

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y  
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

**Clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria  
Sector II de Chiclayo, 2024**

Presentada para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología

**Investigadores (a):** Serrano Rinza, Maria Del Carmen

Peña Espinoza, Claudia Teresa

**Asesor (a):** Dra. Raquel Yovana Tello Flores

**Lambayeque - Perú**

**2025**

**Clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria  
Sector II de Chiclayo, 2024**

Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.



---

Maria del Carmen Serrano Rinza  
Investigadora



---

Claudia Teresa Peña Espinoza  
Investigadora



---

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
Presidente



---

Mg. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña  
Secretaria



---

Dra. Gloria Betzabet Puicón Cruzalegui  
Vocal



---

Dra. Raquel Yovana Tello Flores  
Asesora



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**N° 730-2025**

Siendo las 12:00 horas, del día viernes 26 de setiembre 2025 en los Ambientes de la FACHSE: \_\_\_\_\_  
5L01 LA 140, por mandato de la Resolución N° 3515-2025-D-FACHSE de fecha 23 de Septiembre del 2025 que autoriza la sustentación, se reunieron los miembros del Jurado designado según Resolución N° 1036-2024-D-FACHSE de fecha 17 de Julio de 2024; Jurado integrado por los siguientes miembros:

Presidente(a)	: Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
Secretario(a)	: M. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña
Vocal	: Dra. Gloria Betzabet Puicón Cruzalegui
Asesor(es)	: Dra. Raquel Yovana Tello Flores



Con la finalidad de evaluar la(el) Tesis titulada(o): CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE LA VICTORIA SECTOR LL DE CHICLAYO, 2024 Presentada por SERRANO RINZA MARIA DEL CARMEN y PEÑA ESPINOZA CLAUDIA TERESA para obtener el Título profesional de Licenciado(a) en Psicología.

Leída la resolución de autorización, se inicia el acto sustentación, al término del cual y de conformidad con el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) y el Reglamento de Grados y Títulos de la UNPRG (Res. N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023), los miembros del jurado realizaron la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al/los sustentante(s), quien(es) respondió(eron) las interrogantes planteadas.

Dada la deliberación correspondiente por parte del jurado, se sucedió la valoración, **obteniendo el calificativo de 17 en la escala vigesimal, que equivale a la mención de BUEÑO**. Siendo las 13: horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
 PRESIDENTE(A)

M. Sc. Carola Amparo Smith Maguiña  
 SECRETARIO(A)

Dra. Gloria Betzabet Puicón Cruzalegui  
 VOCAL

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### CONSTANCIA DE VERIFICACION DE ORIGINALIDAD

Yo Dra. Raquel Yovana Tello Flores

usuario revisor de Tesis

Trabajo de Suficiencia Profesional

y/o Trabajo Académico

Titulado: Clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024.

Cuyo autor (es) son: Peña Espinoza, Claudia Teresa, con DNI N° 72495009 y, Serrano Rinza, Maria Del Carmen; con DNI N° 76564589; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud 17%. verificables en el Resumen del Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito (a) analizó reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos,

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 26 de 09 del 2025



.....

Firma (Asesor)

Nombres y Apellidos: Raquel Yovana Tello Flores

DNI: 09866598.....

clima laboral en trabajadores de un centro de salud de la victoria sector II chiclayo, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	7%
Fuente de Internet		
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
3	repositorio.unprg.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
4	repositorio.upao.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
5	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		
6	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		
7	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		
8	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	<1%
Trabajo del estudiante		
9	theibfr.com	<1%
Fuente de Internet		
10	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC	<1%
Trabajo del estudiante		
11	idoc.pub	<1%
Fuente de Internet		

Raquel Yovana Tello Flores  
DNI: 09866598  
Asesora

12	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	apps.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Católica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	R M Acheson. "New Haven survey of joint diseases. XII. Distribution and symptoms of osteoarthritis in the hands with reference to handedness.", Annals of the Rheumatic Diseases, 05/01/1970 Publicación	<1 %
22	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %




---

Raquel Yovana Tello Flores  
DNI: 09866598  
Asesora

25	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Trabajo del estudiante	<1 %
27	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
28	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas    Activo    Excluir coincidencias < 15 words  
 Excluir bibliografía    Activo




---

Raquel Yovana Tello Flores  
 DNI: 09866598  
 Asesora

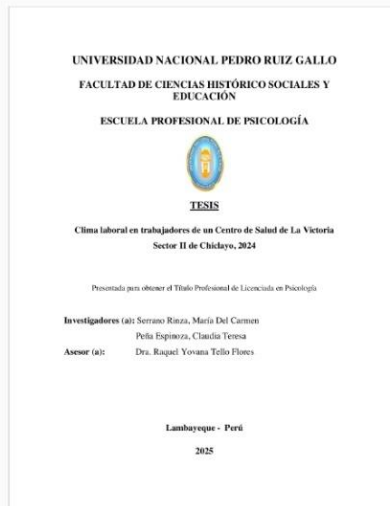


## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Claudia Teresa Peña Espinosa Maria Del Carmen Serrano Rinza  
Título del ejercicio: Quick Submit  
Título de la entrega: clima laboral en trabajadores de un centro de salud de la victo...  
Nombre del archivo: CLAUDIA\_MARIA\_TESIS.docx  
Tamaño del archivo: 2.22M  
Total páginas: 53  
Total de palabras: 12,748  
Total de caracteres: 71,379  
Fecha de entrega: 14-abr.-2025 08:54p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2646408533



Derechos de autor 2025 Turnitin. Todos los derechos reservados.

**Dra. Raquel Yovana Tello Flores**  
**DNI: 09866598**  
**Asesora**

## DEDICATORIA

Dedico este estudio a quienes han sido pilares fundamentales en mi formación y crecimiento personal. A mi madre y a mi padrino, por su inquebrantable apoyo y guía en cada paso del camino; a mi hermana, cuyo ímpetu y determinación han sido motor constante en mi vida.

***Maria Serrano R.***

Dedico este estudio a mi familia, que ha sido mi sostén y fuente de inspiración en cada etapa de mi vida. Gracias a mis padres por su amor incondicional y al apoyo constante de cada uno, por ellos he encontrado la fuerza para perseguir mis metas y enfrentar los desafíos.

***Claudia Peña E.***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a mi madre y a mi padrino por su amor, confianza y consejos, pilares fundamentales en mi formación, y a mi hermana por ser el motor que impulsa mis sueños y metas.

***Maria Serrano R.***

Agradezco a la Universidad, al cuerpo docente y a los asesores que han contribuido con su conocimiento y apoyo en mi formación. Asimismo, reconozco el respaldo y compromiso de mi familia, cuya constante motivación ha sido decisiva en cada etapa de mi trayectoria académica.

***Claudia Peña E.***

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
ÍNDICE.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO.....	18
1.1. Antecedentes .....	18
1.1.1. Internacionales .....	18
1.1.2. Nacionales .....	19
1.2. Bases teóricas.....	21
1.3. Definición y operacionalización de variables .....	26
CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES .....	27
2.1. Diseño de contrastación de hipótesis .....	27
2.2. Población y muestra.....	27
2.3. Técnicas e instrumentos.....	27
2.4. Equipos y materiales.....	28
2.5. Aspectos éticos .....	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	30
3.1. Resultados .....	30
3.2. Discusión .....	36
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES .....	46
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024 .....	30
Tabla 2 Nivel de los indicadores de clima laboral en trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024 .....	30
Tabla 3 Nivel de clima laboral de acuerdo al sexo de los trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024 .....	31
Tabla 4 Nivel de clima laboral de acuerdo a la edad de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024 .....	32
Tabla 5 Nivel de clima laboral de acuerdo a la jerarquía de puestos de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024 .....	33
Tabla 6 Nivel de clima laboral de acuerdo a los espacios de trabajo del personal del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024 .....	34
Tabla 7 Nivel de clima laboral de acuerdo al tipo de contrato de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024 .....	34
Tabla 8 Nivel de clima laboral de acuerdo al tiempo laborando en la institución de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024 .....	35

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el nivel de clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal. La población y muestra estuvo conformada por 40 trabajadores del centro de salud, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Clima Laboral de Palma (2004), adaptado por Rosales (2017). Los resultados indicaron que el 67,5% de los trabajadores percibió un clima laboral adecuado, el 27,5% regular y el 5,0% inadecuado. Entre los indicadores, la realización personal obtuvo la mayor valoración (77,5% adecuado), mientras que las condiciones laborales presentaron la menor percepción positiva (42,5% adecuado). En cuanto a las variables sociodemográficas, las mujeres reportaron una percepción más favorable del clima laboral (50,0% adecuado), al igual que los trabajadores más jóvenes (27,5%). Los responsables de área mostraron una mejor percepción del clima laboral (25,0%) en comparación con el personal asistencial (42,5%). Asimismo, los trabajadores con mayor tiempo en la institución y con contratos más estables presentaron una percepción más favorable del ambiente laboral. Se concluye que, si bien el clima laboral es mayormente adecuado, existen aspectos a mejorar en las condiciones laborales, el liderazgo y la estabilidad contractual, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias organizacionales para optimizar el bienestar y desempeño del personal.

**Palabras clave:** Clima laboral, condiciones laborales, satisfacción laboral, estabilidad contractual, supervisión.

## ABSTRACT

The present study aimed to analyze the level of work climate among workers at a Health Center in La Victoria Sector II of Chiclayo, 2024. A quantitative approach research was conducted, with a descriptive level and a non-experimental cross-sectional design. The population and sample consisted of 40 health center workers, to whom the Work Climate Questionnaire by Palma (2004), adapted by Rosales (2017), was applied. The results indicated that 67.5% of the workers perceived an adequate work climate, 27.5% a regular one, and 5.0% an inadequate one. Among the indicators, personal fulfillment obtained the highest rating (77.5% adequate), while working conditions had the lowest positive perception (42.5% adequate). Regarding sociodemographic variables, women reported a more favorable perception of the work climate (50.0% adequate), as did younger workers (27.5%). Area managers showed a better perception of the work climate (25.0%) compared to the assistant staff (42.5%). Likewise, workers with more time in the institution and more stable contracts had a more favorable perception of the work environment. It is concluded that although the work climate is mostly adequate, there are aspects to improve in working conditions, leadership, and contractual stability, suggesting the need to implement organizational strategies to optimize the well-being and performance of the staff.

**Keywords:** Work climate, working conditions, job satisfaction, contractual stability, supervision.

## INTRODUCCIÓN

El clima laboral y su gestión, viene a ser una principal problemática en los centros de salud pública, ya que además del compromiso del trabajador y el liderazgo institucional; es fundamental que los trabajadores de estos establecimientos de salud puedan laborar cómodamente, sintiéndose valorados, satisfechos y con la garantía de alcanzar su desarrollo profesional y personal; a su vez, es necesario que se priorice la salud mental y que exista relaciones interpersonales adecuadas; debido a que de esta manera, un trabajador se sentirá satisfecho y tendrá un mayor involucramiento con la institución (Bustamante et al., 2023).

En cuanto a los factores del clima organizacional, uno de los principales problemas que se presentan es la cohesión entre trabajadores y esta a su vez, es limitada por el tamaño del centro de trabajo, las altas rotaciones, la polarización o formación de fuerzas opuestas o contradictorias y la interacción negativa entre trabajadores; ya que estos factores afectan su nivel y calidad de atención; asimismo, su satisfacción en el trabajo (Bry y Wigert, 2022).

Algunas investigaciones contextuales, realizadas en Centros de Salud de los distritos de Chiclayo, evidencian también esta problemática, ya que se ha encontrado que el 60% de los trabajadores presentaban un clima laboral desfavorable, poniendo en énfasis aspectos como la condición laboral, la falta de supervisión y la baja autorrealización (Chavez, 2023). Por su parte, Pérez (2022), evidenció que en un Centro de Salud de Pomalca, el 54% de los trabajadores presentaban un clima laboral intermedio, resaltando el factor de poca reciprocidad, dimensión que estuvo presente en el 43% de los trabajadores, siendo este el aspecto más vulnerado y bajo del clima laboral.

En cuanto al Centro de Salud de La Victoria Sector II – María Jesús, ubicado en la en el distrito de La Victoria de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, categorizado con un nivel de atención es 1-3 se ha podido observar varias características o manifestaciones problemáticas ya detalladas. La institución brinda numerosas atenciones a diario; incluyendo servicios dirigidos específicamente a adolescentes y adultos mayores, control de desarrollo, obstetricia, psicología, odontología, medicina general, control de TBC, zoonosis, nutrición, tóxico y laboratorio; así como funciones administrativas encargadas de verificar las referencias y el seguro integral de salud de cada paciente. Cada una cumpliendo

con los requerimientos de atención y ejecutando protocolos de solución de problemas cuando se presenta alguna situación complicada con respecto a los pacientes, buscando la satisfacción de los usuarios. Así mismo, se destaca una predisposición de algunos trabajadores para participar en distintas actividades de convivencia. Sin embargo, el centro de salud se ve afectado por diversos factores que pueden llegar a incidir en su desempeño, como la comunicación parcialmente inadecuada y relaciones sociales limitadas entre varios colaboradores; así como cierta tensión recurrente en la convivencia.

Además, se ha podido observar que los trabajadores no se muestran satisfechos, situación que puede ser generado por la presión, la falta de comunicación y el buen trato entre ellos; aunque no se puede descartar que puede deberse a un sentimiento de falta de desarrollo en los ámbitos profesional y personal. Esto último se resalta, debido a que otro dilema es, que no existen investigaciones actuales del clima laboral en este Centro de Salud, situación que explica aún más, la problemática observada y detallada, justificando el motivo de realizar la investigación. Es por ello que, en la investigación se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024?

Desde una perspectiva social, los resultados sobre el clima laboral no solo describen la realidad interna del centro de salud, sino que también reflejan dinámicas más amplias de la sociedad. La satisfacción o insatisfacción del personal de salud repercute en la calidad de la atención a los usuarios, lo que a su vez influye en la confianza de la comunidad hacia las instituciones públicas. Por ello, comprender y mejorar el clima laboral en el sector salud se convierte en un tema de relevancia no solo organizacional, sino también social, al estar directamente relacionado con el bienestar colectivo y el derecho a una atención de calidad.

Asimismo, el estudio contó con el objetivo general: Analizar el nivel de clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024. De manera específica; 1) Identificar el nivel de los indicadores de clima laboral en trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024; 2) Comparar el nivel de clima laboral de acuerdo al sexo de los trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024; 3) Examinar el nivel de clima laboral de acuerdo a la edad de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024; 4) Determinar

el nivel de clima laboral de acuerdo a la jerarquía de puestos de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024; 5) Precisar el nivel de clima laboral de acuerdo a los espacios de trabajo del personal del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024; 6) Establecer el nivel de clima laboral de acuerdo al tipo de contrato de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024; 7) Identificar el nivel de clima laboral de acuerdo al tiempo laborando en la institución de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024. Cabe resaltar que, debido a que la investigación es descriptiva, no se precisa la formulación de una hipótesis.

Así, en el Capítulo I se abordan antecedentes relacionados con el clima laboral en instituciones de salud, así como las bases teóricas y conceptuales que sustentan la investigación, incluyendo la definición y operacionalización de la variable de estudio. El Capítulo II desarrolla el diseño metodológico, describiendo el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos empleados, así como los aspectos éticos considerados en el proceso. En el Capítulo III se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario de clima laboral, los cuales son analizados y discutidos en función de los objetivos planteados y de investigaciones previas, identificando coincidencias y aportes relevantes. Finalmente, se incluyen las conclusiones y recomendaciones, que sintetizan los hallazgos principales y proponen estrategias orientadas a optimizar el clima laboral en el centro de salud estudiado.

## **CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

#### ***1.1.1. Internacionales***

Zambrano y Rosillo (2023) realizaron una investigación para identificar el grado de clima laboral en 136 trabajadores de un Centro de Salud y ver su correlación con la calidad de atención brindada; de esta manera, concluyeron que el clima laboral tenía ciertos factores vulnerables, siendo los principales: el trabajo conjunto, la falta de reconocimientos laborales y la baja oportunidad de crecimiento que se le brindaba al personal de salud; a su vez, evidenciaron que estos factores influyen en su satisfacción y calidad de servicio que brindan a los usuarios.

Medina y Heredia (2023) desarrollaron una investigación de revisión sistémica para comparar y analizar la variable clima laboral en 12 artículos importantes de Latinoamérica, encontrando que en Ecuador, México y Perú el clima laboral en el sector salud no es adecuado y necesita mejorar; asimismo, los factores principales que se encuentran más afectados e influyen de manera negativa en el clima laboral son: la insatisfacción laboral, las bajas remuneraciones, inadecuada toma de decisiones por parte de las autoridades y el poco reconocimiento de las metas alcanzadas.

En Uruguay, Díaz (2021) buscó analizar el clima laboral en empresas públicas y privadas de Asunción, mientras que los objetivos específicos fueron identificar los niveles de satisfacción general y evaluar la satisfacción en 10 factores específicos. El estudio tuvo un diseño no experimental, de nivel descriptivo y transversal, con un enfoque cuantitativo. Participaron 104 colaboradores. Los resultados mostraron que el 47 % tenía una percepción muy favorable, el 48 % favorable, y solo el 5 % manifestó una satisfacción media con su ambiente laboral.

López y Castiblanco (2021) evaluaron el nivel del clima laboral y su impacto en la productividad en Unión Soluciones S.A.S, una empresa de consultoría y desarrollo de software administrativo, financiero y de recursos humanos. Participaron 56 colaboradores. Se utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo, empleando una encuesta validada. Los

resultados mostraron niveles de satisfacción variados entre los 56 colaboradores encuestados. La comunicación (66%), colaboración (84%), liderazgo (79%) y satisfacción del puesto de trabajo (79%) se encontraron en un rango "Saludable". Sin embargo, el factor de carrera profesional mostró insatisfacción con un 63%, ubicándose en el rango "Por Mejorar". Los empleados se sintieron generalmente satisfechos, pero existió una necesidad de mejorar las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa.

Deeb et al. (2020) investigaron cómo la presión laboral, las responsabilidades, las oportunidades de avance profesional y el entorno físico de trabajo influyen en el desempeño laboral del personal de cocina en hoteles de cinco estrellas. Empleando un enfoque cuantitativo y un diseño transversal no experimental, encuestaron a empleados de los departamentos de cocina de estos hoteles mediante un cuestionario estructurado. Los resultados muestran una correlación positiva fuerte ( $R = 0.495$ ) entre las variables independientes y el rendimiento laboral, con  $R^2 = 0.245$  y  $F = 11.360$  ( $p < 0.05$ ). Los valores  $\beta$  indican que la presión laboral ( $\beta = 0.348$ ) y las oportunidades de avance profesional ( $\beta = 0.189$ ) tienen el mayor impacto. No se encontraron diferencias significativas en el rendimiento laboral debido al género, edad, nivel educativo, ingresos personales, puesto de trabajo o experiencia, pero sí debido al estado civil ( $F = 2.677$ ,  $p = 0.049$ ). Las conclusiones del estudio destacan la importancia de gestionar la presión laboral y proporcionar oportunidades de desarrollo para mejorar el desempeño del personal y la satisfacción de los clientes, aunque cambiar las responsabilidades o el entorno físico de trabajo podría no ser tan crucial.

### ***1.1.2. Nacionales***

Chávez et al. (2023), realizaron una investigación para identificar las dimensiones más vulnerables del clima laboral en enfermeros durante la emergencia sanitaria; de esta manera, evidenciaron que la dimensión condiciones familiares viene a ser la más afectada o desfavorable con un 42.9%; a su vez, se encontró que las demás dimensiones se encontraban dentro de la categoría medianamente favorable, en donde resaltaron principalmente la comunicación con un 54.3% y la autorrealización con un 81.4%. Por su parte, a nivel general, el 49% de los enfermeros percibieron al clima laboral como parcialmente favorable.

Arancibia (2023) evaluó el clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Huancayo, encontrando que el 83% de los trabajadores percibieron que el clima laboral tenía un nivel intermedio, mientras que el 16% lo consideró no saludable; asimismo, se encontró que las dimensiones más afectadas fueron: el liderazgo no saludable (40%), la estructura organizacional por mejorar (70%) y la motivación por mejorar (76%). Por último, concluyeron que el clima laboral se relaciona e influye negativamente en la satisfacción de los propios trabajadores ( $p: 0.00$ ); el mismo que requiere de mejoras continuas.

Gómez (2022) implementó el modelo GOBLO para mejorar el clima laboral en un restaurante de comida china en Lima. Utilizó una metodología aplicada con enfoque mixto y diseño no experimental transversal. La muestra incluyó a 40 colaboradores que respondieron cuestionarios sobre el clima laboral. Los resultados mostraron que el 40% percibe pocas oportunidades de progreso y el 55% cree que el desarrollo personal es limitado. El 42.50% siempre cumple con las tareas asignadas, y el 50% está comprometido con el éxito de la empresa. Respecto a la comunicación, el 40% interactúa ocasionalmente con altos cargos, y el 65% ve poca promoción de comunicación e innovación. Las conclusiones destacaron la efectividad del modelo GOBLO para mejorar la motivación y eficiencia.

Ferrer y Tello (2022) investigaron la relación entre inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems de Trujillo en 2021. Con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, descriptivo y correlacional, participaron 55 colaboradores, quienes respondieron un cuestionario. Los resultados mostraron que el 78.2% tiene un nivel promedio de inteligencia emocional, el 12.7% un nivel bajo y el 9.1% un nivel alto. Además, el 69.1% percibe el clima laboral como bueno y el 30.9% como regular. Las dimensiones de la inteligencia emocional (atención, claridad y reparación) se relacionan con el clima laboral. Se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), indicando que un mayor nivel de inteligencia emocional mejora el clima laboral.

Contreras (2022) investigó la relación entre el estrés laboral y el clima laboral en una empresa privada en Arequipa, utilizando un estudio correlacional con diseño no experimental. La muestra incluyó a 110 colaboradores, hombres y mujeres, de 21 a 60 años. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes (61.8%) presentaron un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el clima laboral fue percibido como medio por el 36.4%

de los encuestados. Del mismo modo, se mostró una correlación negativa, débil y significativa entre el estrés laboral y el clima laboral ( $\rho = -.238$ ;  $p = .012$ ), indicando que al aumentar el estrés laboral, el clima laboral empeora.

## **1.2.Bases teóricas**

### **Definición del Clima laboral**

El clima laboral se sostiene en la teoría multidimensional de Brunet (2007), quien señala que el clima laboral es un fenómeno circular que es percibido por los trabajadores y se refleja a través de los valores, las actitudes y las creencias que coexisten dentro de las organizaciones; por ello, resalta la importancia de analizar y diagnosticar dicho factor en diversas instituciones, pues a través de este, es posible evaluar las causales de los conflictos y los motivos del estrés e insatisfacción que los trabajadores presentan, los mismos aspectos que posteriormente influyen en actitudes negativas hacia la organización; asimismo, le permite al evaluador, tener un foco más especializado de intervención, pues se identifican las dimensiones que presentan mayor vulnerabilidad; por último, impulsa el desarrollo de las instituciones y previene posibles riesgos que puedan afectarlas.

Por su parte, según Toro (2001) el clima organizacional es fundamental porque sus dimensiones son capaces de facilitar y aumentar el nivel de productividad y grado de competitividad de la propia organización; de esta manera, el clima laboral más adecuado es impulsado en las empresas más desarrolladas, tanto en cultura organizacional y solvencia económica.

A su vez, el clima organizacional permite incrementar los niveles de salud laboral, pues aumenta el grado de satisfacción que poseen los trabajadores mientras realizan sus actividades, asimismo, facilita la adaptación estratégica del trabajador en situaciones turbulentas, permitiendo de esta forma, el alcance de las metas organizacionales (Vásquez, 2000).

El clima laboral se refiere al ambiente interno de una organización que impacta el desempeño de los trabajadores. Factores que contribuyen a un clima laboral positivo son:

diversión y entusiasmo en el trabajo, buenas relaciones con compañeros y condiciones laborales de apoyo (Megawaty et al., 2022).

Un clima laboral autoritario e inflexible genera insatisfacción, desmotivación e incluso problemas de salud en los trabajadores. Por el contrario, un clima laboral positivo, donde los empleados se sienten valorados, respetados y apoyados, contribuye a una mayor satisfacción laboral, mejor desempeño, mayor compromiso con la organización (Oblitas, 2020).

Un ambiente positivo promueve seguridad y buenas relaciones, mientras que un ambiente negativo puede generar estrés y problemas de salud mental, afectando el rendimiento y satisfacción laboral (Cruz et al., 2022). Por otro lado, el síndrome de burnout, como respuesta al estrés laboral crónico, se manifiesta en agotamiento físico y emocional, despersonalización y reducción de la capacidad de logro (Yslado et al., 2021).

En un contexto virtual, se refiere a las evaluaciones cognitivas de si el entorno es propicio para el trabajo virtual. Los individuos que perciben un clima laboral virtual fuerte interpretan el entorno de manera que aumenta sus intenciones de participar en el trabajo virtual (Adamovic et al., 2022).

Para que un clima laboral sea propicio para el trabajo virtual, los empleados deben percibir que pueden cumplir con sus deberes laborales virtualmente, contar con la tecnología, capacitación y soporte necesarios, y no temer consecuencias negativas para su carrera. Además, es fundamental que perciban un fuerte apoyo tanto de sus supervisores como de sus colegas, lo cual minimiza el estigma o la percepción de falta de dedicación asociada con el trabajo virtual (Adamovic et al., 2022).

## **Teoría sobre el clima laboral**

### **- Contingencia del Clima de Schneider (1975)**

El clima laboral se considera una variable contingente afectada por diversos factores internos y externos. La percepción que los empleados tienen del clima laboral se desarrolla a partir de la interacción entre estos factores contingentes y las interpretaciones individuales

de su entorno de trabajo (Bustamante et al., 2015). Por tanto, para comprender y gestionar el clima organizacional de manera efectiva, es crucial tener en cuenta estas contingencias y adaptar las estrategias de gestión según las características específicas de la organización (Salguero y García, 2017).

- **Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968)**

Litwin y Stringer argumentan que un entorno positivo puede estimular la motivación intrínseca y extrínseca de los empleados, mejorando su desempeño y satisfacción laboral (Cordero et al., 2020). Además, la teoría identifica nueve dimensiones del clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad, todas ellas interconectadas y relevantes para el análisis del clima en una organización (Triwiyanto y Prihatin, 2023). Los teóricos destacan la importancia de la percepción de los colaboradores, la naturaleza subjetiva de la vivencia laboral y su influencia en la motivación y el compromiso (Triwiyanto y Prihatin, 2023). Un estilo de dirección adecuado, basado en la percepción del clima por parte de los empleados, es crucial para la satisfacción y el rendimiento laboral (Ol et al., 2023).

- **Modelo de los Sistemas de Gestión de Likert (1968)**

El modelo clasifica los estilos de liderazgo en cuatro categorías: autoritario explotador, autoritario benevolente, consultivo y participativo (García, 2009). Este modelo destaca cómo cada sistema afecta el clima organizacional, la moral y la productividad de los empleados (Vargas, 2022). En el sistema autoritario explotador, las decisiones se toman de manera unilateral sin participación de los empleados, generando un clima de desconfianza y baja moral. En el sistema autoritario benevolente, aunque los empleados tienen cierta libertad de expresión, la toma de decisiones sigue siendo centralizada, limitando la iniciativa (Iglesias et al., 2019). El sistema consultivo involucra a los empleados en la toma de decisiones, promoviendo una mayor motivación y un sentido de pertenencia. Finalmente, el sistema participativo fomenta una alta participación de los empleados en las decisiones, resultando en un clima organizacional positivo con altos niveles de satisfacción y productividad (Yangali y Torres, 2020).

### - **Comportamiento Organizacional de Mobley (1977)**

La teoría analiza los factores individuales y organizacionales que influyen en la rotación de personal (Valéria et al., 2023). Según Mobley, tres dimensiones principales contribuyen a la rotación: la insatisfacción con el trabajo, la desvinculación de la organización y la búsqueda de alternativas (Hernández et al., 2021). La insatisfacción laboral puede surgir de varios factores, como la falta de reconocimiento, las limitadas oportunidades de desarrollo y una carga de trabajo excesiva (Reyes et al., 2021). La desvinculación organizacional se produce cuando los empleados se sienten desconectados o alienados de la cultura y los valores de la empresa (Littlewood et al., 2016). La búsqueda de alternativas implica que los empleados consideren otras oportunidades laborales que perciben como más favorables en comparación con su situación actual.

### **Factores del clima laboral**

Según la teoría de Palma (2004) citada y validada semántica y estadísticamente por Rosales (2017), el clima laboral se subdivide en 5 factores, los cuales vienen a ser:

- ***Realización personal***, se refiere a la propia percepción de cada trabajador relacionada con las oportunidades que le brinda la institución o empresa para desarrollarse de manera personal y profesional, ya que los trabajadores desean mejorar sus aptitudes y destrezas dentro de su ámbito de trabajo.

- ***Involucramiento laboral***, se refiere al hecho de que el trabajador se identifica con la misión, visión y valores de la empresa; de esta manera el colaborador desarrolla un compromiso con la organización.

- ***Supervisión***, se refiere a las veces que los trabajadores son apreciados y evaluados según sus funciones y perfiles de puesto por parte de sus gerentes o supervisores, cabe resaltar que, durante las supervisiones, los trabajadores reciben la debida retroalimentación, orientación y apoyo, con la finalidad de facilitar su proceder cotidiano.

- ***Comunicación***, denota la fluidez, coherencia y facilidad con la que los trabajadores se expresan en su ambiente de trabajo; asimismo, a la hora de recibir las indicaciones

necesarias o la información pertinente en su día a día (Palma, 2004; como se citó en Casana, 2015).

- *Condiciones laborales*, que se refiere a los incentivos que cada trabajador recibe o a los reconocimientos que se les brinda dentro de la institución, ya sea a través de un elemento material, económico o de índole psicosocial, ya que estos influyen notoriamente en su desempeño laboral y motivación, pues facilitan e incrementan sus niveles de satisfacción (Palma, 2004; como se citó en Casana, 2015).

### 1.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CARACTERÍSTICAS	ESCALA
Clima Laboral	El clima laboral es un fenómeno que es percibido por los trabajadores según la calidad de ambiente de trabajo que experimenten; dicho factor al ser evaluado, permite identificar las causales de los conflictos laborales que más adelante permitirían tomar la mejor acción correctiva o preventiva (Palma, 2004).	Clima Laboral viene a ser la relación entre el ambiente psicológico - emocional en el que se desarrolla el trabajo en una organización y el conjunto de indicadores que la distinguen; influenciada por la percepción de los trabajadores lo cual afecta también su motivación.	Unidimensional	Realización personal  Involucramiento laboral  Supervisión  Comunicación  Condiciones laborales	-Oportunidades de desarrollo -Condiciones favorables - Autonomía - Satisfacción  - Compromiso - Identificación - Adhesión - Participación activa  - Apreciación - Apoyo adecuado - Orientación  - Expresión fluida - Información precisa - Comunicados claros  -Reconocimientos económicos -Ambientes adecuados - Alicientes laborales	Unidimensional Clima Laboral:  Adecuado: 184 – 250  Regular: 117 – 183  Inadecuado: 50 – 116  Indicadores:  Adecuado: 38 – 50  Regular: 24 – 37  Inadecuado: 10 – 23

## **CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES**

### **2.1. Diseño de contrastación de hipótesis**

Según Álvarez-Risco (2020), el presente estudio fue una investigación básica, pues su realización partió de la propia motivación de las investigadoras, la cual permitió incrementar y actualizar el conocimiento relacionado con la variable de estudio y la realidad concreta. De acuerdo con su nivel, fue una investigación descriptiva-simple, ya que buscó describir la situación de la variable propuesta con el propósito de caracterizarla a nivel general y a partir de sus dimensiones. Así pues, el diseño fue: ( $M \leftarrow O$ ), donde M representó la muestra de estudio y O la información recopilada. Asimismo, fue no experimental-transversal, debido a que la variable fue caracterizada, pero no manipulada.

### **2.2. Población y muestra**

#### **Población:**

La población estuvo representada por los 40 trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, considerando todas las áreas pertinentes a la institución.

#### **Muestra:**

Debido a que la población fue accesible en su totalidad, no fue necesario extraer una muestra (Arias, 2016). Por su parte, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), si la población no supera las 50 personas, es recomendable trabajar con toda la población. De esta manera, la muestra estuvo conformada por los 40 trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo.

### **2.3. Técnicas e instrumentos**

#### **Técnica**

#### **-Encuesta:**

Según López-Roldán y Fachelli (2015) la encuesta viene a ser una de las principales técnicas cuantitativas utilizadas en las ciencias sociales, ya que permite recoger la

información de manera sistematizada a través de un conjunto de preguntas, las mismas que están relacionadas a la variable a caracterizar o medir.

## **Instrumentos**

### **- Cuestionario de Clima laboral**

El cuestionario en mención es utilizado para medir la percepción del clima laboral según los propios trabajadores de una institución, es decir, permite analizar la forma en como los trabajadores se sienten en su ambiente de trabajo, considerando las dimensiones: Realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma, 2004). Dicho cuestionario ha sido adaptado semántica y estadísticamente por varios autores, en este caso, se ha considerado la adaptación de Rosales (2017), ya que fue aplicado en una institución de salud pública. Entre sus resultados se mostró que el cuestionario fue validado por jueces expertos y tuvo una confiabilidad excelente (0.981). Además, posee sus baremos en tres niveles, tanto a nivel general como específico, es decir, según sus 5 dimensiones, tal y como se aprecia en el siguiente recuadro.

<b>Variable/dimensión</b>	<b>Niveles</b>		
	<b>Adecuado</b>	<b>Regular</b>	<b>Inadecuado</b>
Clima laboral	184 -250	117-183	50-116
Realización personal	38 - 50	24-37	10-23
Involucramiento laboral	38 - 50	24-37	10-23
Supervisión	38 - 50	24-37	10-23
Comunicación	38 - 50	24-37	10-23
Condiciones laborales	38 - 50	24-37	10-23

## **2.4.Equipos y materiales**

Para la realización del estudio se dispuso de recursos tecnológicos, entre ellos una computadora portátil y un dispositivo USB, que facilitaron el procesamiento y la conservación de la información recolectada. Los datos fueron analizados mediante el uso de Excel y del software SPSS, permitiendo la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos. Una vez completada la recopilación, se procedió al tratamiento de la información utilizando SPSS versión 25, con el objetivo de determinar los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios aplicados de manera presencial.

## **2.5.Aspectos éticos**

El estudio se desarrolló bajo los lineamientos del Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2018), garantizando el cumplimiento de principios éticos fundamentales. En concordancia con el artículo II del Título Preliminar, se respetó la dignidad, autonomía e integridad de los participantes, siguiendo los principios de beneficencia y no maleficencia. Asimismo, conforme al artículo 24° del Capítulo III, se obtuvo el consentimiento informado de los sujetos de estudio, priorizando su bienestar psicológico sobre cualquier interés científico, según lo establecido en el artículo 25°. De igual manera, en cumplimiento del artículo 45° del Capítulo VIII, se emplearon procedimientos científicos adecuados para la validez y estandarización de los instrumentos de recolección de datos. Además, el estudio se alineó con los principios del Informe Belmont, garantizando el respeto por la autonomía de los participantes, la beneficencia al evitar cualquier perjuicio y la justicia en la selección de la muestra, asegurando su representatividad dentro del contexto investigado (Segura, 2018). Como parte de estos principios, se resguardó la confidencialidad de la información recopilada y se enfatizó la transparencia de los objetivos de la investigación.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Resultados

**Tabla 1**

*Nivel de clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024*

	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	27	67,5%
Regular	11	27,5%
Inadecuado	2	5,0%
Total	40	100,0%

*Nota.* Datos del Cuestionario de Clima Laboral de Palma (2004), adaptado por Rosales (2017), aplicado a trabajadores del Centro de Salud La Victoria II, 2024.

#### **Interpretación:**

En la tabla 1, se puede observar que la mayoría de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024, perciben el clima laboral como adecuado, representando el 67,5% de la muestra. Un 27,5% considera que el clima laboral es regular, mientras que un 5,0% lo percibe como inadecuado.

**Tabla 2**

*Nivel de los indicadores de clima laboral en trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024*

		Frecuencia	Porcentaje
Realización personal	Adecuado	31	77,5%
	Regular	7	17,5%
	Inadecuado	2	5,0%
	Total	40	100,0%
Involucramiento laboral	Adecuado	27	67,5%
	Regular	11	27,5%
	Inadecuado	2	5,0%
	Total	40	100,0%
Supervisión	Adecuado	22	55,0%
	Regular	14	35,0%

	Inadecuado	4	10,0%
	Total	40	100,0%
Comunicación	Adecuado	27	67,5%
	Regular	11	27,5%
	Inadecuado	2	5,0%
	Total	40	100,0%
Condiciones laborales	Adecuado	17	42,5%
	Regular	21	52,5%
	Inadecuado	2	5,0%
	Total	40	100,0%

*Nota.* Datos del Cuestionario de Clima Laboral de Palma (2004), adaptado por Rosales (2017), aplicado a trabajadores del Centro de Salud La Victoria II, 2024.

### **Interpretación:**

En la tabla 2, se observa que la realización personal es el indicador mejor valorado, con un 77,5% de los trabajadores que lo consideran adecuado, reflejando una alta satisfacción en su desarrollo y desempeño laboral. Le siguen el involucramiento laboral y la comunicación, ambos con un 67,5% de percepción adecuada, aunque aún existe un 27,5% que los califica como regulares, lo que indica que, si bien la mayoría se siente comprometida y comunicada dentro de la institución, hay oportunidades para mejorar estos aspectos. En cuanto a la supervisión, el 55,0% la percibe como adecuada, mientras que un 35,0% la considera regular y un 10,0% la evalúa como inadecuada, sugiriendo que una parte significativa de los trabajadores identifica oportunidades de mejora en el liderazgo y seguimiento de sus actividades. Finalmente, el indicador con menor valoración es el de condiciones laborales, donde solo un 42,5% lo califica como adecuado, mientras que más de la mitad de los encuestados (52,5%) lo consideran regular, evidenciando que este aspecto requiere especial atención para optimizar el bienestar y desempeño del personal.

### **Tabla 3**

*Nivel de clima laboral de acuerdo al sexo de los trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024*

Clima laboral			
Adecuado	Regular	Inadecuado	Total

Sexo	Femenino	Recuento	20	8	1	29
		% del total	50,0%	20,0%	2,5%	72,5%
	Masculino	Recuento	7	3	1	11
		% del total	17,5%	7,5%	2,5%	27,5%
Total		Recuento	27	11	2	40
		% del total	67,5%	27,5%	5,0%	100,0%

*Nota.* Datos del Cuestionario de Clima Laboral de Palma (2004), adaptado por Rosales (2017), aplicado a trabajadores del Centro de Salud La Victoria II, 2024.

### **Interpretación:**

En la tabla 3, se observa respecto al sexo de los trabajadores que, la mayoría de las mujeres (50,0%) considera el clima adecuado, mientras que en los hombres este porcentaje es menor (17,5%). De manera similar, la percepción regular es más frecuente en las mujeres (20,0%) que en los hombres (7,5%), mientras que la valoración inadecuada es baja y se distribuye de manera equitativa (2,5% en cada grupo).

### **Tabla 4**

*Nivel de clima laboral de acuerdo a la edad de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024*

	Edad		Clima laboral			Total
			Adecuado	Regular	Inadecuado	
	hasta los 35	Recuento	11	1	1	13
		% del total	27,5%	2,5%	2,5%	32,5%
	36 a 50	Recuento	10	5	1	16
		% del total	25,0%	12,5%	2,5%	40,0%
	51 a más	Recuento	6	5	0	11
		% del total	15,0%	12,5%	0,0%	27,5%
Total		Recuento	27	11	2	40
		% del total	67,5%	27,5%	5,0%	100,0%

*Nota.* Datos del Cuestionario de Clima Laboral de Palma (2004), adaptado por Rosales (2017), aplicado a trabajadores del Centro de Salud La Victoria II, 2024.

### Interpretación:

En la tabla 4, según su edad, el grupo de hasta 35 años presenta la mayor proporción de valoración adecuada (27,5%), seguido por los trabajadores de 36 a 50 años (25,0%) y aquellos de 51 años a más (15,0%). En cuanto a la percepción regular, los grupos de 36 a 50 años y 51 años a más tienen una distribución similar (12,5% cada uno), mientras que en los trabajadores más jóvenes solo alcanza el 2,5%. La valoración inadecuada se encuentra únicamente en los grupos de hasta 35 años y 36 a 50 años, con un 2,5% en cada caso.

### Tabla 5

*Nivel de clima laboral de acuerdo a la jerarquía de puestos de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024*

		Clima laboral			Total	
		Adecuado	Regular	Inadecuado		
Jerarquía de puesto	Asistencia	Recuento	17	9	2	28
		% del total	42,5%	22,5%	5,0%	70,0%
	Responsable de Área	Recuento	10	2	0	12
		% del total	25,0%	5,0%	0,0%	30,0%
Total		Recuento	27	11	2	40
		% del total	67,5%	27,5%	5,0%	100,0%

*Nota.* Datos del Cuestionario de Clima Laboral de Palma (2004), adaptado por Rosales (2017), aplicado a trabajadores del Centro de Salud La Victoria II, 2024.

### Interpretación:

En la tabla 5, según la jerarquía de puestos, en el personal de asistencia, el 42,5% percibe el clima como adecuado, mientras que en los responsables de área este porcentaje es menor (25,0%). La percepción regular también es más frecuente en el grupo asistencial (22,5%) en comparación con los responsables de área (5,0%). La valoración inadecuada se presenta únicamente en el personal asistencial, con un 5,0% del total.

**Tabla 6**

*Nivel de clima laboral de acuerdo a los espacios de trabajo del personal del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024*

		Clima laboral			Total	
		Adecuado	Regular	Inadecuado		
Espacio de trabajo	Muy amplio	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	Espacio adecuado	Recuento	12	7	0	19
		% del total	30,0%	17,5%	0,0%	47,5%
	Limitado o reducido	Recuento	14	4	2	20
		% del total	35,0%	10,0%	5,0%	50,0%
Total		Recuento	27	11	2	40
		% del total	67,5%	27,5%	5,0%	100,0%

*Nota.* Datos del Cuestionario de Clima Laboral de Palma (2004), adaptado por Rosales (2017), aplicado a trabajadores del Centro de Salud La Victoria II, 2024.

### **Interpretación:**

En la tabla 6, respecto a los espacios de trabajo, la percepción adecuada es mayor en los trabajadores que laboran en espacios limitados o reducidos (35,0%) y en aquellos con espacio adecuado (30,0%), mientras que solo un 2,5% de quienes trabajan en un espacio muy amplio evalúan positivamente el clima laboral. En la categoría regular, el 17,5% pertenece a quienes cuentan con un espacio adecuado, mientras que el 10,0% corresponde a quienes trabajan en espacios limitados o reducidos, sin registros en el grupo de espacios amplios. La percepción inadecuada se presenta únicamente en quienes laboran en espacios limitados o reducidos (5,0%).

**Tabla 7**

*Nivel de clima laboral de acuerdo al tipo de contrato de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024*

		Clima laboral			Total	
		Adecuado	Regular	Inadecuado		
Tipo de contrato	SNP	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%

SERUM	Recuento	2	2	2	6
	% del total	5,0%	5,0%	5,0%	15,0%
CAS	Recuento	9	3	0	12
	% del total	22,5%	7,5%	0,0%	30,0%
Nombrado	Recuento	15	6	0	21
	% del total	37,5%	15,0%	0,0%	52,5%
Total	Recuento	27	11	2	40
	% del total	67,5%	27,5%	5,0%	100,0%

*Nota.* Datos del Cuestionario de Clima Laboral de Palma (2004), adaptado por Rosales (2017), aplicado a trabajadores del Centro de Salud La Victoria II, 2024.

### Interpretación:

En la tabla y figura 7, la percepción adecuada es mayor en el personal nombrado (37,5%) y en quienes tienen contrato CAS (22,5%), mientras que en los trabajadores SERUM y SNP los valores son menores, con 5,0% y 2,5%, respectivamente. En la categoría regular, el 15,0% corresponde a trabajadores nombrados, el 7,5% a CAS y el 5,0% a SERUM, sin registros en el grupo SNP. La percepción inadecuada se presenta únicamente en los trabajadores SERUM, con un 5,0%.

### Tabla 8

*Nivel de clima laboral de acuerdo al tiempo laborando en la institución de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024.*

			Clima laboral			Total
			Adecuado	Regular	Inadecuado	
Tiempo que lleva laborando	Menos de 6 meses	Recuento	1	2	2	5
		% del total	2,5%	5,0%	5,0%	12,5%
	6 meses -1 año	Recuento	3	0	0	3
		% del total	7,5%	0,0%	0,0%	7,5%
	1-3 años	Recuento	13	6	0	19
		% del total	32,5%	15,0%	0,0%	47,5%
	Más de 3 años	Recuento	10	3	0	13
		% del total	25,0%	7,5%	0,0%	32,5%
Total		Recuento	27	11	2	40

*Nota.* Datos del Cuestionario de Clima Laboral de Palma (2004), adaptado por Rosales (2017), aplicado a trabajadores del Centro de Salud La Victoria II, 2024.

### **Interpretación:**

En la tabla, la percepción adecuada es más frecuente en los trabajadores con 1 a 3 años en la institución (32,5%) y en aquellos con más de 3 años (25,0%), mientras que en quienes tienen 6 meses a 1 año alcanza el 7,5%, y en los de menos de 6 meses solo el 2,5%. En la categoría regular, el 15,0% corresponde a trabajadores con 1 a 3 años, el 7,5% a los de más de 3 años y el 5,0% a quienes llevan menos de 6 meses, sin registros en el grupo de 6 meses a 1 año. La percepción inadecuada se presenta únicamente en trabajadores con menos de 6 meses de labor, representando el 5,0% del total.

### **3.2. Discusión**

De manera general, el estudio buscó determinar el nivel de clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los trabajadores percibe un clima laboral adecuado (67,5%), seguido por un 27,5% que lo considera regular y un 5,0% que lo percibe como inadecuado. Esto sugiere que, si bien predominan las condiciones favorables en el ambiente laboral, aún existe un grupo de trabajadores que experimenta dificultades en su entorno de trabajo.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Zambrano y Rosillo (2023), quienes identificaron que factores como la falta de reconocimiento laboral y la baja oportunidad de crecimiento impactaban negativamente en el clima laboral en centros de salud. Asimismo, se alinean con lo reportado por Medina y Heredia (2023), quienes en su revisión señalaron que la insatisfacción laboral y las bajas remuneraciones son los principales factores que afectan el ambiente de trabajo en instituciones de salud en Latinoamérica. No obstante, difieren de lo expuesto por Chávez et al. (2023), quienes encontraron que la comunicación y la realización personal estaban en niveles medianamente favorables, lo que podría deberse a diferencias en los entornos laborales analizados.

Desde el punto de vista teórico, estos resultados pueden explicarse a partir de la Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968), la cual enfatiza que el clima laboral está influenciado por factores como la estructura organizativa, el liderazgo y las oportunidades de desarrollo. La alta percepción de la realización personal sugiere que los trabajadores se sienten motivados y alineados con los objetivos organizacionales. Sin embargo, la valoración más baja de las condiciones laborales sugiere la presencia de deficiencias en la infraestructura o en los incentivos, lo que podría generar desmotivación en algunos empleados.

A nivel específico, el análisis del clima laboral evaluó cinco indicadores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. En ese sentido, la realización personal obtuvo la mejor valoración, con un 77,5% de percepción adecuada, reflejando satisfacción en el crecimiento profesional y desempeño de los trabajadores. El involucramiento laboral y la comunicación alcanzaron un 67,5% de valoración positiva, indicando identificación con la misión organizacional y efectividad en la comunicación interna. La supervisión presentó un 55,0% de percepción adecuada, mientras que un 35,0% la consideró regular y un 10,0% inadecuada, evidenciando la necesidad de fortalecer los procesos de evaluación y orientación. Las condiciones laborales registraron la menor valoración, con un 42,5% de percepción adecuada y un 52,5% regular, lo que sugiere deficiencias en infraestructura, incentivos o recursos disponibles.

Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Zambrano y Rosillo (2023), quienes identificaron que factores como la falta de reconocimiento y la baja oportunidad de crecimiento laboral afectan el clima organizacional en centros de salud. Asimismo, concuerdan con lo reportado por Medina y Heredia (2023), quienes señalaron que la insatisfacción laboral, las bajas remuneraciones y la inadecuada toma de decisiones influyen negativamente en la percepción del clima laboral en el sector salud en Latinoamérica. Sin embargo, difieren de los resultados obtenidos por Arancibia (2023), quien encontró que las dimensiones más afectadas en un centro de salud en Huancayo fueron el liderazgo no saludable (40%), la estructura organizacional por mejorar (70%) y la motivación por mejorar (76%), lo que sugiere que las condiciones específicas de cada institución pueden generar diferencias en la percepción de los trabajadores.

Desde un enfoque teórico, estos resultados pueden explicarse a partir de la Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968), la cual señala que el ambiente laboral está determinado por múltiples dimensiones, incluyendo la estructura organizativa, el liderazgo y la comunicación. La alta valoración de la realización personal y el involucramiento laboral sugiere que los trabajadores perciben que su desarrollo profesional y compromiso organizacional son adecuados. Sin embargo, la supervisión y las condiciones laborales, que presentan una percepción menos favorable, podrían estar afectando la motivación y el desempeño del personal.

Respecto al objetivo específico dos, el análisis del clima laboral según el sexo de los trabajadores reveló que el 50,0% de las mujeres considera que el clima laboral es adecuado, en comparación con el 17,5% de los hombres. De manera similar, la percepción regular es más frecuente en las mujeres (20,0%) que en los hombres (7,5%), mientras que la valoración inadecuada es baja y equitativa entre ambos grupos (2,5% cada uno). Esto indica que, si bien ambos sexos experimentan el ambiente laboral de manera relativamente similar, las mujeres muestran una percepción más favorable del clima laboral en comparación con los hombres.

Estos hallazgos guardan relación con el estudio de Medina y Heredia (2023), quienes identificaron que el clima laboral en el sector salud presenta dificultades estructurales que afectan tanto a hombres como a mujeres, pero que en algunos casos las mujeres pueden percibir un ambiente de trabajo más estable debido a la integración y comunicación en equipo. Sin embargo, difieren de los resultados obtenidos por Arancibia (2023), quien encontró que, en su estudio en un centro de salud de Huancayo, las mujeres percibían en mayor medida dificultades en el liderazgo y la motivación dentro del ambiente laboral.

Desde el punto de vista teórico, la Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968) destaca que la percepción del ambiente de trabajo puede estar influenciada por la estructura organizativa y las interacciones entre los trabajadores. En este caso, la predominancia de mujeres en la categoría de clima adecuado podría relacionarse con la forma en que se desarrollan las relaciones interpersonales y el involucramiento dentro de la institución. En ese sentido, la ligera diferencia observada entre sexos en este estudio podría estar relacionada con la manera en que se reciben y gestionan estos aspectos dentro del centro de salud. Sin embargo, al no existir diferencias significativas en la percepción inadecuada

entre hombres y mujeres, se sugiere que las condiciones generales del ambiente laboral afectan a ambos grupos de manera relativamente homogénea.

Respondiendo al objetivo específico tres, el análisis del clima laboral según la edad, identificó que la percepción de clima laboral adecuado es más frecuente en el grupo de hasta 35 años (27,5%), seguido por el grupo de 36 a 50 años (25,0%) y, finalmente, por los trabajadores de 51 años a más (15,0%). En la categoría de clima regular, los grupos de 36 a 50 años y 51 años a más presentaron una proporción similar (12,5% cada uno), mientras que en los trabajadores más jóvenes solo alcanzó el 2,5%. La percepción inadecuada se encontró únicamente en los grupos de hasta 35 años y 36 a 50 años, con un 2,5% en cada caso. Esto refleja que los trabajadores más jóvenes tienen una mayor tendencia a percibir un clima laboral favorable en comparación con los de mayor edad, quienes presentan niveles más altos de evaluación regular.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Díaz (2021), quien encontró que la percepción favorable del clima laboral era más predominante en trabajadores jóvenes y de mediana edad, mientras que los empleados de mayor edad tendían a reportar niveles de satisfacción más moderados o neutrales. Sin embargo, se diferencian de lo observado por Chávez et al. (2023), quienes indicaron que la percepción del clima laboral en trabajadores de mayor edad tendía a ser más estable, debido a una mayor experiencia y adaptación a las condiciones laborales de la institución.

Desde el punto de vista teórico, estos hallazgos pueden ser explicados mediante la Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968), que destaca la influencia de diferentes dimensiones del ambiente de trabajo sobre la percepción individual de los empleados. En este caso, las diferencias en la percepción del clima laboral por edad podrían estar relacionadas con distintos enfoques en la satisfacción laboral: mientras los trabajadores más jóvenes pueden valorar más las oportunidades de desarrollo y la flexibilidad, los trabajadores mayores pueden centrarse en la estabilidad laboral y las condiciones organizacionales.

En el objetivo específico cuatro, el análisis del clima laboral según la jerarquía de los puestos, evidenció que el 42,5% del personal de asistencia percibe el clima laboral como

adecuado, mientras que en los responsables de área este porcentaje es menor (25,0%). En la categoría regular, el 22,5% de los trabajadores asistenciales considera que el clima laboral no es del todo favorable, en contraste con el 5,0% de los responsables de área. La percepción inadecuada se presentó únicamente en el personal asistencial, con un 5,0% del total. Esto muestra que los responsables de área tienen una percepción más favorable del clima laboral en comparación con el personal asistencial, donde se concentran las valoraciones más bajas.

Resultados similares fueron reportados por Zambrano y Rosillo (2023), quienes indicaron que los factores como el reconocimiento laboral y la oportunidad de crecimiento influyen en la percepción del clima laboral, y que aquellos trabajadores con mayor jerarquía suelen tener mejores condiciones en estos aspectos. Asimismo, Arancibia (2023) encontró que la estructura organizacional y el liderazgo eran factores clave que influían en la percepción del clima laboral, especialmente en el personal de menor jerarquía, quienes percibían mayores dificultades en estos aspectos.

Desde una perspectiva teórica, el Modelo de los Sistemas de Gestión de Likert (1968) explica que los estilos de liderazgo afectan el clima organizacional. La percepción más favorable del clima laboral en los responsables de área podría deberse a que estos trabajadores experimentan un mayor grado de participación en la toma de decisiones, mientras que el personal asistencial puede sentirse más limitado en cuanto a autonomía y reconocimiento.

Respecto al objetivo específico cinco, el análisis del clima laboral según los espacios de trabajo, se obtuvo que el 35,0% de quienes trabajan en espacios limitados o reducidos perciben un clima laboral adecuado, seguido por el 30,0% de quienes cuentan con un espacio adecuado. En contraste, solo un 2,5% de los trabajadores que laboran en un espacio muy amplio percibieron el clima laboral como adecuado. En la categoría regular, la mayor proporción se encuentra en los trabajadores con espacio adecuado (17,5%) y en aquellos con espacios limitados o reducidos (10,0%). Finalmente, la percepción inadecuada solo se presentó en trabajadores con espacios limitados o reducidos (5,0%). De esto se entiende que, el espacio físico de trabajo influye en la percepción del clima laboral, debido a que los trabajadores en espacios reducidos podrían experimentar mayores limitaciones en cuanto a comodidad y movilidad, afectando su bienestar.

Los resultados coinciden con el estudio de Zambrano y Rosillo (2023), quienes indicaron que las condiciones físicas del trabajo, junto con la comunicación y el reconocimiento, impactan en la percepción del clima laboral en los centros de salud. Asimismo, Medina y Heredia (2023) señalaron que en el sector salud, las condiciones laborales pueden ser un factor determinante en la satisfacción de los trabajadores, lo que podría explicar por qué aquellos en espacios reducidos tienden a valorar menos favorablemente su entorno de trabajo.

Desde un enfoque teórico, estos hallazgos pueden explicarse mediante la Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968), que establece que el ambiente de trabajo está influenciado por múltiples factores, incluyendo las condiciones físicas y la estructura organizativa. Un espacio de trabajo limitado puede generar estrés, afectar la movilidad y dificultar la interacción con otros compañeros, lo que podría explicar la mayor percepción de un clima laboral regular o inadecuado en este grupo.

En el objetivo específico seis, el análisis del clima laboral según el tipo de contrato de los trabajadores evidenció que la percepción de clima laboral adecuado es mayor en los trabajadores nombrados (37,5%) y en aquellos bajo contrato CAS (22,5%), mientras que en los trabajadores SERUM y SNP los valores son menores, con 5,0% y 2,5%, respectivamente. En la categoría regular, el 15,0% corresponde a trabajadores nombrados, el 7,5% a CAS y el 5,0% a SERUM, sin registros en el grupo SNP. Finalmente, la percepción inadecuada se presentó únicamente en los trabajadores SERUM, con un 5,0% del total. De esto se puede apreciar que, los trabajadores nombrados y CAS, al contar con una mayor seguridad en su empleo, pueden experimentar un mayor sentido de pertenencia y satisfacción con su entorno laboral. En contraste, los trabajadores SERUM y SNP, al tener contratos temporales y mayor incertidumbre respecto a su continuidad en la institución, pueden percibir un clima laboral menos favorable debido a la falta de estabilidad y beneficios laborales.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Medina y Heredia (2023), quienes indicaron que la estabilidad laboral es un factor determinante en la percepción del clima organizacional en instituciones de salud en Latinoamérica, ya que los trabajadores con contratos temporales suelen experimentar mayor estrés e incertidumbre. Asimismo, Arancibia (2023) encontró que los niveles de motivación y satisfacción dentro del clima

laboral están directamente relacionados con la estabilidad y el reconocimiento dentro de la institución.

Desde un enfoque teórico, la Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968) establece que el ambiente laboral está influenciado por factores como la estructura organizativa y el liderazgo. En este caso, la mayor percepción positiva del clima laboral en los trabajadores con contratos más estables podría estar relacionada con una mejor integración en la cultura organizacional y un mayor acceso a oportunidades de desarrollo. Asimismo, según el modelo de Palma (2004), la percepción de las condiciones laborales y la supervisión pueden ser determinantes en la valoración del clima organizacional. En este caso, la menor percepción de un clima laboral adecuado en los trabajadores SERUM y SNP podría estar relacionada con la falta de reconocimiento institucional y una menor estabilidad en su puesto de trabajo.

Finalmente, el objetivo específico siete, el análisis del clima laboral según el tiempo laborando en la institución permitió identificar diferencias en la percepción del ambiente laboral en función de la experiencia dentro del centro de salud. Los resultados evidenciaron que la percepción de clima laboral adecuado es más frecuente en los trabajadores con 1 a 3 años de servicio (32,5%) y en aquellos con más de 3 años (25,0%), mientras que en quienes tienen entre 6 meses y 1 año alcanza el 7,5%, y en los de menos de 6 meses solo el 2,5%. En la categoría regular, el 15,0% corresponde a trabajadores con 1 a 3 años, el 7,5% a los de más de 3 años y el 5,0% a quienes llevan menos de 6 meses, sin registros en el grupo de 6 meses a 1 año. Finalmente, la percepción inadecuada se presentó únicamente en trabajadores con menos de 6 meses de labor, representando el 5,0% del total. Estos resultados indican que la percepción del clima laboral tiende a mejorar con el tiempo en la institución, mientras que los trabajadores con menor antigüedad presentan mayores niveles de insatisfacción.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Chávez et al. (2023), quienes indicaron que la percepción del clima laboral tiende a mejorar con el tiempo de servicio, ya que los trabajadores se adaptan a las dinámicas de la organización y establecen relaciones más sólidas con sus compañeros y supervisores. Asimismo, Díaz (2021) encontró que la satisfacción con el clima laboral aumenta a medida que los trabajadores acumulan

experiencia en la institución, lo que sugiere que la estabilidad y la familiarización con el entorno juegan un papel importante en la percepción del ambiente de trabajo.

Desde una perspectiva teórica, estos resultados pueden explicarse mediante la Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968), que destaca la importancia de la estructura organizativa y la socialización dentro del ambiente laboral. Los trabajadores con más tiempo en la institución pueden haber desarrollado estrategias para afrontar los desafíos del entorno de trabajo, mientras que los recién ingresados pueden experimentar mayores dificultades en su proceso de adaptación. Asimismo, el Modelo de Palma (2004) resalta que los trabajadores con más años en la institución pueden sentirse más seguros en sus funciones y recibir mayor reconocimiento, lo que influye positivamente en su percepción del clima laboral. En contraste, los trabajadores con menos de 6 meses pueden no haber experimentado aún estos beneficios, lo que podría explicar la mayor proporción de percepción inadecuada en este grupo.

## CONCLUSIONES

Respecto al nivel de clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024, se concluye que la mayoría de los trabajadores percibe un clima laboral adecuado (67,5%), lo que indica condiciones favorables en el ambiente de trabajo. Sin embargo, un porcentaje considerable (27,5%) lo percibe como regular y un 5,0% como inadecuado, lo que sugiere la necesidad de mejorar ciertos aspectos organizacionales para optimizar la satisfacción del personal.

En cuanto al nivel de los indicadores de clima laboral, se identificó que la realización personal es el factor mejor valorado (77,5% adecuado), lo que refleja satisfacción en el desarrollo profesional de los trabajadores. No obstante, las condiciones laborales fueron el aspecto con menor valoración positiva (42,5% adecuado), lo que sugiere que existen deficiencias en incentivos o infraestructura que requieren atención para mejorar el bienestar del personal.

Respecto al clima laboral según el sexo de los trabajadores, se encontró que las mujeres presentan una mayor percepción de un clima adecuado (50,0%) en comparación con los hombres (17,5%). No obstante, la distribución de la percepción regular e inadecuada es similar entre ambos sexos, lo que indica que las condiciones del ambiente laboral afectan a todos los trabajadores de manera relativamente equitativa.

En relación con la percepción del clima laboral según la edad de los trabajadores, se concluye que el grupo de hasta 35 años reporta la mayor percepción de un clima adecuado (27,5%), seguido por el grupo de 36 a 50 años (25,0%) y, en menor medida, por los trabajadores de 51 años a más (15,0%). Esto sugiere que la adaptación al entorno laboral y la percepción del mismo pueden variar en función de la etapa de vida laboral en la que se encuentren los trabajadores.

Con respecto a la jerarquía de puestos, se evidenció que los responsables de área perciben un clima laboral más favorable (25,0% adecuado) en comparación con el personal asistencial (42,5% adecuado). Además, la percepción inadecuada se presentó únicamente en el personal asistencial (5,0%), lo que sugiere que las diferencias en la autonomía y en las condiciones de trabajo pueden influir en la percepción del ambiente organizacional.

Sobre la relación entre el clima laboral y los espacios de trabajo, se encontró que la percepción de un clima adecuado es más alta en quienes laboran en espacios limitados o reducidos (35,0%) y en aquellos con espacio adecuado (30,0%), mientras que en los trabajadores con espacios muy amplios solo alcanza el 2,5%. Esto indica que la distribución y adecuación del entorno laboral pueden afectar la percepción del clima organizacional.

En cuanto al clima laboral según el tipo de contrato, se determinó que los trabajadores nombrados (37,5%) y CAS (22,5%) presentan una percepción más favorable del clima laboral en comparación con los trabajadores SERUM (5,0%) y SNP (2,5%), quienes registraron los valores más bajos. Asimismo, la percepción inadecuada se encontró únicamente en los trabajadores SERUM (5,0%), lo que sugiere que la estabilidad laboral es un factor clave en la satisfacción del ambiente de trabajo.

Finalmente, en relación con el tiempo laborando en la institución, se concluye que la percepción del clima laboral adecuado es mayor en los trabajadores con 1 a 3 años de servicio (32,5%) y en aquellos con más de 3 años (25,0%), mientras que en quienes llevan menos de 6 meses es de solo 2,5%. Asimismo, la percepción inadecuada se presentó únicamente en los trabajadores con menos de 6 meses de labor (5,0%), lo que indica que la adaptación al entorno de trabajo es un factor determinante en la percepción del clima organizacional.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la dirección del centro de salud de La Victoria sector II de Chiclayo implementar estrategias de mejora en el ambiente laboral, priorizando la comunicación efectiva, la participación del personal en la toma de decisiones y el reconocimiento del desempeño para fortalecer la percepción del clima organizacional.

Se recomienda a la secretaría establecer políticas de equidad e inclusión que garanticen un ambiente laboral favorable para todos los trabajadores, asegurando que las diferencias en la percepción del clima laboral según el sexo sean atendidas con estrategias que fomenten la igualdad de oportunidades.

Se recomienda a la unidad de recursos humanos fortalecer las condiciones laborales a través de mejoras en infraestructura, incentivos y beneficios, asegurando que las políticas organizacionales promuevan la estabilidad y el bienestar del personal, especialmente para aquellos con contratos temporales.

Se recomienda a los responsables de área fomentar un liderazgo participativo, basado en el diálogo y la supervisión efectiva, que permita una mejor orientación y acompañamiento del personal asistencial, con el fin de generar un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo.

Se recomienda a los responsables del servicio revisar y optimizar la distribución y adecuación de los espacios de trabajo, asegurando que el entorno físico permita un desempeño eficiente del personal y favorezca su comodidad y bienestar.

Se recomienda a los supervisores y coordinadores optimizar la distribución del espacio de trabajo, asegurando condiciones adecuadas para la comodidad y el desempeño eficiente del personal, especialmente en áreas con limitaciones de espacio que puedan afectar su bienestar.

Se recomienda a los trabajadores del centro de salud promover un ambiente de respeto, colaboración y compromiso, contribuyendo a la construcción de un clima organizacional más favorable a través de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo.

Se recomienda a los trabajadores la implementación de programas de capacitación y adaptación dirigidos a los nuevos trabajadores para facilitar su integración, así como la promoción de políticas de equidad e inclusión que garanticen un ambiente laboral favorable para todos, independientemente de su sexo, edad, jerarquía o tipo de contrato.

## REFERENCIAS

- Adamovic, M., Gahan, P., Olsen, J., Gulyas, A., Shallcross, D., y Mendoza, A. (2022). Exploring the adoption of virtual work: The role of virtual work self-efficacy and virtual work climate. *The International Journal of Human Resource Management*. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585192.2021.1913623>
- Álvarez-Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Academica%202021.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arancibia, K. (2023). Determinación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Concepción, 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13007>
- Arias, F. (2016). *Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación* (3.ª ed.). EPISTEME.
- Brunet, L. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas, pp. 33-37.
- Bry, A., y Wigert, H. (2022). Organizational climate and interpersonal interactions among registered nurses in a neonatal intensive care unit: A qualitative study. *Journal of Nursing Management*, 30(6), 2031–2038. <https://doi.org/10.1111/jonm.1365>
- Bustamante, M. A., Grandón, M. L., y Lapo, M. del C. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31(137), 432-440. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.003>
- Bustamante, M. L., Gálvez-Díaz, N. del C., & Arrunategui-Huamán, B. P. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 150-161. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10>
- Casana, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1809>
- Chavez, M. (2023). Estrategias de motivación para mejorar el clima laboral del personal sanitario del Centro de Salud de Reque – Chiclayo. [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11180/Chavez%20Cruzado%20Milagros%20Lyzet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chávez, M.L., Placencia Medina, M.D., Muñoz Zambrano, M.E, Quintana Salinas, M., & Olortegui Moncada, A. (2023). Clima prepandemia y satisfacción laboral del personal de enfermería en un servicio de emergencia: Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 23 (2), 101–109. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v23i2.5646>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). Código de Ética y Deontología. <https://www.cpsp.pe/codigo-de-etica-y-deontologia>
- Contreras, K. (2022). Estrés laboral y clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2035>
- Cordero, J., Coronel, K., Moscoso, X., y Jiménez, J. (2020). Influence Of The Teacher's Perception About Organizational Climate And Job Satisfaction On The Student's Academic Performance. *ICERI2020 Proceedings*, 9450-9456. <https://doi.org/10.21125/iceri.2020.2090>
- Cruz, N., Alonso, M. M., Armendáriz, N. A., y Lima, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, e202104057.
- Deeb, A., Abedalla, O., Tarhini, A., y Masa'deh, R. (2020). Factors affecting job performance: The case of Jordanian hotels' kitchen staff. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 6(3), 340-360. <https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2020.107766>
- Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245-256. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Ferrer, D. K., y Tello, N. S. (2022). Inteligencia emocional y clima laboral en Nisira Systems, Trujillo-2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9973>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 42, 43-65.
- Gómez, N. (2022). Propuesta de estrategia del modelo GOBLO para mejorar el Clima laboral en un restaurante de comida china, Lima 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7249>
- Hernández, Y., Jaramillo, J. L., y Hernández, G. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de Administración*, 28(1), Article 1. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.60211>

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, T., C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.
- Iglesias, A. L., Torres, J. M., y Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa. *MediSur*, 17(4), 562-569.
- Littlewood, H. F., Mercado, P., y Bernal, E. R. (2016). Intención de permanencia en personal de nivel alto y medio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 25(2), Article 2.
- López, N., y Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso Unión Soluciones S.A.S. - *Revista Chilena de Economía y Sociedad*. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15(1), 78-91.
- López-Roldán y Fachelli (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Creative Commons. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Medina, N, M., y Heredia, F. D. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revision literaria. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 55-68. Epub 00 de junio de 2023. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.55>
- Megawaty, M., Hamdat, A., y Aida, N. (2022). Examining Linkage Leadership Style, Employee Commitment, Work Motivation, Work Climate on Satisfaction and Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i1.86>
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú.: Work climate and satisfaction of emergency nurses in a public hospital in Chiclayo, Peru. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>
- Ol, R., Phothikitti, K., y Fernando, M. (2023). Designing A Proposed Organizational Climate Model: The Case of the Workplaces of Civil Servants, Kingdom of Cambodia. 55-72. <https://doi.org/10.14456/abacodijournal.2023.4>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú.
- Pérez, M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80886/Perez\\_CMDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80886/Perez_CMDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, C., Ortiz, D., y Bada, L. (2021). Análisis de la rotación de personal en el Hotel Crowne Plaza Tuxpan, Veracruz. *Administración Contemporánea*, 17(42).

<http://colpamex.com/wp-content/uploads/2020/11/Administraci%C3%B3n-Contempor%C3%A1nea-2021-42.pdf>

- Rosales, F. (2017). Motivación y clima laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lima – 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8712/Rosales\\_PF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8712/Rosales_PF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salguero, N. G., y García, C. P. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Boletín Redipe*, 6(4), 135-149.
- Segura, A. (2018). Volkswagen y Fritz Jahr: cuarenta años después del informe Belmont (algunas consideraciones sobre la ética en sanidad ambiental y salud pública). *Revista de Salud Ambiental*, 18(1), 147-159. <https://ojs.diffundit.com/index.php/r/sa/article/view/906>
- Toro, F. (2001). *El clima organizacional: Perfil de Empresas Colombianas*. Colombia: Cíncel.
- Triwiyanto, W., y Prihatin, T. (2023). The Influence of Servant Leadership, Organizational Climate & Commitment on Organizational Citizenship Behavior. *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)*, 6(1), Article 1.
- Valéria, A., Alves, J., Zaccaron, K., y Horn, G. (2023). Comprometimento organizacional afetivo e intenção de sair da organização de profissionais de empresas de tecnologia do estado de Santa Catarina. *Revista Alcance*, 29(3), 360-374. [https://doi.org/10.14210/alcance.v29n3\(Set/Dez\).p360-374](https://doi.org/10.14210/alcance.v29n3(Set/Dez).p360-374)
- Vargas, G. C. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1558](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558)
- Vásquez, I. (2000). *Empresa y Grupo: Fundamentos de la conducta humana en la organización*. Aspectos Grupales. Barcelona: Barcelona.
- Yangali, J. S., y Torres, G. C. (2020). Liderazgo directivo y su impacto en el aprendizaje estudiantil en instituciones educativas. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 16.
- Yslado, R. M., Ramirez, E. H., García, M. E., y Arquero, J. L. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), Article 3. <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>
- Zambrano, L. A., y Rosillo, A. N. (2023). Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía. *MQR Investigar*, 7(1), 1895-1918. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.1.2023.1895-1918>

## ANEXOS

### Anexo 1: Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ....., identificado (a) con N° de D.N.I ....., acepto participar voluntariamente de la investigación denominada “Clima laboral en trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024”, cuya autoría está a cargo de las investigadoras Claudia Teresa Peña Espinoza y Maria del Carmen Serrano Rinza, bachilleres de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación – Escuela profesional de Psicología.

Al aceptar participar en la investigación, me comprometo a completar los datos requeridos y contestar completamente el único cuestionario

A través de este consentimiento, he sido informado (a) del objetivo principal de la investigación, el cual es “Analizar el nivel de clima laboral en trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024”; así mismo, las investigadoras se comprometen a resguardar los resultados y no usarlos fuera del estudio, no se mostrará información que permita identificar a los participantes, teniendo en cuenta la confidencialidad del caso.

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

## Anexo 2: Instrumento

### CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Código de evaluado: \_\_\_\_\_ Sexo: F M Edad: \_\_\_\_\_  
 Tipo de contrato: \_\_\_\_\_ Área de trabajo: \_\_\_\_\_  
 Especialidad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
 Tiempo que lleva laborando: Menos de 6 meses – 1 año      1 – 3 años      Más de 3 años  
 Espacio de trabajo: Muy amplio      Espacio adecuado      Limitado o reducido

#### Instrucciones:

Lea detenidamente los enunciados que están vinculados a ciertos aspectos del ambiente de trabajo en el cual labora, seguido marque con una “X” la respuesta que mejor se ajuste a su criterio, respetando el número que corresponda; recuerde que no hay respuestas incorrectas o correctas.

**1: Nunca      2: Casi nunca      3: Algunas veces      4: Casi siempre      5: Siempre**

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
1	¿Existen oportunidades de progresar en la institución?					
2	¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor posible?					
3	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
4	¿La organización es una buena opción para alcanzar la calidad vida laboral?					
5	¿Los objetivos del trabajo son retadores?					
6	¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?					
7	¿En la institución, se afrontan y superan los obstáculos?					
8	¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
9	¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?					
10	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
11	¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
12	¿Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal?					
13	¿En la oficina se hacen mejor las cosas cada día?					
14	¿Se siente compromiso con el éxito en la organización?					
15	¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
16	¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?					
17	¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?					
18	¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?					
19	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
20	¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?					
21	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?					
22	¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
23	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?					
24	¿Se reconocen los logros en el trabajo?					
25	¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
26	¿La institución promueve el desarrollo personal?					
27	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?					
28	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
29	¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?					
30	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
31	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					

32	¿En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente?				
33	¿Existen suficientes canales de comunicación?				
34	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?				
35	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?				
36	¿Se conocen los avances en otras áreas de la organización?				
37	¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?				
38	¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?				
39	¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?				
40	¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?				
41	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo?				
42	¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?				
43	¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?				
44	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?				
45	¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?				
46	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?				
47	¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?				
48	¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?				
49	¿Existe un trato justo en la institución?				
50	¿Existe buena administración de los recursos?				

**Anexo 3: Juicio de expertos**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Yo, Eduard Sánchez Jonsona, con DNI N° 41186010, de profesión Psicólogo, grado académico Magister, con código de colegiatura C.P. P. 13200 labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario, Consultor en la Institución Universidad César Vallejo, UTP, Sección Puc

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir la variable Clima laboral, diseñado por Palma, cuyo propósito es medir los niveles de Clima laboral, articulada a la comunidad a los efectos de su aplicación a trabajadores de un Centro de Salud.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Suficiencia	4				
2. Claridad	4				
3. Coherencia	4				
4. Relevancia	4				


**Apreciación total:**

- MA=Muy adecuado ( )
- BA=Bastante adecuado ( )
- A= Adecuado ( )
- PA= Poco adecuado ( )
- No adecuado ( )

Apellidos y nombres: Sánchez Jonsona Eduard

DNI: 41186010

Firma:

  
**Eduard Almalto Sánchez Jonsona**  
**C. P. P. 13200**

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Victoria Liliana Alza Flores, con DNI N° 46299761, de profesión psicóloga, grado académico maestra, con código de colegiatura CP 19957, labor que ejerzo actualmente como psicóloga, en la Institución colegio San Agustín.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir la variable Clima laboral, diseñado por Palma, cuyo propósito es medir los niveles de Clima laboral, articulada a la comunidad a los efectos de su aplicación a trabajadores de un Centro de Salud.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Suficiencia	✓				
2. Claridad	✓				
3. Coherencia	✓				
4. Relevancia	✓				

#### **Apreciación total:**

MA=Muy adecuado ( )

BA=Bastante adecuado ( )

A= Adecuado ( )

PA= Poco adecuado ( )

No adecuado ( )

Apellidos y nombres: Alza Flores Victoria Liliana

DNI: 46299761

Firma: 

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Yo, Luis David Ruiz Morales, con DNI N° 47864892, de profesión Psicólogo, grado académico Magister, con código de colegiatura 31944, labor que ejerzo actualmente como Psicólogo, en la Institución Centro de Salud Hórocape.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir la variable Clima laboral, diseñado por Palma, cuyo propósito es medir los niveles de Clima laboral, articulada a la comunidad a los efectos de su aplicación a trabajadores de un Centro de Salud.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Suficiencia	X				
2. Claridad	X				
3. Coherencia	X				
4. Relevancia	X				

**Apreciación total:**

MA=Muy adecuado (X)

BA=Bastante adecuado ( )

A= Adecuado ( )

PA= Poco adecuado ( )

No adecuado ( )

Apellidos y nombres: Ruiz Morales Luis David

DNI: 47864892

Firma:

  
**Luis D. Ruiz Morales**  
Mag. Psicólogo  
C.P.P. N° 31944

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Yo, Gabriel José Arroyo Cesari, con DNI N° 43244080, de profesión Psicólogo, grado académico Magister, con código de colegiatura 16321, labor que ejerzo actualmente como Director de Cultura y Talento, en la Institución Auna.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario para medir la variable Clima laboral, diseñado por Palma, cuyo propósito es medir los niveles de Clima laboral, articulada a la comunidad a los efectos de su aplicación a trabajadores de un Centro de Salud.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Suficiencia	X				
2. Claridad	X				
3. Coherencia	X				
4. Relevancia	X				

**Apreciación total:**

MA=Muy adecuado (X)

BA=Bastante adecuado ( )

A= Adecuado ( )

PA= Poco adecuado ( )

No adecuado ( )

Apellidos y nombres: Gabriel José Arroyo Cesari

DNI: 43244080

Firma: 

#### Anexo 4: Solicitud para realización y ejecución del estudio

**SOLICITO:** Solicitud para realización y  
ejecución de Proyecto de tesis

**DOCTOR JORGE ISAAC CASTRO KIKUCHI**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

Nosotras, PEÑA ESPINOZA CLAUDIA TEERESA,  
identificada con DNI N° 72495009 y SERRANO  
RINZA MARÍA DEL CARMEN, identificada con el  
DNI N°74564589; siendo egresadas de la carrera  
de Psicología de la Universidad Nacional Pedro  
Ruiz Gallo 2023. Ante Ud. respetuosamente nos  
presentamos y exponemos:

Que, al estar trabajando en conjunto nuestra tesis de pregrado, requerimos se nos redacte una solicitud a nombre de Yonny Manuel Ureta Nuñez, el actual Gerente Regional de Salud de Lambayeque, para que nos pueda dar autorización de aplicar nuestro proyecto en el Centro de Salud La Victoria sector II; institución donde ambas realizamos nuestro internado exitosamente; por ello queremos basar nuestro proyecto de tesis y por consiguiente la ejecución de la misma en dicho centro. Habiendo convivido con los trabajadores y estando familiarizadas con las dinámicas internas, nuestra investigación se enfocará en el Clima Laboral, para la cual se aplicará un único instrumento: Cuestionario de Clima Laboral adaptado por Felisa Rosales.

Agradeciendo de antemano su tiempo y atención a esta solicitud, quedamos atentas a su amable respuesta.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Chiclayo, 08 de Noviembre de 2024

Anexo 5: Autorización del estudio



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia,  
y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"



Lambayeque, 19 de noviembre de 2024

OFICIO N°0447V-2024-D-EPP<sub>3</sub>-FACHSE

Sr.  
Yonny Manuel Ureta Nuñez  
Gerente Regional de Salud de Lambayeque  
Presente.

**ASUNTO:** SOLICITO AUTORIZACIÓN A EGRESADAS  
PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE  
TESIS

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de psicología, Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de UNPRG, a la vez, presentar a:

**María Del Carmen Serrano Rinza**, con código de matrícula N° 152468F

**Claudia Teresa Peña Espinoza**, con código de matrícula N° 160838C

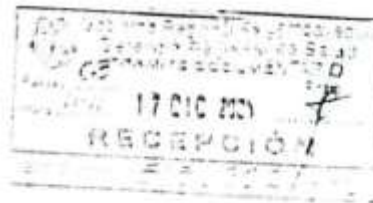
Egresadas de la carrera profesional de Psicología, quienes ejecutarán su proyecto de investigación de Tesis, enfocado en el Clima Laboral del Centro de Salud La Victoria sector II, para la cual se aplicará un único instrumento: Cuestionario de Clima Laboral adaptado por Felisa Rosales.

Conocedores de su alto compromiso con nuestra universidad, solicitamos a su despacho brinde su autorización y las facilidades correspondientes, para que nuestras egresadas puedan ejecutar mencionado proyecto de Tesis, en la dependencia que tan dignamente dirige.

Agradeciéndole su gentil atención al presente, hago propicia esta oportunidad para expresar a usted las muestras de mi especial consideración.

Muy Atentamente  
  
  
Dr. JORGE ISAAC CASTRO KIKUCHI  
Director

Cc: Archivo  
JCK/mia



Av. Juan XXIII 393  
Ciudad Universitaria  
Pabellón FACHSE Lambayeque





"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA  
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS  
BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

Expediente N°515630214-0

CARTA DE AUTORIZACION N °253

REALIZAR PROYECTO DE TESIS

Srta. María del Carmen Serrano Rinza  
Srta. Claudia Teresa Peña Espinoza  
Estudiante de la Facultad de Psicología.  
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que la Oficina de Capacitación de esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque **AUTORIZA** realizar su proyecto de investigación titulado "**CLIMA LABORAL DEL CENTRO DE SALUD LA VICTORIA S - II**", expedida según Resolución N°1546-2024-D-FACHSE, de fecha 02 de Octubre del 2024, en mérito al Convenio Marco Interinstitucional firmado entre su Universidad y nuestra Gerencia Regional de Salud.

A realizarse en el Centro de Salud La Victoria S-II a partir del:

Del: 19 de Diciembre del 2024  
Al: 19 de Enero del 2025

Solicitar con este documento se les brinde las facilidades para la realización del proyecto de investigación, respetando la privacidad espacios y tiempos. El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación al email: [capacitacion.geresal@gmail.com](mailto:capacitacion.geresal@gmail.com)

Chiclayo 17 de Diciembre del 2024

LISG/hypn  
cc: Archivo

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
  
Mg. Lesly Ybarrán Soto Gallardo  
JEFA DEL AREA DE CALIFICACION RECURSOS HUMANOS

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE  
CENTRO DE SALUD LA VICTORIA SECTOR B  
  
Dra. Lisly K. Cabrera Díaz  
MÉDICA GENERALISTA - CNP 82409  
JEFA UOIA

21/12/2024  
12:10h

Anexo 6: Matriz de consistencia

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Título de la investigación:</b>	Clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024				
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Operacionalización de las Variables</b>		<b>Metodología</b>
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis:</b>	<b>Variable:</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tipo</b> Básico
¿Cuál es el nivel de clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024?	Analizar el nivel de clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024	Debido a que la investigación es descriptiva, no se precisa la formulación de una hipótesis.	Clima laboral	Realización personal	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Nivel:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Corte:</b> Transversal  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario de Clima laboral
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>				
¿Cuál es el nivel de los indicadores de clima laboral en trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024?	Identificar el nivel de los indicadores de clima laboral en trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024				
¿Cuál es el nivel de clima laboral de acuerdo al sexo de los trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024?	Comparar el nivel de clima laboral de acuerdo al sexo de los trabajadores de un Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024			Involucramiento laboral	
¿Cuál es el nivel de clima laboral de acuerdo a la edad de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024?	Examinar el nivel de clima laboral de acuerdo a la edad de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024				
¿Cuál es el nivel de clima laboral de acuerdo a la jerarquía de puestos de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024?	Determinar el nivel de clima laboral de acuerdo a la jerarquía de puestos de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024				
¿Cuál es el nivel de clima laboral de acuerdo a los espacios de trabajo del personal del Centro de Salud de La	Precisar el nivel de clima laboral de acuerdo a los espacios de trabajo del	Supervisión			

Victoria Sector II de Chiclayo, 2024?	personal del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024				
¿Cuál es el nivel de clima laboral de acuerdo al tipo de contrato de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024?	Establecer el nivel de clima laboral de acuerdo al tipo de contrato de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024			Comunicación	
¿Cuál es el nivel de clima laboral de acuerdo al tiempo laborando en la institución de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024?	Identificar el nivel de clima laboral de acuerdo al tiempo laborando en la institución de los trabajadores del Centro de Salud de La Victoria Sector II de Chiclayo, 2024			Condiciones laborales	

## Anexo 7: Ficha técnica

- **Nombre del instrumento:** Escala de Clima Laboral (CL-SPC)
- **Autora:** Sonia Palma Carrillo
- **Año de publicación:** 2004
- **País de origen:** Perú
- **Editorial / Institución:** Facultad de Psicología, Universidad Ricardo Palma
- **Tipo de instrumento:** Escala tipo Likert
- **Ámbito de aplicación:** Psicología Organizacional – Diagnóstico del clima laboral
- **Población objetivo:** Trabajadores con relación de dependencia laboral (sector público y privado)
- **Modo de aplicación:** Individual o colectiva
- **Duración estimada:** 15 a 30 minutos
- **Materiales:**
  - Manual CL-SPC
  - Cuadernillo de aplicación

## Descripción

La Escala CL-SPC evalúa la percepción que tienen los trabajadores acerca de su ambiente laboral, considerando aspectos vinculados al desarrollo personal, compromiso organizacional, supervisión recibida, comunicación interna y condiciones laborales. Consta de **50 ítems** distribuidos en **cinco factores**:

- **Autorrealización** (10 ítems): percepción de oportunidades de crecimiento personal y profesional.
- **Involucramiento laboral** (9 ítems): identificación con los valores y objetivos de la organización.
- **Supervisión** (9 ítems): apreciación del apoyo, orientación y evaluación de los superiores.
- **Comunicación** (9 ítems): fluidez, claridad y coherencia de la información dentro de la organización.
- **Condiciones laborales** (10 ítems): reconocimiento de los recursos materiales, económicos y psicosociales disponibles.

## Sistema de calificación

Escala de respuesta: 1 a 5 puntos (Nunca – Siempre).

Puntaje máximo: 250 (50 por cada factor).

Interpretación: a mayor puntaje, más favorable percepción del clima laboral.

## Categorías diagnósticas (puntaje total):

- Muy favorable: 210 – 250
- Favorable: 170 – 209
- Media: 130 – 169
- Desfavorable: 90 – 129
- Muy desfavorable: 50 – 89

### **Propiedades psicométricas**

#### **Confiabilidad:**

- Alfa de Cronbach = 0.97
- Split-Half de Guttman = 0.90

#### **Validez:**

- Evidencia de validez de constructo mediante análisis factorial (KMO = 0.980; Bartlett significativo).

#### **Tipificación:**

- Basada en muestra de **1323 trabajadores de Lima Metropolitana.**
- Baremos percentilares generales y específicos por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.

#### **Significación:**

- El instrumento permite identificar la percepción global y específica del ambiente laboral, aportando un perfil por factores y sugerencias de intervención organizacional.

Anexo 8: Evidencia fotográfica





