of the organizational climate; however the analysis of the area for work, which shows that there are some differences between administrative workers (94.4%) and care workers (80.8%).

Keywords or descriptors: organizational climate, occupational clinic.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
PENSAMIENTO.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPITULO I: PROBLEMA.....	15
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	16
1.1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.1.2. Formulación del problema.....	18
1.2. Objetivos.....	18
1.2.1. Objetivo general.....	18
1.2.2. Objetivos específicos.....	19
1.3. Justificación e importancia.....	20
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	22
2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	29
2.2. Base teórica.....	31
2.2.1. Clima Organizacional.....	31

2.2.1.1. Evolución del concepto de clima organizacional	31
2.2.1.2. Factores del clima organizacional	38
2.2.1.2.1 Autorrealización	38
2.2.1.2.2 Involucramiento laboral.....	39
2.2.1.2.3 Supervisión	39
2.2.1.2.4 Comunicación.....	39
2.2.1.2.5 Condiciones laborales.....	39
2.2.1.3. Ventajas de trabajar el clima organizacional en la organización	40
2.2.2. Centro de salud	40
2.2.2.1. Definición de Centro de salud	41
2.2.2.2. Clasificación de los establecimientos de salud.....	41
2.2.2.3. Centro de Salud Ocupacional	43
CAPITULO III: METODO	45
3.1.Población y participantes.....	46
3.2.Criterios de inclusión o exclusión	48
3.2.1. Criterios de inclusión	48
3.2.2. Criterios de exclusión	48
3.3.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.3.1. Consentimiento informado	49
3.3.2. Definición operativa de la variable	49
3.3.3. Test CL-SPC.....	50
3.4.Procedimientos	52
CAPITULO IV: RESULTADOS	54
4.1.Medidas psicométricas de los instrumentos: validez de constructo y confiabilidad.....	55

4.1.1. Confiabilidad	55
4.1.2. Validez de constructo	56
4.2. Análisis de los resultados	59
4.2.1. Descripción de los resultados generales	59
4.2.2. Descripción de los resultados específicos	60
CAPITULO V: DISCUSIÓN	72
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS	79
ANEXOS	85
Anexo A: Consentimiento informado	86
Anexo B: Escala CL-SPC	87

LISTA DE TABLAS

Tabla 01: Niveles de atención, niveles de complejidad y categorías de establecimientos del sector salud.	42
Tabla 02: Descripción de la población y los participantes.	47
Tabla 03: Grados de respuesta para los ítems.	50
Tabla 04: Distribución de ítems por factor.	51
Tabla 05 Baremos de la escala CL-SPC.....	52
Tabla 06: análisis de la confiabilidad de la escala CL-SPC.	55
Tabla 07: análisis de la confiabilidad según cada factor.	55
Tabla 08: Prueba de KMO y Bartlett.....	56
Tabla 09: Correlaciones por factores y escala general (Rho de Spearman).	58
Tabla 10: Niveles del clima organizacional en los trabajadores del centro médico de salud ocupacional.	59
Tabla 11: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la variable clima organizacional.	60
Tabla 12: Análisis de la percepción que tienen los trabajadores de las oportunidades de autorrealización que brinda el centro de salud ocupacional de lima metropolitana.	60
Tabla 13: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la sub-escala de autorrealización.	61
Tabla 14: Análisis de la percepción que tienen del involucramiento laboral con el centro de salud ocupacional de lima metropolitana.	61

Tabla 15: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la sub-escala de involucramiento laboral.....	62
Tabla 16: Análisis de la percepción que tienen de la supervisión en el centro de salud ocupacional de lima metropolitana.....	62
Tabla 17: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la sub-escala de supervisión.....	63
Tabla 18: Análisis de la percepción que tienen de la comunicación en el centro de salud ocupacional de lima metropolitana.....	64
Tabla 19: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la sub-escala de comunicación.....	64
Tabla 20: Análisis de la percepción que tienen de las condiciones laborales en el centro de salud ocupacional de lima metropolitana.	65
Tabla 21: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la sub-escala de comunicación.....	65
Tabla 22: Análisis del clima organizacional según el área de trabajo de los trabajadores del centro de salud ocupacional de lima metropolitana.	66
Tabla 23 Media, rango de puntajes y desviación estándar de la variable clima organizacional según el área de trabajo, tipo de puesto género de los trabajadores. ..	67
Tabla 24: Análisis del clima organizacional según el tipo de cargo de los trabajadores del centro de salud ocupacional de lima metropolitana.	68
Tabla 25: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la variable clima organizacional según el tipo de puesto de los trabajadores.....	69
Tabla 26: Análisis del clima organizacional según el género de los trabajadores del centro de salud ocupacional de lima metropolitana.	70

Tabla 27: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la variable clima organizacional según el género de los trabajadores.71

INTRODUCCIÓN

Desde la promulgación de la ley 29783 “Ley de Seguridad y salud en el trabajo” en el año 2011, el área de la salud ocupacional inició un proceso de crecimiento exponencial, ya que antes de la existencia de dicha ley solo los trabajadores que realizaban actividades de alto riesgo pasaban por una evaluación médico ocupacional (EMO); ahora con esta ley, se exige que todo trabajador todo trabajador pase por una EMO una vez al año.

Ese contexto de demanda creciente de sus servicios, propicio la aparición de centros de salud ocupacional privados que puedan brindar estos servicios; pero hoy en día, luego de muchos cambios en la ley, este pujante nuevo sector, necesita adaptarse a nuevas reglas de juego, que ponen en riesgo su existencia.

En este nuevo ambiente, los encargados de estas instituciones buscan optimizar sus servicios y procedimientos internos, lo cual nos da la oportunidad de analizar y ver cómo se desarrolla el clima organizacional en un centro de salud ocupacional.

El presente trabajo está dividido en cinco capítulos. En el capítulo primero, el problema, se desarrolla el planteamiento y se formula, así como los objetivos, la justificación e importancia del estudio.

En el capítulo segundo, el marco teórico, se trabaja las investigaciones nacionales e internacionales que fungen como antecedentes, también exponemos las bases teóricas del concepto clima organizacional y como ha ido cambiando a lo largo de los años.

En el capítulo tercero, la metodología de trabajo, se especifica el tipo y nivel de investigación, la población, la variable, el instrumento de trabajo y el procedimiento seguido para la recolección, procesamiento y análisis estadísticos de los datos.

En el capítulo cuarto, los resultados, se presentan en función a los objetivos planteados, describiendo los diferentes niveles de la variable.

Y finalmente, en el capítulo quinto, la discusión, se expone las conclusiones y recomendaciones a seguir, seguidas de las referencias y anexos.

CAPITULO I:
PROBLEMA

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

El Perú ha experimentado diferentes procesos económicos, los más notorios fueron la etapa de crisis de los años 80, la etapa de recuperación y estabilización de la política económica de los años 90 y la etapa de crecimiento sostenido que inicio en los años 2000 (Loayza, 2008). Este proceso de crecimiento económico continuo se cimentó en su buen manejo fiscal, diversificación de las exportaciones y crecimiento del mercado interno.

Este contexto de bonanza permitió que muchos sectores económicos se desarrollen. Ese fue el caso del área de la salud ocupacional, que luego de la promulgación de la ley 29783 “Ley de Seguridad y salud en el trabajo” en el año 2011 (la cual creó nuevas obligaciones laborales para los empleadores), inició un proceso de crecimiento exponencial, en especial en el sector privado. Este crecimiento del sector se pudo observar ya que la Dirección General de Salud (DIGESA) pasó de acreditar 15 centros de salud ocupacional privados a nivel nacional en el año 2010, a acreditar 256 centros en el año 2016.

Luego de esta etapa de crecimiento económico, el Presidente de la República, Cmdt. Humala (2014) manifestó que, desde el gobierno se percibió el inicio del proceso de desaceleración económica en la región sudamericana y este ha empezado a afectar al país, por lo cual planificaron la implementación de medidas para evitar o reducir el impacto de este proceso en nuestra economía.

Se implementaron medidas como la creación de colchones macroeconómicos, el apoyo al sector construcción, el fomento de las asociaciones público-privadas para la generación de proyectos de gran envergadura, el canje de obras por impuestos (Humala, 2015), entre otras, que permitieron al gobierno enfrentar la desaceleración económica.

Desde el año de su promulgación, la ley 29783 ha tenido diferentes modificaciones, que han cambiado las reglas de juego para las empresas y los Centros de Salud Ocupacional. Ahora las modificaciones hechas a la ley en el año 2016 han sido las que más afectaron al sector de salud ocupacional ya que hicieron que las evaluaciones médico ocupacionales de retiro pasen de ser obligatorias a ser facultativas, eliminando las evaluaciones médico ocupacionales de ingreso para puestos de bajo riesgo. Todo ello generó que este creciente mercado inicie un proceso de contracción que dio como resultado el cierre de varios Centro de Salud Ocupacional.

Este contexto de competencia ha originado que los centros de salud ocupacional busquen factores que mejoren sus índices de rendimiento, pues gracias a los años de bonanza se pudo alcanzar un nivel de desarrollo tecnológico elevado y se estandarizaron muchos de sus procedimientos operativos, por lo que iniciaron la búsqueda de otras variables que afecten a las organizaciones. Variables como la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el clima organizacional empezaron a cobrar una mayor importancia en el estudio de las organizaciones. Es así, que elegimos abordar el estudio de clima organizacional, debido al tiempo y disponibilidad de los trabajadores.

Este Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana, dentro de sus políticas de mejora continua y para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado, busca siempre mantener un nivel de competencia óptimo, asegurando un valor agregado para sus clientes. Para ello implementó acciones orientadas hacia la obtención de certificaciones de calidad, a nivel de procesos; siendo necesaria, dentro de este marco, información relevante para continuar implementando acciones correctivas que le permitan cumplir con sus objetivos organizacionales.

1.1.2. Formulación del problema:

¿Cuáles son los niveles del clima organizacional en los trabajadores de un Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar los niveles del clima organizacional en los trabajadores de un Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana.

1.2.2. Objetivos específicos

- O1. Identificar la percepción que tienen los trabajadores de las oportunidades de autorrealización que brinda el Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana.
- O2. Identificar la percepción que tienen los trabajadores sobre el involucramiento laboral que tienen con el Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana.
- O3. Identificar la percepción que tienen los trabajadores sobre la supervisión en el Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana.
- O4. Identificar la percepción que tienen los trabajadores sobre la comunicación en el Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana.
- O5. Identificar la percepción que tienen los trabajadores sobre las condiciones laborales en el Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana.
- O6. Identificar las diferencias significativas del clima organizacional en los trabajadores de un Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana, según el área a la que pertenecen, el género y la jerarquía laboral en la organización.

1.3. Justificación e importancia

Este trabajo de investigación, que evalúa los niveles del clima organizacional de un Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana, nos permite entender las conductas, relaciones y actitudes de los trabajadores en organizaciones de este sector. Y a su vez, nos brinda información para implementar medidas de mejora de la calidad de vida de los trabajadores en el Centro de salud.

Para la organización fue relevante, al brindar información que le permitió a la dirección implementar mejoras para la optimización de los procesos de trabajo y así cumplir los objetivos planteados. Asimismo, esta información también nos ayudó a mejorar el servicio que se brinda a los usuarios y clientes de este Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana.

Consideramos también que este trabajo contribuirá a mejorar la relación entre los trabajadores y la organización, al conocer las actividades estimadas por ambos como oportunidades de mejora.

Los resultados de este trabajo, nos darán información de cómo se desempeña el clima organizacional en este entorno tan único como lo es un Centro de Salud Ocupacional. Esto lo podemos afirmar ya que el sector de Salud ocupacional es relativamente joven y carece de trabajos de investigación que nos den un marco conceptual de referencia y antecedentes de trabajos de investigación.

Finalmente, este trabajo de investigación, servirá de referencia para futuros trabajos de investigación que se enfoquen en el área de la salud ocupacional desde diferentes puntos de vista.

CAPITULO II:
MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

García (2013) evaluó el clima organizacional en los trabajadores de una entidad pública del sector transportes y comunicaciones por medio de una investigación de corte descriptivo. Para evaluar la variable se empleó escala de clima laboral CO-LFM, compuesto por 112 ítems los cuales se agrupan en 12 dimensiones (organización, relaciones laborales, progreso de la empresa, incentivos y reconocimientos, trato del jefe inmediato, capacidad del jefe inmediato, puesto que desempeña, instalaciones y materiales de trabajo, compañeros de trabajo, mecanismos de información, comunicación con el jefe inmediato y valores).

En los resultados encontramos que el 51.2% la población calificó a la variable clima organizacional como promedio; por otro lado, no se encontró diferencias significativas en los grupos poblacionales.

Atalaya (2014) también evaluó la relación que existe en clima laboral y el síndrome de burnout en el personal de una empresa de aduanas en un estudio de tipo descriptivo de diseño correlacional. La población estuvo constituida por la totalidad de trabajadores de la empresa (110 participantes). Las variables se analizaron por medio de la escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC) y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson. Los resultados mostraron

que el clima laboral era percibido como favorable, el cansancio emocional alcanzó un nivel medio; también se pudo observar que el clima laboral posee una relación estadísticamente significativa y negativa con las dimensiones cansancio emocional y despersonalización del burnout a diferencia de la dimensión realización personal, con la que guarda una relación significativa, moderada y positiva.

López (2014) analizó el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa centro de especialización y capacitación profesional del Perú, desde una investigación correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores y se empleó la Escala de Clima Organizacional de Likert, la cual consta de 40 ítems, y para el análisis de la satisfacción laboral el cuestionario SL-SPC de Palma, compuesto 36 ítems agrupado en 7 factores.

Revisando los resultados del clima organizacional se pudo apreciar que el 61% de la población califica como favorable a las relaciones interpersonales, el 54% como desfavorable al estilo de dirección, el 55% como favorable al sentido de pertenencia, el 75% como favorable a las retribuciones de la empresa, el 50% como favorable a la disponibilidad de recursos, el 60% como favorable a la estabilidad y el 61% como desfavorable a los valores colectivos; por otro lado con respecto a la variable satisfacción laboral se pudo apreciar que el 60% de la población se mostró satisfecho con el desarrollo personal, el 56% se mostró satisfecho con el desempeño de las tareas, el 54% se mostró satisfecho con las relaciones sociales, el 53% se mostró satisfecho con las condiciones físicas y materiales de la empresa y por último el 56% se mostró insatisfecho con las políticas administrativas; luego se empleó la correlación y regresión lineal para

afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Llactahuamán (2014) analizó el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Emergencia del Hospital Mariscal Miguel Ángel Llerena de la ciudad de Ayacucho, para lo cual desarrolló un trabajo descriptivo. La población estaba conformada por 16 profesionales de enfermería de dicho servicio. Para el del Clima Organizacional se trabajó con el Instrumento para Medir el Clima Organizacional en Empresas Colombianas IMCOC; para la satisfacción laboral se empleó el Índice de Descripción del Trabajo IDT o JDI (Job Descriptive Index). Con respecto a los resultados, en relación al clima organizacional se pudo observar que el 87.5% afirmó que las relaciones interpersonales y el estilo de dirección son regulares, el 75% afirma que la estabilidad, la retribución, el sentido de pertenencia, y valores colectivos son regulares; en lo que respecta a la satisfacción laboral, el 62.5% afirma estar poco satisfecho con el trabajo actual y el trabajo en general, además el 37.5% afirmó estar poco satisfecho con la interacción con las compañeras y el 31.25% con el ambiente laboral. Por lo tanto, la mayoría del personal evaluado manifiesta que el clima organizacional es regular dentro de su institución y se siente poco satisfecho con su trabajo actual.

Castro & Espinoza (2015) evaluaron la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de un centro de salud de Huancayo por medio de un trabajo correlacional. La población estaba conformada por 25 trabajadoras del servicio de enfermería del mismo Centro de salud. La variable

clima organizacional se evaluó por medio del Cuestionario de Clima Organizacional OMS/OPS, el cual está compuesto por 21 ítems que se agrupan en 4 factores (liderazgo, reciprocidad, motivación y participación); para evaluar la variable satisfacción laboral se empleó el Cuestionario de Satisfacción laboral de Chiang, el cual está compuesto por 33 ítems que se agrupan en 6 factores (satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente de trabajo físico, satisfacción con la forma en la que realiza su trabajo, satisfacción con la relación supervisor-subordinado, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción con la remuneración).

En los resultados de este estudio se pudo observar que el clima organizacional es inadecuado y el nivel de satisfacción laboral del personal del servicio de enfermería se ubica en insatisfecho; por otro lado, se pudo apreciar que ambas variables poseen una relación positiva y estadísticamente significativa.

Álvarez & Cahuana (2015) buscaron evaluar la relación entre el clima organizacional y la calidad atención en el centro de salud Ascensión (Huancavelica), por ello realizaron una investigación correlacional entre estas 2 variables. La muestra estaba conformada por 41 miembros del centro de salud y 41 usuarios del mismo. Las variables se evaluaron por medio de 2 instrumentos que se elaboraron exclusivamente para este trabajo (a los cuales se les dio validez de jueces). Con respecto a los resultados; se pudo observar el 80% de la población calificó la calidad de atención como regular, y el clima organizacional logró una calificación de regular (56%). Por lo que se pudo afirmar que existe una relación significativa (0.05).

Por otro lado, Rivera (2015) determinó la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma. Este trabajo de investigación es de corte descriptivo. La población estaba constituida por 30 trabajadores del área asistencial del servicio de cirugía; para el análisis del clima organizacional se empleó la escala CL-SPC y para el análisis de la variable satisfacción laboral, se empleó el cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC).

Luego de la aplicación de los instrumentos se pudo observar que el 70% de la población califica al clima organizacional como favorable; por otro lado, el 93% de la población indica que se encuentra satisfecho laboralmente; luego se aplicó la prueba de Fisher para afirmar que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.

Calcina (2015) investigó el clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo, este trabajo se desarrolló bajo una metodología descriptiva. La población comprendía a los 35 trabajadores del servicio de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo de la ciudad de Lima. Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron la escala de Litwin y Stringer para el análisis del clima organizacional y la escala SL-SPC para el análisis de la satisfacción laboral.

En los resultados se pudo encontrar que el 71.4% de la población califica al clima organizacional como regular a diferencia del 28.6% que lo califican como muy bueno. Con respecto a la satisfacción laboral, el 8.6% de la población le da una calificación de alta, el 85.7% la como media (regular) y el 5.7% como baja.

Huamán & Ramos (2015) determinaron de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión de la ciudad de Huancavelica, para ello desarrollaron una investigación de corte correlacional. En este trabajo se contó con la participación de los 63 trabajadores de este referido centro de salud. Para el análisis de las variables se emplearon la Escala de Satisfacción Laboral de Chiang, Salazar y Núñez, la cual está compuesta por 23 ítems que se agrupan en 5 dimensiones (satisfacción con la relación con los superiores, con las condiciones físicas En el trabajo, con la participación en las decisiones, con su trabajo y con el reconocimiento) y la Escala de Clima Organizacional, que está compuesta por 53 ítems que se agrupan en 7 dimensiones (comunicación interna , reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, compromiso y adaptación al cambio) de Chiang, Salazar y Núñez. Con respecto a los resultados se pudo observar que el 100% de los trabajadores afirma tener un clima organizacional regular, el 50.8% una satisfacción laboral alta y el 49.2% una satisfacción laboral promedio; para el análisis de la relación de las 2 variables se empleó la correlación de Spearman ($\rho = 0.03$) para afirmar que el clima organizacional si se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral.

También Apancho & Condori (2016) realizaron una investigación para determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de los servicios de cirugía y centro quirúrgico del hospital regional Honorio Delgado de Arequipa. Este trabajo es de tipo correlacional. Para este trabajo de investigación se contó con una población de 70 enfermeras de los servicios de cirugía y centro quirúrgico, para el análisis de las variables se empleó el cuestionario de clima organizacional del MINSA que está compuesto por 34 ítems (los cuales se agrupan en 11 dimensiones) y la Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud del MINSA que está compuesto por 22 ítems (los cuales se agrupan en 7 dimensiones)

Luego de la aplicación de los instrumentos se pudo observar que el 90.77% de la población le da una calificación de por mejorar al clima organizacional, en contraparte el 9.27% le da una calificación de saludable; con respecto a la satisfacción laboral podemos observar que el 56.92% de la población afirma tener una alta satisfacción y el 43.08% una baja satisfacción. Con referencia al análisis de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se aplicó la prueba de chi cuadrado y regresión, con lo que pudieron afirmar que existe una relación directa, positiva y significativa estadísticamente entre estas 2 variables ($p < 0.05$).

2.1.2. Antecedentes internacionales

Alí, Andrés, Ceballos & Romero (2014) estudiaron el clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada, este

trabajo es de tipo descriptivo. La población estaba conformada por 94 miembros de la organización, de los cuales 2 trabajadores se negaron a participar del estudio. Para la recolección de datos emplearon los grupos focales y se desarrolló un test específico para este trabajo. En los resultados se pudo observar que 80.4% de los trabajadores evaluados le da una calificación entre buen clima y excelente clima, el 15.2% le da una calificación de regular clima y el 4.3% lo califica como mal clima, además no observó diferencias significativas en los 2 niveles jerárquicos de la organización.

Juárez-Adauta (2012) investigó la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en personal del Hospital General Regional 72, el cual forma parte del Instituto Mexicano del Seguro Social; ese trabajo se desarrolló bajo una metodología correlacional. La población de este nosocomio está compuesta por 1631 trabajadores, entre administrativos y asistenciales, de los cuales escogió de forma aleatoria simple un grupo de 230 trabajadores para constituir la muestra. Para analizar el clima organizacional se empleó la escala mixta Likert y Thurstone, la cual se adaptó en una versión de 40 ítems y para el análisis de la satisfacción laboral se empleó una versión de 15 ítems de la escala SL-SPC.

Luego de la recolección de datos, observaron que en el análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital General Regional 72, se calificó de forma positiva a esta variable (51.74% como positivo, 46.96% como promedio y 1.30% como negativo); posteriormente en el análisis del clima organizacional se pudo apreciar que esta variable también obtuvo una calificación positiva (49.13% como positivo, 46.09% como promedio y 4.78% como negativo).

También, se pudo confirmar que ambas variables tienen una alta correlación positiva ($r=0.83$ y $p<0.001$).

Jiménez, Pedraza, Romero, & Socarrás (2014) estudiaron el clima organizacional en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta, este trabajo lo desarrollaron bajo una metodología descriptiva. La población estaba compuesta por los 21 trabajadores (entre administrativos y asistenciales) del referido Centro de Salud Ocupacional. Para la recolección de datos se empleó la escala IMCOC, la cual está compuesto por 45 ítems que se agrupan en 8 factores (relaciones sociales, relaciones de autoridad, desarrollo de las tareas, claridad, retribución, retos, riesgos, participación). En los resultados se pudo observar que los trabajadores de la empresa prestadora de servicios en salud ocupacional perciben como favorable el clima organizacional.

2.2. Basé teórica

2.2.1. Clima Organizacional

2.2.1.1. Evolución del concepto de clima organizacional

El concepto de clima organizacional no es un constructo nuevo, algunos autores refieren que se empezó a emplear en la década del 70 junto con la aparición del concepto de desarrollo organizacional y la implementación de la teoría de sistema en las organizaciones (Rodríguez, 2010).

Revisando en la bibliografía del concepto de clima organizacional , encontramos que los primeros antecedentes de este concepto surgen a partir de 1910, según Arano, Delfín & Escudero (2016) quienes mencionan como uno de los primeros antecedentes del concepto de clima organizacional a la teoría clásica de la administración, y en esta encontramos las conclusiones de la investigación desarrollada por Taylor en 1911, quien nos requiere que para mejorar la productividad se debe de motivar a los trabajadores por medio de un sistema de incentivos monetarios; proponiendo el empleo de la variable motivación en los trabajadores.

Otro de los referentes importante fue la presentación de las conclusiones de investigación desarrollada por Mayo (1939) en la fábrica Western Electric's Hawthorne Works de Chicago, donde en una primera fase se pretendía comprobar como afectaba la iluminación ambiental a la producción; pero en contraparte le permitió afirmar que la producción dependía de directamente del nivel de atención que reciben los empleados por sus jefes y de la cohesión del grupo (grupos informales, relaciones interpersonales, recompensas y sanciones sociales) (Arano et al; 2016).

También podemos incluir dentro de los antecedentes del concepto de clima organizacional al trabajo desarrollado por Lewin en los años 30, donde sostenía que el comportamiento de la persona es el resultado de la interacción entre él y el entorno que lo rodea; ayudando de esta forma a modelar el actual concepto de clima organizacional según Orbegoso (2010).

Por otro lado, Weber en 1950 planteó la teoría estructuralista, donde nos habla de la estructura de autoridad y resalta ciertas actividades que se enfocan en las relaciones de autoridad, de esta forma al plantear el concepto de burocracia afirmó la importancia de la división del trabajo, así como la definición clara de la línea de autoridad y la importancia de la creación de reglas y normas al interior de la organización (Arano et al; 2016).

Uno de los primeros aportes al concepto de clima organizacional, propiamente dicho, es el referido por García (2007), quien menciona que Cornell en 1955 habla del clima como la mezcla de las percepciones que hacen los trabajadores de sus roles en la organización, su relación con sus compañeros y la organización. Y es a través de esta percepción que podemos identificar las características del mismo.

Posteriormente, Sells en 1960, comenzó a hablar del ambiente interno de la organización y la influencia que este ejercía sobre el comportamiento de las personas que la componen, también esta influencia dependía de la percepción de las personas y la aceptación de las restricciones sociales del entorno (García, 2007)

García (2009), indica que el primero en emplear el término clima organizacional, fue Gellerman en 1960, quien no llega a definir el concepto, en cambio hace una descripción de los factores que lo componen y le permiten diferenciarse de otras organizaciones. Estos factores pueden ser objetivos,

como la estructura organizacional, las políticas y las reglas, así como subjetivos como la cordialidad y el apoyo entre los compañeros.

García (2007) menciona que Forehand y Gilmer en 1964 definieron al clima organizacional como una estructura multidimensional que está compuesta por el conjunto de características que describen a la organización. Estas características deben de ser duraderas en el tiempo, deben de tener la capacidad de influir en el comportamiento de los miembros de la organización y de deben de permitir diferenciarse de otras organizaciones.

Por su parte Rodríguez (2004) refiere que Parsons en 1966, planteó que las organizaciones eran sub-sistemas de la sociedad y están complejamente vinculadas, esta teoría le abrió paso a la idea de que la personalidad del individuo forma parte del sistema social organizacional y cultural (roles, status y normas). Por otro lado, Rodríguez también menciona que esta teoría no tuvo mucha acogida debido a lo compleja que y poco practica que resultaba para la época.

García (2009) menciona que Litwin y Stinger en 1968 lo definieron como una característica casi permanente, la cual define el ambiente interno de la organización, esta característica es experimentada por todos los miembros de la organización e influencia en su comportamiento.

Por otro lado, López (2014) menciona que el clima organizacional está determinado por la percepción de los trabajadores, resaltando la investigación

desarrollada por Likert en 1969, donde afirma que el comportamiento que asumen los trabajadores depende directamente del comportamiento del líder y de las condiciones organizacionales que ellos perciben. En ese mismo trabajo, Likert señala 3 tipos de variables que influyen directamente En el clima organizacional; variables causales (estructura organizativa, las decisiones, competencias y actitudes), variables intermedias (motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.) y variables finales (productividad, ganancia y pérdida).

García (2009) señala que para Dessler (1976) la relevancia del concepto de clima radica en la función que cumple, al relacionar aspectos objetivos de la organización (el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas) con aspectos subjetivos de los trabajadores (el liderazgo y las relaciones entre los compañeros). Dentro de este modelo. Dessler señala que los trabajadores no llegan al trabajo con la mente en blanco, llegan con ideas ya formadas sobre sí mismos, sobre qué se merecen, y qué las cosas que puedes hacer.

En la década de los noventa Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar & Giraldo (2006) destacaron la definición de clima organizacional desarrollada por Reichers y Schneider en 1990, donde sostienen que el clima organizacional es el conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre su entorno y la forma en la que se relacionan con las estructuras formales e informales.

En ese mismo año, Robbins (1990) definió al clima organizacional como la personalidad de la organización y se le permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas. A diferencia de Chiavenato (1990) quien señala que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización (Vega et al, 2006).

Por otro lado, Farfán (2009) señala que Rodríguez en 1995 definía al clima organizacional como el conjunto de apreciaciones valorativas de la organización, donde los miembros de la organización son parte del ambiente interno

Para Peiró el clima organizacional es el conjunto de las percepciones e imágenes de la realidad organizacional, a diferencia de lo planteado por Silva en 1996 es una propiedad del individuo que percibe a la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización. (Vega et al, 2006).

También, Farfán (2009) señala que Goncalves en 1997 define al clima organizacional como el conjunto de percepciones que tiene el trabajador sobre las estructuras organizacionales y los procesos que se desarrollan en el entorno laboral.

En la última década, el clima organizacional tomó mayor impulso en las organizaciones, gracias a dos factores que contribuyeron a ello, como el cambio en el estilo de dirección en las organizaciones y los diversos aportes

desarrollados durante el siglo pasado (los cuales propusieron diferentes enfoques para el tratamiento de esta variable).

De esta forma Palma (2004) toma como referencia el trabajo desarrollado por Guillen en el 2000, conceptualiza al clima organizacional como la percepción de que tiene los trabajadores de la institución donde laboran, donde el entorno psicosocial se convierte en un factor que influye en las estructuras organizacionales, proceso de trabajo y comportamiento individual.

Revisando las diferentes definiciones y aportes al concepto de clima organizacional, vemos que existe diversos enfoques para abordar este constructo, esto ocasiona que la búsqueda de una sola definición que englobe todos los aportes resulte complicada, al carecer de consenso por parte de la comunidad, nos enfocaremos en siguiente definición:

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

2.2.1.2. Factores del clima organizacional

Existen diferentes factores que influyen en el clima organizacional, si revisamos a cada uno de ellos por ejemplo podemos encontrar que Litwin y Stinger en 1968 hablan de 9 dimensiones que determinan el clima organizacional en una empresa como la estructura organizacional, las responsabilidades, las recompensas, el desafío, las relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos y la identidad (Palma, 2004).

Otros autores nos hablan de evaluar el clima organizacional por medio de la evaluación de factores como la dirección de la empresa, las oportunidades de ascenso, la relevancia del puesto de trabajo, el estilo de la supervisión y las condiciones físicas de trabajo.

Tomando como referencia el trabajo desarrollado por Palma (2004), podemos identificar 5 factores que determinan y nos permiten analizar el clima organizacional:

2.2.1.2.1. Autorrealización

Es la percepción que tiene el trabajador de las oportunidades de crecimiento a nivel profesional y personal que brinda la organización

2.2.1.2.2. Involucramiento laboral

Es la percepción que tiene el trabajador del nivel de interés y compromiso con los valores, el liderazgo y los objetivos planteados por la organización.

2.2.1.2.3. Supervisión

Es la percepción que tiene el trabajador de la operatividad e importancia que tiene el supervisor dentro de la organización.

2.2.1.2.4. Comunicación

Es la percepción que tiene el trabajador del grado de claridad, rapidez, precisión, coherencia, acceso a la información e intercambio de ideas dentro de la organización

2.2.1.2.5. Condiciones laborales

Es la percepción que tiene el trabajador de que se cuenta en la organización con los medios y/o recursos materiales, económico, psicosociales y organizacionales para poder desarrollar el trabajo.

2.2.1.3. Ventajas de trabajar el clima organizacional en la organización

De acuerdo a cada autor, se puede identificar diferentes ventajas para el análisis del clima organizacional en la empresa, como:

- Retroalimentación.
- Conocimiento de las normas organizacionales.
- Mejora los canales de comunicación en la organización.
- Genera un ambiente adecuado para el intercambio de ideas de ideas o el tratamiento de temas álgidos para la organización.
- Nos permite generar un ambiente adecuado para capacitar a los miembros de la organización.
- Nos ayuda a integrar a los trabajadores de la organización, al promover actividades de integración y trabajo en equipo, así como generar un buen ambiente para la participación.

2.2.2. Centro de salud

El Ministerio de Salud (MINSA) es la máxima institución en el país en materia de salud, dentro de sus principales funciones se encuentra el promover y garantizar la salud de la población, así como a todos los establecimientos que brindan servicios de atención, evaluación y realización de procedimientos médicos.

Para poder cumplir estas funciones el MINSA creó diferentes instituciones para que le apoyen, de esas instituciones solo nombraremos a las que supervisan a los Centros de Salud Ocupacional:

- Dirección de Salud (DISA), que se encarga de la categorización de los establecimientos de salud.
- Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA), que se encarga del registro y supervisión de los Centros de Salud Ocupacional.

2.2.2.1. Definición de Centro de salud

El centro de salud se puede definir como una organización de salud destinada a brindar servicios médicos a la población. El tipo de actividad asistencial y la calificación del personal pueden variar según el número de servicios que brinda la institución o según el grado de complejidad de los casos que puede atender.

2.2.2.2. Clasificación de los establecimientos de salud

Los establecimientos de salud, se clasifican de acuerdo a la norma técnica NTS N° 021-MINSA / DGSP-V.02 “Categorías de Establecimientos del Sector Salud” desarrollada por el MINSA.

Tabla 01: Niveles de atención, niveles de complejidad y categorías de establecimientos del sector salud

NIVELES DE ATENCIÓN	NIVELES DE COMPLEJIDAD	CATEGORIAS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	MINISTERIO DE SALUD
Primer nivel de atención	1° Nivel de complejidad	I-1	Puesto de Salud
	2° Nivel de complejidad	I-2	Puesto de Salud con Médico
	3° Nivel de complejidad	I-3	Centro de salud sin Internamiento
	4° Nivel de complejidad	I-4	Centro de salud con Internamiento
Segundo nivel de atención	5° Nivel de complejidad	II-1	Hospital I
	6° Nivel de complejidad	II-2	Hospital II
Tercer nivel de atención	7° Nivel de complejidad	III-1	Hospital III
	8° Nivel de complejidad	III-2	Instituto especializado

Fuente: Minsa NTS N° 021-MINSA / DGSP-V.02

2.2.2.3. Centro de Salud Ocupacional

De acuerdo a la ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, modificado por la Ley 30222 y al D.S. N° 005-2012-TR - Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, modificado por D.S. 006-2014, un establecimiento que brinde servicios de apoyo al médico ocupacional deberá ser un centro de salud con la categorización I-3 como mínimo, Además deberá de contar con ciertas especialidades como mínimo (espirometría, audiometría, electrocardiograma, oftalmología, laboratorio clínico y radiología).

La entidad del estado responsable de la acreditación de los establecimientos que brindan el servicio de apoyo al médico ocupacional es la DIGESA.

La acreditación que brinda esta institución tiene una vigencia de un año calendario, con opción a renovarse.

El Centro de Salud Ocupacional donde se desarrolló la investigación, está ubicado en Lima Metropolitana, en el distrito de Magdalena del Mar (Av. Faustino Sánchez Carrión). Este establecimiento posee la categoría I-3 (mínima categoría exigida para desarrollar los servicios de apoyo al médico ocupacional), por lo que no cuenta con las áreas de emergencia y hospitalización y es de carácter privado.

Las especialidades con las que cuenta son:

➤ Medicina general.

- Rayos X.
- Espirometría.
- Audiometría
- Laboratorio clínico,
- Patología clínica.
- Cardiología.
- Oftalmología.
- Psicología.
- Psicosensometría.
- Odontología.

El horario de atención a los usuarios en esta institución es lunes a sábado, siendo de lunes a viernes desde las 07:00 am hasta la 01:00 pm para evaluación médica y desde las 09:00 am hasta las 05:00 pm para consultas administrativas. Los días sábados solo se atiende desde las 07:00 am hasta las 01:00 pm para evaluaciones médicas.

Este establecimiento inició sus actividades en el año 2011, donde contaba con 20 trabajadores, debido al incremento de la demanda de sus servicios, amplió su capacidad operativa e instalaciones, contando el día de hoy con 72 trabajadores.

CAPITULO III:

METODO

Para este trabajo se decidió por realizar una investigación descriptiva, debido que se desea recoger información del estado de la variable clima organizacional y así dar a conocer las propiedades y características más importantes para los trabajadores (Tamayo, 2009).

Por el tipo de diseño, se cataloga a este trabajo como no experimental, en el cual no se está construyendo contexto alguno, ni se está manipulando intencionalmente las variables, sino que se están observando las situaciones tal y como se dan en la realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

De acuerdo a lo mencionado por Carrasco (2005), analizando la dimensión temporal, este trabajo posee un diseño transaccional o transversal, debido a que en una sola ocasión se evaluó la variable y se dejó de lado su cambio con el tiempo.

3.1.Población y participantes

Para la realización de esta investigación, se incluyó a todos los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional, esta está compuesta por 72 individuos. Por diferentes motivos, siete trabajadores no participaron de la investigación (no desearon participar del estudio o fueron separados de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión).

Los trabajadores que participaron del estudio, se les agrupo de acuerdo al área de trabajo, la jerarquía organizacional y el género. De acuerdo al área de trabajo, se puede apreciar que el área asistencial es la más grande (**47**) a diferencia del área administrativa (**18**). Por otro lado, analizando la jerarquía organizacional podemos observar que **11** trabajadores ocupan un cargo de jefatura mientras que 54 trabajadores de ocupan cargos operativos. Analizando el género de los trabajadores, podemos observar que la mayoría de la población es de sexo femenino (**45**), en contraparte los trabajadores de género masculino son **20** (véase Tabla 02).

Tabla 02: Descripción de la población y los participantes

		n	%
Área de trabajo	Administrativo	18	27.69
	Asistencial	47	72.31
Jerarquía organizacional	Jefatura	11	16.92
	Operativo	54	83.08
Genero	Femenino	45	69.23
	Masculino	20	30.77

3.2. Criterios de inclusión o exclusión

Para el desarrollo de este trabajo se consideraron los siguientes criterios:

2.1.1. Criterios de inclusión

- El personal debió estar laborando o prestando servicios para el Centro de Salud Ocupacional al momento de la evaluación.
- El personal debió aceptar voluntariamente participar del presente estudio, por medio de la firma de los consentimientos informados.
- El personal debió tener una antigüedad mayor a los 6 meses laborando o prestando servicios para el Centro de Salud Ocupacional.

2.1.2. Criterios de exclusión

- Estar en vacaciones durante la fase de aplicación de los test.
- Estar de licencia o permiso durante la fase de aplicación de los test.
- No desearon participar del estudio.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realización de este trabajo se emplearon 2 instrumentos, el primero es el consentimiento informado de la presente investigación.

El segundo fue el test CL-SPC de clima laboral de Palma (2004), este instrumento se desarrolló con una muestra de 1323 trabajadores de Lima Metropolitana, dependientes, de empresas de producción y de servicios, así como del sector público y privado. Este instrumento cuenta con un Alpha de Cronbach de 0.97 y un Split Half de Guttman de 0.90 para estimar su confiabilidad; así como un coeficiente de 0.980 en la prueba de Kayser-Meyer Olkin, por lo que se puede apreciar que el test CL-SPC es una herramienta confiable y válida para la evaluación del clima laboral.

3.3.1. Consentimiento informado

El consentimiento informado, es la herramienta por medio la cual se puede garantizar que los participantes expresaron su intención de participar en la investigación de forma voluntaria luego de que se les informara sobre sus derechos, beneficios, riesgos y responsabilidades.

Para este trabajo se entregó un formato de declaración jurada a cada trabajador, para que expresen su voluntad de participar en el presente estudio (véase Anexo 01).

3.3.2. Definición operativa de la variable

Para fines de este trabajo, definiremos operacionalmente al clima organizacional como:

El puntaje directo que se obtiene en la escala general del test CL-SPC de Palma (2004).

3.3.3. Test CL-SPC

El test empleado para la recolección de dato es el SL-SPC de Palma (2004), esta prueba está diseñada bajo la metodología de Likert por lo que discriminan en 5 grados de respuesta (véase Tabla 03) y cuenta 50 ítems que se agrupan en 5 factores, todos los ítems de la escala son de dirección positiva (véase Tabla 04).

Tabla 03: Grados de respuesta para los ítems.

RESPUESTA	CATEGORÍA
1	Ninguno o Nunca
2	Poco
3	Regular o Algo
4	Mucho
5	Todo o Siempre

Fuente: Palma (2004).

Tabla 04: Distribución de ítems por factor.

VARIABLE	SUB-ESCALA	ÍTEMS
Clima organizacional	Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.
	Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47.
	Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48.
	Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49.
	Condiciones Laborales	5,10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

Fuente: Palma (2004).

Para la calificación e interpretación de los resultados se trabajó con el baremo propuesto por Palma (2004), el cual fue revisado y actualizado por Atalaya en el 2014 (véase Tabla 05). Por otro lado, podemos observar que en esta escala los puntajes van en un rango de 50 a 250 para la escala general y de 10 a 50 para cada factor.

Tabla 05 Baremos de la escala CL-SPC

CATEGORIA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy Desfavorable	10 - 17	50 – 89

Fuente: Palma (2004).

3.4.Procedimiento

Para desarrollar la presente investigación, se solicitó la autorización a la gerencia general del Centro de Salud Ocupacional con la finalidad de realizar la investigación y obtener el apoyo necesario. Luego se elaboró un cronograma para realizar la aplicación de los instrumentos sin que esto interrumpa el normal desarrollo de las actividades del centro, este cronograma fue probado tanto por la gerencia general como por el comité de jefaturas.

Para aplicar los cuestionarios se organizó grupos de 10 trabajadores, a los cuales se les reunió en el auditorio del Centro de Salud Ocupacional (área de psicología), donde se les explico la importancia de participar del estudio, así como la forma correcta de llenar la declaración jurada de consentimiento informado y el cuestionario CL-SPC. El tiempo de aplicación por cada grupo fue de 45 minutos,

divididos en 10 minutos de instrucciones, 5 minutos para el llenado del consentimiento informado y 30 minutos para la escala CL-SPC.

Luego de recoger los datos, se procedió a confeccionar al base de datos en la hoja de cálculo Excel y posteriormente se exportó al paquete estadístico SPSS 20.0 para su análisis estadístico, aplicando las pruebas de con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman para la confiabilidad, luego se aplicó el Test de Kaiser-Meyer Olkin (KMO) para evaluar la adecuación de la prueba.

Posteriormente se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes, el análisis exploratorio y rotación con el método de promax; para finalizar se analizó la correlación entre los 5 factores con el método de Spearman – Brown.

Los resultados obtenidos fueron organizados en tablas y/o gráficos estadísticos para facilitar la interpretación considerando el marco teórico y la presentación.

CAPITULO IV:
RESULTADOS

4.1. Medidas psicométricas de los instrumentos: validez de constructo y confiabilidad

4.1.1. Confiabilidad

La escala CL-SPC, fue sometida a las pruebas de Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman para analizar su confiabilidad, tanto a la escala general (véase Tabla 06), como a sus factores (véase Tabla 07).

Tabla 06: Análisis de la confiabilidad de la escala CL-SPC

Método de análisis	Escala general de Clima Laboral
Alfa de Cronbach	0.956
Split Half de Guttman	0.926
Theta de Carmines	0.768

Tabla 07: Análisis de la confiabilidad según cada factor

Método de análisis	Alfa de Cronbach	Split Half de Guttman	Theta de Carmines
Factor I - Realización Personal	0.868	0.887	0.900
Factor II - Involucramiento Laboral	0.861	0.815	0.903
Factor III - Supervisión	0.821	0.802	0.880
Factor IV - Comunicación	0.766	0.801	0.817
Factor V - Condiciones Laborales	0.800	0.695	0.851

En base a los resultados obtenidos en el Alfa de Cronbach (**0.956**), Split Half de Guttman (**0.926**) y el coeficiente Theta de Carmines (**0.768**), podemos afirmar que la escala CL-SPC es un instrumento que presenta una alta confiabilidad (véase Tabla 06).

4.1.2. Validez de constructo

Para poder evaluar la validez del instrumento, se debe analizar primero el nivel de adecuación de la prueba, para ello se empleó el Test de Kaiser-Meyer Olkin (KMO), donde se obtuvo un puntaje de 0.606, con este puntaje podemos confirmar que la muestra nos permite realizar el análisis factorial (véase Tabla 08).

Tabla 08: Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.606
Prueba de Esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2755.97
	gl	1225
	Sig.	.000

Para determinar el método de análisis factorial, debemos analizar la curtosis y la asimetría de los resultados, donde observamos que 3 puntajes de la curtosis muestran valores superiores al 1.5 (usual en distribuciones leptocúrticas), por lo que afirmamos que la muestra no posee una distribución normal; posteriormente se realizó el análisis del factor de extracción y las comunidades pertinentes, donde debido al tamaño de la población y el tipo de distribución se

decidió emplear el método de cuadros mínimos no ponderados como método de extracción, con rotación promax.

Para finalizar se analizó la correlación entre los 5 factores con el método de Spearman – Brown, lo nos permitió observar que las correlaciones entre los factores de la escala CL-SLP son positivas y altamente significativas estadísticamente (véase Tabla 09).

Tabla 06: Correlaciones por factores y escala general (Rho de Spearman)

	Sig (bilateral)	Área I Realización Personal	Área II involucramiento Laboral	Área III Supervisión	Área IV Comunicación	Área V Condiciones Laborales	Escala General
Área I							
Realización Personal	.000	1.00	,701**	,722**	,692**	,703**	,868**
Área II							
involucramien to Laboral	.000		1.00	,731**	,794**	,730**	,864**
Área III							
Supervisión	.000			1.00	,795**	,846**	,913**
Área IV							
Comunicación	.000				1.00	,815**	,893**
Área V							
Condiciones Laborales	.000					1.00	,912**
Escala General	.000						1.00

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.2. Análisis de los resultados

4.2.1. Descripción de los resultados generales

Tabla 10: Niveles del clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional

Clima Organizacional	N	%
Muy Desfavorable	0	0.00%
Desfavorable	0	0.00%
Promedio	15	23.10%
Favorable	40	61.50%
Muy Favorable	10	15.40%
Total	65	100.00%

Revisando los resultados obtenidos de la evaluación a los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional, podemos observar que el 23.10% califica al clima organizacional como **Promedio**, el 61.50% lo califica como **Favorable** y el 15.40% como **Muy Favorable**; por lo que podemos afirmar que el 76.90% de los trabajadores poseen una percepción positiva del clima organizacional en el Centro de Salud Ocupacional (véase Tabla 10).

Tabla 11: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la variable clima organizacional

Variable	N	Media	P. Min.	P. Máx.	D.S.
Clima Organizacional	65	193.46	132	246	24.58

Nota: D.S.: desviación estándar

Analizando los resultados, también podemos apreciar que la media de los de los resultados en la escala general es 193.46, puntaje que se encuentra en el rango de **Favorable**. Por otro lado, y el rango en el que varían los resultados va entre 132 y 246 como puntajes mínimo y máximo respectivamente (véase Tabla 11).

4.2.2. Descripción de los resultados específicos

Tabla 12: Análisis de la percepción que tienen los trabajadores de las oportunidades de autorrealización que brinda el Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana

Variable	Muy Desfavorable		Desfavorable		Promedio		Favorable		Muy Favorable	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Autorrealización	0	0.00%	2	3.08%	19	29.23%	31	47.69%	13	20.00%

Analizando los resultados de las sub escalas, podemos observar que en la sub-escala de autorrealización, el 3.08% de los trabajadores del Centro de Salud

Ocupacionalla califican como Desfavorable, el 29.23% como Promedio, el 47.69% como **Favorable** y el 20.00% como **Muy Favorable**; por lo que podemos afirmar que existe una percepción favorable de las oportunidades de autorrealización en el Centro de Salud Ocupacional (véase Tabla 12).

Tabla 13: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la sub-escala de autorrealización

Variable	N	Media	P. Min.	P. Máx.	D.S.
Autorrealización	65	36.49	22	50	6.40

Nota: D.S.: desviación estándar

Por otro lado, también podemos apreciar que la media de los de los resultados en la en la sub escala de autorrealización es **36.49**, puntaje que se encuentra en el rango de **Favorable**. Por otro lado, y el rango en el que varían los resultados va entre 22 y 50 como puntajes mínimo y máximo respectivamente (véase Tabla 13).

Tabla 14: Análisis de la percepción que tienen del involucramiento laboral con el Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana

Variable	Muy Desfavorable		Desfavorable		Promedio		Favorable		Muy Favorable	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Involucramiento laboral	0	0.00%	1	1.54%	4	6.15%	37	56.92%	23	35.38%

En la sub-escala de involucramiento laboral, podemos observar que el 1.54% de los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional la califican como Desfavorable, el 6.15% como Promedio, el 56.92% como **Favorable** y el 20.00% como **Muy Favorable**; por lo que podemos afirmar que existe una percepción favorable de las oportunidades de autorrealización en el Centro de Salud Ocupacional (véase Tabla 14).

Tabla 15: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la sub-escala de involucramiento laboral

Variable	N	Media	P. Min.	P. Máx.	D.S.
Involucramiento laboral	65	39.83	24	50	5.42

Nota: D.S.: desviación estándar

Por otro lado, también podemos apreciar que la media de los de los resultados en la en la sub escala de involucramiento laboral es 39.83, puntaje que se encuentra en el rango de **Favorable**. Por otro lado, y el rango en el que varían los resultados va entre 24 y 50 como puntajes mínimo y máximo respectivamente (véase Tabla 15).

Tabla 16: Análisis de la percepción que tienen de la supervisión en el Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana

Variable	Muy Desfavorable		Desfavorable		Promedio		Favorable		Muy Favorable	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Supervisión	0	0.00%	1	1.54%	5	7.69%	33	50.77%	26	40.00%

En la sub-escala de supervisión, podemos observar que el 1.54% de los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional la califican como Desfavorable, el 7.69% como Promedio, el 50.77% como **Favorable** y el 40.00% como **Muy Favorable**; por lo que podemos afirmar que existe una percepción favorable de las oportunidades de autorrealización en el Centro de Salud Ocupacional (véase Tabla 16).

Tabla 17: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la sub-escala de supervisión

Variable	N	Media	P. Min.	P. Máx.	D.S.
Supervisión	65	40.58	25	50	5.38

Nota: D.S.: desviación estándar

Por otro lado, también podemos apreciar que la media de los de los resultados en la en la sub escala de involucramiento laboral es 40.58, puntaje que se encuentra en el rango de **Favorable**. Por otro lado, y el rango en el que varían los resultados va entre 25 y 50 como puntajes mínimo y máximo respectivamente (véase Tabla 17).

Tabla 18: Análisis de la percepción que tienen de la comunicación en el Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana

Variable	Muy Desfavorable		Desfavorable		Promedio		Favorable		Muy Favorable	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Comunicación	0	0.00%	0	0.00%	8	12.31%	39	60.00%	18	27.69%

En la sub-escala de comunicación, podemos observar que el 12.31% de los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional la califican como Promedio, el 60.00% como **Favorable** y el 27.69% como **Muy Favorable**; por lo que podemos afirmar que existe una percepción favorable de las oportunidades de autorrealización en el Centro de Salud Ocupacional (véase Tabla 18).

Tabla 19: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la sub-escala de comunicación

Variable	N	Media	P. Mín.	P. Máx.	D.S.
Comunicación	65	38.89	26	50	4.88

Nota: D.S.: desviación estándar

Por otro lado, también podemos apreciar que la media de los de los resultados en la en la sub escala de involucramiento laboral es 38.89, puntaje que se encuentra en el rango de **Favorable**. Por otro lado, y el rango en el que varían los resultados va entre 26 y 50 como puntajes mínimo y máximo respectivamente (véase Tabla 19).

Tabla 20: Análisis de la percepción que tienen de las condiciones laborales en el Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana

Variable	Muy Desfavorable		Desfavorable		Promedio		Favorable		Muy Favorable	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Condiciones laborales	0	0.00%	0	0.00%	18	27.70%	30	46.15%	17	26.15%

En la sub-escala de condiciones laborales, podemos observar que el 27.70% de los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional la califican como Promedio, el 46.15% como **Favorable** y el 26.15% como **Muy Favorable**; por lo que podemos afirmar que existe una percepción favorable de las oportunidades de autorrealización en el Centro de Salud Ocupacional (véase Tabla 20).

Tabla 21: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la sub-escala de condiciones laborales

Variable	N	Media	P. Min.	P. Máx.	D.S.
Condiciones laborales	65	37.66	29	48	5.22

Nota: D.S.: desviación estándar

Por otro lado, también podemos apreciar que la media de los de los resultados en la en la sub escala de condiciones laborales es 37.66, puntaje que se

encuentra en el rango de **Favorable**. Por otro lado, y el rango en el que varían los resultados va entre 29 y 48 como puntajes mínimo y máximo respectivamente (véase Tabla 21).

Tabla 22: Análisis del clima organizacional según el área de trabajo de los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana

Clima organizacional	Área de trabajo			
	Administrativo		Asistencial	
	N	%	N	%
Muy Desfavorable	0	0.00%	0	0.00%
Desfavorable	0	0.00%	0	0.00%
Promedio	1	5.56%	9	19.15%
Favorable	13	72.22%	27	57.45%
Muy Favorable	4	22.22%	11	23.40%

Analizando la variable clima organizacional, en función al área de trabajo, podemos observar que el **94.44%** de los trabajadores administrativos poseen una percepción positiva del clima organizacional, por otro lado, de los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Ocupacional, el **80.85%** de ellos manifiestan tener una percepción positiva del clima organizacional, por lo que podemos afirmar que ambas áreas poseen una percepción positiva del clima organizacional en el Centro de Salud Ocupacional (véase Tabla 22).

Tabla 23: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la variable clima organizacional según el área de trabajo de los trabajadores

	Área de trabajo	
	Administrativo	Asistencial
N	18	47
Media	199.00	191.34
P. Min.	159	132
P. Máx.	239	246
Moda	195	166^a
D.S.	22.17	25.34

Nota: D.S.: desviación estándar

a. Existen múltiples modos. Se muestra el menor valor.

Por otro lado, analizando las medias de ambos grupos, podemos observar que el personal administrativo alcanza un puntaje de **195.00**, mientras el personal asistencial obtiene un puntaje de **191.34**, con esto podemos notar que ambos puntajes se encuentran en el rango **Favorable** del baremo de la prueba. Además, notamos que los puntajes de los trabajadores administrativos son menos dispersos que los puntajes de los trabajadores asistenciales (véase Tabla 23).

Tabla 24: Análisis del clima organizacional según la jerarquía laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana

Clima organizacional	Área de trabajo			
	Jefatura		Operativo	
	N	%	N	%
Muy Desfavorable	0	0.00%	0	0.00%
Desfavorable	0	0.00%	0	0.00%
Promedio	2	18.18%	8	14.81%
Favorable	4	36.36%	36	66.67%
Muy Favorable	5	45.45%	10	18.52%

Ahora, analizando la variable clima organizacional en función a la jerarquía laboral, podemos observar que el **81.82%** de los trabajadores que ocupan un cargo de jefatura poseen una percepción positiva del clima organizacional, también los trabajadores que ocupan cargos operativos en el Centro de Salud Ocupacional, el **85.19%** de ellos manifiestan tener una percepción positiva del clima organizacional, por lo que podemos afirmar que ambos grupos poseen una percepción positiva del clima organizacional en el Centro de Salud Ocupacional (véase Tabla 24).

Tabla 25: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la variable clima organizacional según el nivel jerárquico de los trabajadores

	Nivel jerárquico	
	Jefatura	Operativo
N	11	47
Media	196.00	192.94
P. Mín.	132	157
P. Máx.	239	246
Moda	132a	182a
D.S.	33.91	22.60

Nota: D.S.: desviación estándar

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Por otro lado, analizando las medias de ambos grupos, podemos apreciar que los trabajadores con cargos de jefatura muestran un puntaje de **196.00** y los trabajadores de cargo operativo un puntaje de **192.94**, con esto podemos notar que estos puntajes se encuentran en el rango **Favorable** del baremo de la prueba. Además, notamos que los puntajes de los trabajadores con cargos operativos son menos dispersos que los puntajes de los trabajadores con cargos de jefatura (véase Tabla 25).

Tabla 26: Análisis del clima organizacional según el género de los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana

Clima organizacional	Género			
	Femenino		Masculino	
	N	%	N	%
Muy Desfavorable	0	0.00%	0	0.00%
Desfavorable	0	0.00%	0	0.00%
Promedio	7	15.56%	3	15.00%
Favorable	30	66.67%	10	50.00%
Muy Favorable	8	17.78%	7	35.00%

Analizando la variable clima organizacional en función al género de los trabajadores, podemos observar de las trabajadoras, que el 84.44% posee una percepción positiva del clima organizacional; en el caso de los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional, el 85.00% de ellos manifiestan tener una percepción positiva del clima organizacional, por lo que podemos afirmar que ambos grupos poseen una percepción positiva del clima organizacional en el Centro de Salud Ocupacional (véase Tabla 26)

Tabla 27: Media, rango de puntajes y desviación estándar de la variable clima organizacional según el género de los trabajadores

	Género	
	Femenino	Masculino
N	45	20
Media	191.29	198.35
P. Min.	155	132
P. Máx.	246	241
Moda	207	132a
D.S.	22.55	28.64

Nota: D.S.: desviación estándar

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Por otro lado, analizando las medias de ambos grupos, las trabajadoras muestran un puntaje de 191.29, en contraparte los trabajadores muestran un puntaje de 198.35, con esto podemos notar que estos puntajes se encuentran en el rango **Favorable** del baremo de la prueba. Además, notamos que los puntajes de las trabajadoras son menos dispersos que los puntajes de los trabajadores (véase Tabla 27).

CAPITULO V:
DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación de clima organizacional en los trabajadores de un Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana nos permiten afirmar que se cumplió el **objetivo general**; es decir, se pudo determinar el clima organizacional en los trabajadores de un Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana. Siendo el 61.50% de la población que lo califica como Favorable y el 15.40% como Muy Favorable.

Comparando los resultados obtenidos con los de otros trabajos de investigación, es normal que se encuentren ciertas coincidencias, pese a las diferencias entre las poblaciones con las que se trabaja, como es el caso del estudio desarrollado por Alí, Andrés, Ceballos & Romero (2014) en la ciudad de Santa Marta, donde pudieron observar que el 80.43% (54% del personal administrativo y el 84% del personal operativo) de su población evaluada manifestó tener una percepción positiva de su clima organizacional; y la investigación de Atalaya (2014) quien analizó el clima laboral en una empresa de aduanas y dentro de los resultados encontrados pudo comprobar que esta variable era percibida como favorable.

También , encontramos otras coincidencias con los resultados obtenidos por Rivera (2015) en el centro quirúrgico en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, donde pudo comprobar que el 70% de la población califica al clima organizacional como Favorable; la misma coincidencia se dio con el trabajo desarrollado por Jiménez, Pedraza, Romero, & Socarrás (2014), quienes trabajaron en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la

ciudad de Santa Marta, y encontraron que los trabajadores de dicha institución califican como Favorable a su clima organizacional.

Por otro lado, nuestros resultados difieren de los obtenidos por Castro & Espinoza (2015), donde encontraron que el 72% de su muestra califica al clima organizacional del Centro de Salud la Libertad de la ciudad de Huancayo como inadecuado; asimismo, también difirieren de los resultados obtenidos por Álvarez & Cahuana (2015) que encontraron que el 56% calificaba a su clima organizacional como regular o promedio en el centro de salud Ascensión de la ciudad de Huancavelica; un caso similar se presentó en la investigación desarrollada por Calcina (2015), quien al trabajar con personal del hospital 2 de Mayo, pudo comprobar que el 71.4% de la población califica al clima organizacional como Regular; otro caso donde no se encontraron resultados similares fue en el estudio de Apancho & Condori (2016), desarrollado en el hospital regional Honorio Delgado de Arequipa, donde el 90.77% de la población le da una calificación de Por Mejorar al clima organizacional.

Como se pudo observar, tenemos resultados que coinciden y otros que difieren con otras investigaciones que abordan la misma variable de estudio, por lo tanto nuestros resultados obtenidos, solo pueden ser considerados como una característica propia de esta institución.

Por otro lado, podemos observar en el análisis de los factores que componen la escala CL-SPC, la mayoría de los evaluados manifiesta una calificación de **Favorable** o **Muy Favorable** la cual oscila entre el 67.69 % (Autorrealización), 72.30% (Condiciones Laborales), 87.69% (Comunicación), 90.77 (Supervisión) y 92.30% (involucramiento Laboral); ello nos permite apreciar que los menores puntajes obtenidos en la evaluación corresponden a Autorrealización y Condiciones Laborales; coincidiendo en lo encontrado por Palma (2004).

Analizando los resultados obtenidos, según las variables de la población, podemos apreciar que en el análisis de género y jerarquía laboral, todos los grupos califican mayoritariamente al clima organizacional como **Favorable** y **Muy Favorable**, a diferencia de lo encontrado por Palma (2004) que señala que los hombres y trabajadores de cargos de jefatura poseen un mejor clima organizacional que las mujeres y el personal de cargos operativos. Analizando el área de trabajo, podemos encontrar una cierta diferencia entre los trabajadores administrativos y asistenciales, donde los primeros calificaron al clima organizacional de forma positiva en un **94.44%** (72.22% Favorable y 22.22% Muy Favorable), mientras el segundo grupo los hizo en un **80.85%** (57.45% Favorable y 23.40% Muy Favorable), con respecto a estos resultados no podemos ahondar más en el análisis debido a la falta de trabajos que aborden ambos grupos laborales.

Para finalizar, los resultados encontrados en este trabajo, probablemente sean una consecuencia directa del tamaño de la muestra de trabajo, 65 trabajadores, de una organización pequeña (72 trabajadores) donde casi todos los trabajadores interactúan entre sí, tanto a nivel laboral como amical. Por lo tanto, los resultados obtenidos no podrían ser generalizados a todos los centros de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana.

CONCLUSIONES

1. Los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana poseen una percepción positiva del clima organizacional (61.50% Favorable, 15.40% Muy Favorable y $\bar{X}=193.46$).
2. Los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana poseen una percepción positiva de las oportunidades de autorrealización (47.69% Favorable, 20.00% Muy Favorable y $\bar{X}=36.49$).
3. Los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana poseen una percepción positiva del involucramiento laboral (56.92% Favorable, 35.38% Muy Favorable y $\bar{X}=39.83$).
4. Los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana poseen una percepción positiva de la supervisión (50.77% Favorable, 40.00% Muy Favorable y $\bar{X}=40.58$).
5. Los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana poseen una percepción positiva de la comunicación (60.00% Favorable, 27.69% Muy Favorable y $\bar{X}=38.89$).
6. Los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana poseen una percepción positiva de las condiciones labores (46.15% Favorable, 26.15% Muy Favorable y $\bar{X}=37.66$).
7. No se identificaron diferencias significativas en el clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Ocupacional de Lima Metropolitana, según el área a la que pertenecen, el género y la jerarquía laboral en la organización.

RECOMENDACIONES

- Realizar actividades para mejorar los índices obtenidos en el factor autorrealización.

- Realizar actividades para mejorar los índices obtenidos en el factor de condiciones laborales.

- Realizar actividades para mejorar los índices clima organizacional en el área asistencial.

- Realizar la programación de evaluaciones de clima organizacional de forma periódica (una vez por año).

-

REFERENCIAS

- Ali, W; Andrés, C; Ceballos, G. & Romero, I. (2012). *Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada*. Colombia. Revista Clio América, Vol. 6, N° 11, 99-122. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.427>
- Álvarez, Y. & Cahuana, M. (2015). *Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud Ascensión*. Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería. Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/442/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200048.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apancho, G. & Condori, K (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado de Arequipa, 2016*. Tesis para optar el grado licenciada en enfermería. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2357/ENaoccgk.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arano, R; Delfín, L. & Escudero, J. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación*. Veracruz. Revista Ciencia Administrativa, N° 1, 9-14. Recuperado de <http://revistas.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2323/4128>
- Atalaya, M. (2014). *Clima laboral y síndrome de burnout en personal de una empresa agente de aduanas*. Tesis para optar el grado de magister en psicología con

mención en psicología organizacional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Tesis para optar el título de especialista en enfermería intensivista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.

Castro, E. & Espinoza, J. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud La Libertad – Huancayo*. Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería. Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1067/TENF_09.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Congreso de la República del Perú. (9 de julio de 1997). *Ley General de Salud [Ley N° 26842]*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/renhice/documentos/normativa/Ley%2026842-1997%20-%20Ley%20General%20de%20Salud%20Concordada.pdf> [Consulta: 07 de diciembre de 2017]

Congreso de la República del Perú. (8 de julio del 2014). *Ley que modifica la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. [Ley N° 30222]. Recuperado de

http://www.sis.gob.pe/ipresspublicas/normas/pdf/minsa/NORMAS/2011/RM546_2011MINSA.pdf [Consulta: 07 de diciembre de 2017]

Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docente de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Tesis para optar el grado de magister en psicología con mención en psicología educativa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

García, G. (2007). *Clima organizacional: Hacia un nuevo modelo*. Popayán. Revista PORIK AN, N° 12, 151-177. Recuperado de http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf

García, L. (2013). *Clima organizacional en trabajadores de una entidad pública del sector transportes y comunicaciones de lima*. Tesis para optar el grado de licenciada en psicología organizacional. Universidad Nacional Federico Villarreal.

García, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Cali. Revista Cuadernos de Administración, Vol. XX, N° 42, 43-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Hernández, R; Fernández, C & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: Editorial McGraw Hill.

Huamán, G. & Ramos, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión Huancavelica - 2015*. Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería. Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/442/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200048.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Humala, O. (28 de julio de 2014). *Mensaje del Presidente Constitucional del Perú, Comandante Ollanta Humala Tasso, ante el Congreso de la República del Perú*. Recuperado de <http://www.congreso.gob.pe/participacion/museo/congreso/mensajes/mensaje-nacion-congreso-28-07-2014/> [Consulta: 05 de diciembre del 2017].
- Humala, O. (2015). *Medidas económicas de este gobierno han permitido enfrentar la desaceleración económica*, Presentación en el Instituto de Finanzas Internacionales. Recuperado de <http://www.radionacional.com.pe/informa/politica/presidente-humala-medidas-economicas-de-este-gobierno-han-permitido-enfrentar-la-desaceleracion-economica> [Consulta: 06 de diciembre del 2017].
- Jiménez, M; Pedraza, L; Romero, I; & Socarrás, X. (2014). *Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta. Colombia*. Revista Clio América, Vol. 8, N° 15, 47-74. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.427>
- Juárez-Adauta, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. México. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, Vol. 50, N° 3, 307-314. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745495014>
- Llactahuamán, E. (2014). *Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Emergencia Hospital "Miguel Ángel Mariscal Llerena" Ayacucho-2013*. Tesis para optar el grado de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Loayza, N. (2008). *El crecimiento económico en el Perú*. Revista Economía de la Pontificia Universidad del Perú. Vol. 31, N° 61, 9-21. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/477/468>
- López, E. (2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los Trabajadores de la empresa centro de especialización y Capacitación profesional del Perú*. Tesis para optar el grado de Magister en administración. Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/467/TM%20CE-Ae%20L87%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud del Perú (MINSA) (13 de julio del 2011). Norma Técnica de Salud *NTS N° 021-MINSA/dgsp-v.03 “Categorías de establecimientos del sector salud”* [Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA]. Recuperado de http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS_Farmacia.pdf [Consulta: 07 de diciembre de 2017]
- Orbegoso, A. (2010). *Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado en cuestión*. Trujillo. Revista Psicología 2010, Vol. 12, 347-362. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a12.pdf
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral CL-SPC*. Lima: Cartolán.
- Rivera, I. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015*. Tesis para optar el grado Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Rodríguez, D. (2010). *Diagnostico organizacional*. Santiago: Editorial Ediciones Universidad Católica de Chile.

Tamayo, M. (2009). *Diccionario de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.

Vega, D; Arévalo, A; Sandoval, J; Aguilar, M.; & Giraldo, J. (2006). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá*. Bogotá, (1994-2005). Bogotá. Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología, Vol. 2, N° 2, 329-349. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67920212>

ANEXOS

ANEXO A

Fecha: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____,
identificado con DNI N° _____. Por medio del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL DE LIMA METROPOLITANA”**.

“Habiendo sido informada(o) del propósito del mismo, así como de los objetivos, y teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento que será usada sólo y exclusivamente para fines de la investigación académica antes mencionada, además confió en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

FIRMA

ANEXO B



ESCALA CLIMA LABORAL

DATOS PERSONALES:

Área: Administrativa () Asistencial () Fecha: _____
 Tipo de cargo: Jefatura () Operativo ()
 Sexo: Masculino () Femenino ()

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

Ninguno o Nunca : 1 Poco : 2
 Regular o Algo : 3 Mucho : 4
 Todo o Siempre : 5

1.. Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2.. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3.. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4.. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5.. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6.. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7.. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8.. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9.. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10.. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11.. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12.. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13.. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14.. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15.. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16.. Se valora los altos niveles de desempeño	
17.. Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18.. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19.. Existen suficientes canales de comunicación.	
20.. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21.. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22.. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23.. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24.. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25.. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26.. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27.. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del	

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