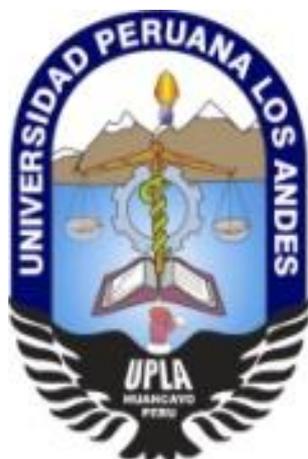


# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



## TESIS

### **CLIMA LABORAL ENTRE LOS TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA EN LAS SEDES DE PASCO Y HUANCAYO, 2021**

**PARA OPTAR** : Título Profesional de Psicóloga

**AUTORA** : Br. SANTOS RENGIFO, Jessenia Alaida

**ASESORAS** : Metodológico Mg. Rafael PUCUHUARANGA, Maena.

Temática Mg. ZÚÑIGA CABEZA, Yesenia Del Rocío.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** : Salud y Gestión de la Salud

**FECHA DE INICIO Y CULMINACIÓN** : Marzo – Julio 2021

**HUANCAYO – PERÚ**

**2021 – Julio**

## DEDICATORIA

Dedicado a Dios por su bendición y por darme fuerza para cumplir cada meta trazada.

A mi compañera la que siempre está conmigo en los trajines diarios; la que me dio la vida a la que llamo mi linda madre Aleida Rengifo M. Por su carácter firme, su paciencia y compañía.

A mi papá Walter Santos H. por darme la vida.

A mi novio por su amor, comprensión y apoyo incondicional.

A mis hermanos y familiares por su motivación constante en esta etapa profesional.

La autora

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes, Escuela Profesional de Psicología, por abrirme las puertas y permitirme formar parte de esta casa de estudios.

A mis asesoras Mg. Maena Rafael y Mg. Yesenia del Roció Zúñiga, por la orientación y asesoramiento en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mis grandes amigas y amigo Amparo, Kelly y Jesús, por su amistad y apoyo incondicional durante el desarrollo de la presente investigación.

Jessenia

## INTRODUCCIÓN

El clima laboral es el ambiente desarrollado por las emociones entre los empleados de un grupo u organización dentro de una empresa. Los trabajadores trabajan para satisfacer sus necesidades económicas como también para el desarrollo personal.

Las organizaciones con un clima laboral muy bueno tienen un nivel de rendimiento alto de sus trabajadores; así despliegan un clima laboral con inventivos para motivarlo. Comenta la revista. (Great Place To Work, 2003).

En la actualidad existen investigaciones del clima laboral en distintas entidades y/o instituciones, pero muy pocos en clínicas de salud ocupacional que es una rama de la medicina, es multidisciplinaria que su principal función es la evaluación al cliente en este caso el trabajador quien busca identificar si cuenta con el perfil ocupacional de salud para poder realizar el trabajo en una empresa determinada, a largo plazo también se encarga de cuidar la salud ocupacional del trabajador frente a las actividades que realice dentro de una empresa, también salud ocupacional se encarga de realizar la evaluación médica ocupacional cuando el cliente se retire de una empresa y es evaluado como se va. Es el motivo por el cual conllevó a investigar la denominada investigación clima laboral entre los trabajadores de la clínica NATCLAR en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Se tuvo como objetivo general Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral de ambas sedes, se usó el método científico, como nivel de investigación descriptiva, con diseño descriptiva comparativa.

La estructura del informe final está conformada por cinco capítulos que son los siguientes:

El capítulo I está conformado por la descripción de la realidad problemática, delimitaciones, formulación, la justificación y objetivos de la investigación.

El capítulo II parte del marco teórico, que incluye los antecedentes, las bases teóricas y marco conceptual de la variable y sus dimensiones.

El capítulo III está conformado por las hipótesis generales y específicas, como también las definiciones conceptual y operacional del clima laboral.

El capítulo IV está conformado por el método, tipo, nivel, diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

El capítulo V describe los resultados e incluye la contrastación de hipótesis. Por último, el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos que sustentan la investigación.

## CONTENIDO

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
CONTENIDO.....	vi
CONTENIDO DE TABLAS.....	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Delimitación del problema.....	17
1.3. Formulación del Problema.....	17
1.3.1. Problema General.....	17
1.3.2. Problema (s) Específico (s).....	18
1.4. Justificación.....	18
1.4.1. Social.....	18
1.4.2. Teórica.....	19
1.4.3. Metodológico.....	19
1.5. Objetivos.....	19
1.5.1. Objetivo General.....	19
1.5.2. Objetivos Específicos.....	19

CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Internacionales.....	21
2.1.2. Nacionales.....	24
2.2. Bases Teóricas y Científicas.....	27
2.2.1 Delimitación del Clima Organizacional.....	27
A) Teoría de Likert.....	27
1 variables Causales.....	28
2 variables Intermedias.....	28
3 variables finales.....	28
B) Teoría de Maslow.....	29
C) Según Otros Autores..	30
2.2.2 Dimensión del Clima laboral.....	31
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	33
CAPÍTULO III.....	35
HIPOTESIS.....	35
3.1. Hipótesis General.....	35
3.2. Hipótesis Específico.....	35
3.3. Variables (Definición Conceptual y Operacionalización).....	37
CAPÍTULO IV.....	38
METODOLOGÍA.....	38
4.1. Método de Investigación.....	38
4.2. Método específico.....	38

4.3 Tipo de Investigación.....	38
4.4. Nivel de Investigación.....	38
4.5. Diseño de la Investigación.....	39
4.6. Población y Muestra.....	39
Población.....	39
Muestra.....	40
4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	41
4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	44
4.9. Aspectos éticos de la Investigación.....	45
CAPÍTULO V.....	47
RESULTADOS.....	47
5.1. Descripción de resultados.....	47
5.2. Contrastación de hipótesis.....	58
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (APA).....	77

#### ANEXOS:

Matriz de Consistencia

Matriz de Operacionalización de Variables

Matriz de Operacionalización del Instrumento

Declaración de Confidencialidad

Instrumento de Investigación y Constancia de su Aplicación

Confiabilidad y Validez del Instrumento

Juicio de Expertos

La Data de Procesamiento de Datos

Consentimiento Informado

Fotos de la Aplicación del Instrumento

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1	<i>Confiabilidad del instrumento de la Escala de Opiniones CL-SPC</i>	43
Tabla 2	<i>Validez del instrumento de la Escala de Opiniones CL-SPC</i>	44
Tabla 3	<i>Resultados de validación de instrumento</i>	44
Tabla 4	<i>Distribución de la muestra de acuerdo los trabajadores de la clínica Natclar</i>	47
Tabla 5	<i>Resultado de la variable clima laboral en los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021</i>	48
Tabla 6	<i>Resultado de la dimensión de autorrealización personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	49
Tabla 7	<i>Resultado de la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	51
Tabla 8	<i>Resultado de la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	52
Tabla 9	<i>Resultado de la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	54
Tabla 10	<i>Resultado de la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	56

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figuras 1	<i>Distribución de la muestra de acuerdo los trabajadores de la clínica Natclar</i>	47
Figuras 2	<i>Resultado de la variable clima laboral en los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	48
Figuras 3	<i>Resultado de la dimensión de autorrealización personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	50
Figuras 4	<i>Resultado de la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	51
Figuras 5	<i>Resultado de la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	53
Figuras 6	<i>Resultado de la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	54
Figuras 7	<i>Resultado de la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</i>	56

## RESUMEN

La investigación titulada “Clima Laboral Entre los Trabajadores de una Clínica en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021”. Tiene como problema general ¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021? Su objetivo identificar la diferencia en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Se utilizó como método general el método científico, como método específico el método hipotético deductivo, tipo básica, nivel descriptivo, diseño descriptivo comparativo. Se aplicó el instrumento cuestionario de escala de opiniones (CL - SPC) de Sonia Palma que consta de 50 preguntas, la técnica utilizada fue la encuesta, para el procesamiento de datos, se empleó el procesador estadístico programa IBM SPSS Statistics 20.0, se realizó a una población de 70 trabajadores, profesionales universitarios y técnicos, de edades de 21 a 60 años; según los resultados obtenidos. La puntuación  $z$  de 7,70 se encuentra dentro del área de rechazo, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, podríamos concluir que no existe diferencia entre ambas sedes; se recomienda seguir fortaleciendo el clima laboral de los colaboradores a través del trabajo en equipo, capacitaciones, talleres, motivándolos en cuanto a su desempeño, a fin de que los trabajadores brinden una adecuada atención al cliente.

*Palabras clave:* clima laboral, salud ocupacional, trabajadores, clínica Natclar, Pasco, Huancayo.

## ABSTRACT

The research entitled "work environment among the workers of a clinic in the Pasco and Huancayo headquarters, 2021". It has as a general problem, what difference is there in the level of work environment between the workers of the Natclar clinic in the Pasco and Huancayo headquarters, 2021? Its objective is to identify the difference in the level of work climate between the workers of the Natclar clinic in the Pasco and Huancayo headquarters, 2021. The scientific method was used as a general method, as a specific method the hypothetical deductive method, basic type, descriptive level, descriptive comparative design. The opinion scale questionnaire instrument (CLSPC) by Sonia Palma was applied, which consists of 50 questions, the technique used was the survey, for data processing, the statistical processor program IBM SPSS Statistics 20.0 was used, it was performed on a population 70 workers, university professionals and technicians, aged 21 to 60 years; according to the results obtained. The z score of 7.70 is within the rejection area, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. We could conclude that there is no difference between the two sites; It is recommended to continue strengthening the work environment of employees through teamwork, training, workshops, motivating them in terms of their performance, so that workers provide adequate customer service.

*Keywords:* work environment, occupational health, workers, Natclar clinic, Pasco, Huancayo

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad

El clima laboral es un tema de mayor importancia y que se encuentra ligada al desempeño, efectividad y eficacia del trabajador las cuales pueden ser evidentes con el cumplimiento de los objetivos y los resultados que la empresa obtiene.

En la actualidad a nivel mundial las instituciones exigen niveles altos de competitividad e incrementar su productividad y el rendimiento personal de sus trabajadores, desde el momento en que nacemos interactuamos con el medio social como miembros de una familia, amigos, centro de trabajo, etc. Nos sentimos obligados a relacionarnos con los demás, ya que las relaciones sociales son parte de nuestra vida cotidiana que refleja nuestra personalidad y conducta. (Segura y Vásquez, 2019)

Según el estudio de Preparing for take-off, 23% es la cifra que aumento en el año 2018 referente a la rotación de personal a nivel mundial. Los principales factores que causa este fenómeno profesional es la falta de estrategias de unificación para los nuevos trabajadores, el salario que la empresa ofrece, el equilibrio que existe entre la vida personal y profesional y el ambiente laboral. El último factor algunas empresas pasan por alto, porque no saben cómo tratar dicho tema en las se encuentran este

aspecto laboral, es el motivo por el cual algunas empresas lo pasan por alto, llegando así a generar la rotación de personal. (Kom, 2018)

La organización “Atento” es la que ocupa el primer puesto en la investigación del clima laboral que realizó Great Place en el año (2003) donde Chile, EE.UU y Perú fueron participes. Las organizaciones con un buen clima laboral logran ser más innovadores, rentables y productivas, un centro de trabajo o empresa busca la mejora del clima laboral fomentando un ambiente de trabajo que inspire a sus trabajadores sentirse bien en su ámbito laboral. (Great Place to Work Institute, 2003)

En Latinoamérica en los años 2013 y 2014 se realizó un estudio de clima laboral en 13 países donde se tuvo en cuenta los resultados globales, dicho estudio se realizó con más de 500 empresas, el país que represento mejor puntuación de su clima laboral la mejor puntuación la obtuvo Republica Dominicana con un porcentaje de 83,42 %, seguido por Ecuador con 82.23% y Colombia con una puntuación de 80.05% la peor puntuación fue obtenida por los países de Chile con un puntaje de 71.88%, seguido Uruguay 70.38% y Perú con un puntaje de 68,02 % . (Acsendo, 2016)

En el Perú la gerente de Aptitus Alejandra Fonseca, comenta que en un estudio realizado denominado ¿cuál sería el motivo que el colaborador dejaría el trabajo? el resultado fue que el 86% se inclina por un clima laboral negativo generado por jefes y que el 14% restante sería por renuncias por salarios, la ausencia de beneficios académicos y otros. Así mismo menciona que si la empresa no enfoca su atención en los trabajadores y no hacen nada por mejorar el clima laboral, así como las Buenas Prácticas Profesionales a la larga complicará las cosas y se manifestará en las altas tasas de rotación. (Gil, 2019)

Las tasas altas de rotación afectan al negocio de manera directa, la gerente Alejandra Fonseca menciona que un estudio de Harvard Business Review, la renuncia de un trabajador sea cual sea la razón, su remplazo llegaría a costar un 21% más el sueldo anual del trabajador que se fue. Dicha cifra podría llegar hasta un 50% más, dependiendo al personal que renuncie y el puesto que ocupaba, la gerente recomienda la realización de encuestas anuales, que puedan comprobar la mejoría del clima laboral, dichas encuestas deben de ser de manera anónima donde los trabajadores puedan revelar la percepción que tienen de la organización donde laboran. (Gil, 2019)

El ministerio de trabajo y promoción de empleo en el año 2015 menciona que la región Pasco en los últimos 10 años tuvo un avance muy importante concerniente al cambio de pensamiento de las empresas entorno al clima laboral, por qué saben que es un tema muy importante en torno al negocio y competitividad. Así mismo refieren que el 15% de las empresas prestan su atención al planteamiento laboral mas no ven la gestión del recurso humano como punto principal. (Flores y Pérez, 2019)

La clínica Natclar por ser una clínica de trabajo rutinario, cotidiano y liviano el crecimiento profesional se ve estancado donde la realización del trabajador es limitado y por ende las condiciones laborales seguirán siendo las mismas.

En la sede de Pasco este último año se tuvo una cantidad de renunciadas y es una situación que preocupa, acotando a eso la desmotivación de los trabajadores al llegar y al salir del centro de trabajo, como también la impuntualidad que se ve reflejado en los descuentos en las remuneraciones del fin de mes.

La finalidad de la presente investigación es de suma importancia para la clínica Natclar ya que permitirá identificar la diferencia entre ambas sedes, ya que la sede de Huancayo tiene los mismos características y la misma población con los grados

académicos solicitados a investigar, donde se realizara un amplio abordaje del clima laboral que se maneja dentro de ambas sedes. A la misma vez servirá de modelo para otras investigaciones con la misma población.

## **1.2. Delimitaciones del Problema**

### **- Delimitación Espacial**

La presente investigación se desarrolló en dos grupos, el primero con 35 trabajadores de la clínica Natclar en la sede de Pasco ubicado en el distrito de Yanacancha Av. El Minero, Central 108 - Cerro De Pasco 19001; y el segundo con 35 trabajadores de la sede de Huancayo ubicado en el, Jr. 2 de Mayo 512. Ubicado en el distrito El Tambo.

### **- Delimitación Temporal**

La duración de la presente investigación fue en 4 meses que inició en el mes de marzo y culminó en el mes de julio del 2021.

### **- Delimitación Temática**

El tema que se investigó fue el clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021, basada en la teoría organizacional de Likert.

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

¿Qué diferencia existe en el nivel del clima laboral en la dimensión de autorrealización personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las

sedes de Pasco y Huancayo, 2021?

¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021?

¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral en la dimensión de supervisión entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021?

¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021?

¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral en la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021?

#### **1.4. Justificación**

##### **1.4.1. Social**

Esta investigación es relevante ya que se identificaron factores en el clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. La cual aportará en la realización de planes de trabajo.

Puesto que identificamos los factores realizaremos una comparación entre dos sedes que realizan el mismo trabajo, la interpretación de los resultados nos indicaran si debemos o no tomar acciones frente a los resultado. Así generaremos una herramienta aplicable para otras investigaciones del mismo nivel.

##### **1.4.2. Teórica**

Los resultados de dicha investigación contribuyen al aporte del desarrollo sobre estudios relevantes sobre el clima laboral en instituciones privadas de sector salud ocupacional, a su vez servirá de complemento a la teoría organizacional.

### **1.4.3. Metodológica**

Para esta investigación se utilizó el método científico existente, el cual permitió identificar la diferencia en el nivel de clima laboral entre ambas sedes, esta investigación científica fue sometida a un proceso de validez y confiabilidad para el instrumento cuestionario de escala de opiniones CL-SPC. Así mismo será base para investigaciones de nivel descriptivo que pueda ser utilizada para nuevas investigaciones con la misma población y apoyar a la ciencia.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivos Generales**

- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de autorrealización personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de

supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacionales

Manobanda (2020) Ecuador, realizó una investigación titulada “*clima laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito*”. Tuvo como objetivo la descripción de los niveles de clima laboral. El tipo de investigación es descriptiva, diseño no experimental, transversal, métodos deductivo y estadístico. Se aplicó el instrumento Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SPC, a 23 trabajadores del área administrativa, médica y operativa que se encuentren bajo dependencia laboral o brindan servicio por más de seis horas diarias y que posean un horario hebdomario. Concluyendo que el nivel de clima laboral es “Medio”, por lo que se recomienda, realizar anualmente un diagnóstico de clima laboral comparándolo con estudios previos, de esta manera, se podrá evidenciar la aplicación de acciones de mejora planteadas para alcanzar un óptimo ambiente organizacional.

Vera (2018).Ecuador realizó una investigación titulada “*Clima Laboral del Personal Administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua*”. El objetivo de esta investigación fue diagnosticar el

clima laboral del personal para la mejora del desempeño de las funciones de los servidores públicos. Se emplearon técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta, donde se identificó que existen problemas que afectan a la ejecución de los procesos y debilita la comunicación interna generando la interpretación inadecuada de la información. La encuesta fue elaborada a partir de los indicadores de clima laboral resumidos por el método Delphi y priorizados por el método Kendall, además se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico. Posterior a esto se realizó el análisis cualitativo de la encuesta y a partir de estos resultados se realizó la lluvia de ideas para determinar la problemática, se 4 procedió a elaborar el diagrama causa efecto donde se presentaron las principales causas y subcausas de los principales problemas. Con el desarrollo de la investigación en esta institución pública se detectaron problemas de comunicación, actualización profesional, liderazgo, ejecución de procesos, práctica de valores institucionales y las condiciones laborales.

Niacasha (2018) en Ecuador realizó una investigación titulada "*Evaluar el Nivel de Clima Laboral Presente en la Organización Fabril Fame S.A*". Con el objetivo de identificar el índice de ambiente laboral de la empresa FABRIL FAME S.A. Tuvo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, utilizando los métodos deductivo, inductivo y estadístico. Se utilizó el cuestionario Clima Laboral CLA, aplicándose a todos los 365 30 trabajadores de la empresa. El tipo de investigación es no correlacional descriptivo. Entre sus resultados se tiene que el IAL promedio en FABRIL FAME S.A. es levemente superior al promedio natural Entre sus conclusiones se tiene que la

mayoría de escalas se ubican en el nivel normal, con IAL (Índice de Clima Laboral) de 51 puntos, superior a la media natural.

Jiménez y Jiménez (2016) en Ecuador, realizó una investigación titulada “*Clima Laboral Y Su Incidencia En La Satisfacción De Los Trabajadores De Una Empresa De Consumo Masivo*”. Este trabajo es un análisis descriptivo y tuvo como objetivo determinar de qué manera el clima laboral está afectando el grado de satisfacción de los empleados. Pretendieron diagnosticar los niveles en que se presentan las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa, mediante la utilización de los cuestionarios estandarizados OPS y S10/12, para determinar los niveles de Liderazgo, Motivación, Reciprocidad, Participación y Satisfacción Laboral; aplicados a 102 trabajadores de una empresa de consumo masivo, de los departamentos: administración, almacén, bodega y ventas. Los resultados indican que el clima laboral no es completamente satisfactorio. En el análisis se detecta que la mayoría de variables, en especial atención en el área de administración, se sitúa con más bajo promedio y en todas sus subvariables se presentan como no satisfactorias.

Barzola, Flores, Barzola (2017) Ecuador investigaron lo siguiente “*Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador*”. La presente investigación pretende describir los factores que afectan el clima laboral de los trabajadores del sector público, el método que utilizaron fue la investigación científica, los datos se analizaron a través de una encuesta que fue validada y los resultados de la muestra se establecieron con un error de muestreo de 0.08 y un 95% de confianza a los 100 individuos. Las variables de estudio son de tipo cualitativo, la tabulación

de los datos, y los resultados estadísticos se presentan en MS Excel, teniendo como observaciones, Interés laboral: realizaban tareas solo por cumplir, mejoras remunerativas: reclasificación laboral, comunicación: La falta de comunicación entorpece los resultados esperados estabilidad laboral: no es lo esperado, tienden a no saber nada acerca de la estabilidad laboral.

### **2.1.1. Nacionales**

Tafur (2017) realizó la investigación “*Clima Laboral en los Colaboradores de una Agencia de Aduanas en la Provincia Constitucional del Callao, 2017*” investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Su objetivo general determinar el nivel de clima laboral en los colaboradores de una agencia de aduanas en la provincia constitucional del callao, 2017. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores entre 21 y 61 años de edad, 44 hombres y 16 mujeres, entre los grados de instrucción 25 tenían estudios técnicos y 28 estudios superiores. Se utilizó el instrumento escala de clima laboral CL – SPC de (Sonia palma, 2004). Se obtuvo los siguientes resultados, el 38.33% consideraba un nivel “Medio” de clima laboral, el 35% un nivel “Favorable” y el 18.33% un nivel “Desfavorable”. Entre las dimensiones de autorrealización (41.67%), involucramiento laboral (41.67%), supervisión (53.33%), comunicación (46.67%) y condiciones laborales (48.33%) cuentan con un nivel “Medio”. Asimismo, se realizó la medición del clima laboral según el grado de instrucción donde aquellos que contaban con educación técnica obtuvieron niveles “Medios” (57.14%) mientras que los de educación superior obtuvieron niveles “Favorables” (50.00%). Estos resultados apoyaron la elaboración de un programa de

intervención que se desarrolló en 16 sesiones para poder generar un cambio en la percepción de los colaboradores sobre el clima laboral.

Medina (2017) realizó la investigación *“Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2017”* tuvo como objetivo determinar el nivel de clima laboral en el personal administrativo de la “Universidad San Pedro” de Chimbote. Tipo de investigación básica y diseño no experimental, se utilizó como instrumento la escala (CL - SPC) de Sonia Palma Carrillo, la población estuvo conformada por 369 y una muestra de 189 personal administrativo. El 36,0% presentan un nivel favorable de clima laboral, en autorrealización 38,1% muestran un nivel medio, en involucramiento 41,3 % es favorable, en supervisión 33,3 % un nivel favorable, comunicación 36,5% es desfavorable, en condición laboral 40,7% en un nivel medio.

Pérez (2019) realizó la investigación *“Clima Laboral en Colaboradores de una Empresa de Telecomunicaciones del Norte del Perú Septiembre - Diciembre del 2019”* tuvo como objetivo determinar los niveles del clima laboral por dimensiones y sus factores sociodemográficos según sexo y tiempo de trabajo. La población estuvo conformada por 83 colaboradores, se administró el cuestionario de escala de clima laboral CL – SPC de Sonia palma carrillo. Como resultados se obtuvo el 32.5% de los colaboradores perciben su clima laboral en un nivel bajo y el 22.8% en un nivel alto; la dimensión condición laboral es la que más porcentaje tiene en el nivel bajo y la dimensión comunicación es la que más porcentaje tiene en el nivel alto; el 13.3% de las

mujeres perciben su clima laboral en un nivel alto; los colaboradores que tienen menos de 1 año perciben su clima laboral en un nivel bajo.

Ayala (2017) Realizó la investigación “*Nivel de Clima Laboral en el Personal de la I.E José María Escrivá de Balaguer del AA.HH. Talarita, Castilla - Piura 2017*”. Su objetivo fue determinar el Nivel de Clima Laboral en el Personal de la I.E José María Escrivá de Balaguer del AA.HH. Talarita, Castilla - Piura 2017. de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, se utilizó el instrumento cuestionario denominado Escala Clima Laboral CL - SPC. Se obtuvo como resultado que el 52% del personal se encuentra ubicado en una categoría Favorable.

Collanca (2016) Realizó la investigación “*Clima Laboral en las Instituciones Educativas del Nivel Primario de la Zona Urbana de Satipo*” tuvo como objetivo describir el clima laboral de acuerdo al género, condición laboral, años de servicio y tiempo de permanencia de los docentes en las instituciones de la zona urbana del distrito de Satipo. El tipo de investigación fue básica, el nivel fue descriptivo. En el presente trabajo se ha utilizado el diseño descriptivo comparativo la población estaba constituida por todos los docentes que suman aproximadamente 97. La muestra lo conforman 97 docentes siendo una muestra censal, se ha utilizado la técnica de la encuesta Cuestionario de escala de opiniones CL-SPC. Sonia Palma Carrillo (2004), para la recolección de los datos. Se ha llegado a los siguientes resultados, Se determinó que no existe diferencia entre el género, años de servicio, condición laboral, tiempo de permanencia y el clima laboral de los docentes de las

instituciones educativas del nivel primario de la zona urbana de Satipo, 2016.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1. Definición del Clima Laboral**

El clima laboral es un medio ambiente donde existe interacción física y emocional donde se ejecutan trabajos en equipo, para llegar a un objetivo común. (Mae, 2020)

#### **a) Teoría de Likert (1986)**

Likert (1968) refiere que el comportamiento de los trabajadores depende directamente del comportamiento de los supervisores que tiene un rol administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos trabajadores perciben. El comportamiento está determinado por lo que es el clima organizacional.

Likert (1968) menciona esta percepción de los trabajadores está afectada por varias variables que son los siguientes:

- Los parámetros ligados al contexto de la tecnología y a la estructura del sistema organización.
- La posición jerárquica que el trabajador ocupa dentro de la organización y el sueldo que percibe.
- La personalidad y niveles de satisfacción que el trabajador tiene al momento de realizar su trabajo.
- La percepción que tienen los superiores del clima laboral.

Establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización que influye en la percepción de los trabajadores del clima organizacional.

1. **Variables Causales:** Son variables principales de un buen clima organizacional, indican que una organización debe de evolucionar y como la organización obtiene los resultados, para esto tiene elementos muy importantes como la estructura organizativa y la estructura administrativa donde los altos directivos tienen que poner la estructura adecuada para que el clima organizacional no se vea tan influenciada negativamente y sea mucho mejor. (Likert, 1968)
2. **Variable Intermedias:** están orientadas a medir el estado interno de la organización es decir cómo estamos avanzando o que es lo que necesitamos cambiar o mejorar, a través de los elementos puntuales que son importantes como: la motivación de un grupo de personas o individual, el rendimiento de cada persona al realizar sus labores, la comunicación de los trabajadores con sus gerente dentro de la empresa, La toma de decisiones donde todos pueden tomar decisión y llegar a un buen acuerdo. (Likert, 1968)
3. **Variables Finales:** Son el resultado de la combinación de las primeras variables, están orientadas a establecer el resultado obtenido por la organización ya sea en lo que es la producción, ganancias, perdidas y por supuesto en los resultados de los objetivos que se plantea cada departamento de la organización. (Likert, 1968)

### **Palma Refiere**

Palma (1999) es la percepción de cada empleado hacia el ambiente en la que se encuentra, en las áreas de trabajo donde se puede sentir una persona autorrealizada, así pudiendo congeniar con sus colaboradores

donde la supervisión no genere un mal clima laboral en donde haya comunicación abierta y unas buenas condiciones para trabajar. Realizo el cuestionario Escala de Clima Laboral (CL- SPC). En una población de trabajadores peruanos. Cuenta con 50 ítems y utiliza una escala de respuesta en formato Likert la cual que presenta cinco dimensiones que son las siguientes: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

#### **b) Teoría de Maslow**

Maslow (1943) desarrolló una teoría donde los seres humanos son motivados por necesidades fundamentales en donde cada necesidad está constituida en pilares y base de su procesora. Maslow (1943) provee una visión de nuestra propia vida y de las personas que nos rodean, Esta teoría llamada como “pirámide de jerarquía de necesidades humanas” conformada por cinco necesidades que son los siguientes:

- En la bases se encuentra las necesidades fisiológicas: son las necesidades del cuerpo como el respirar, comer, dormir y la salud.
- Las necesidades de seguridad: donde buscamos generar recursos, obtener refugio, reserva de alimento, dinero, asegurar la integridad del cuerpo humano.
- La necesidad de afiliación o pertenencia: aquí buscamos el amor, la amistad, familia y el círculo social.es importante aceptar a los demás y ser aceptados.
- La necesidad de reconocimiento: aquí se encuentra los logros, el éxito.

- Autorrealización: aceptación de hechos, gestión de problemas y liderazgo.

Maslow (1943) aquí diferencia entre estima alta y estima baja. La estima alta es el respeto a uno mismo, logros, confianza, etc. La estima baja es el respeto de las demás personas como la atención y reconocimiento.

### c) Según Otros Autores Refieren

Chiavenato (2009) En las investigaciones, como a la vez en los artículos científicos relacionados al clima laboral, podemos entender sobre el ambiente existente entre los trabajadores y empresa es importante puesto que es la suma de las percepciones de los trabajadores con su ambiente psicosocial influyendo en su comportamiento dentro de la organización.

Goncalves (1997) refiere que el clima organizacional está relacionado con las características y condiciones del ambiente laboral que generan percepciones en los trabajadores que afectan su comportamiento.

### 2.2.2 Dimensión del Clima Laboral

Palma (2004) la escala seleccionada mide 5 dimensiones que son los siguientes:

- a) **Autorrealización:** Es la calificación que el colaborador tiene con relación a las posibilidades que el medio laboral beneficie como en el progreso personal y profesional con visión al futuro, de tal manera que les permita prosperar y sentirse realizados. (Palma, 2004)

La autorrealización es un deseo del ser humano por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, cuando uno siente que llegó

a este nivel, está en la condición de poder salir adelante y ser la diferencia en todo lo que realiza; siendo factor uno de los más provechosos para la entidad, ya que el trabajador mejora su rendimiento laboral. (Maslow, 1943)

- b) **Involucramiento laboral:** Es la manera de como el trabajador se identifica con los valores organizacionales y el compromiso con el centro de trabajo, para lograr el progreso de la organización apoyando así al logro de metas determinadas en el centro de trabajo, como también al desempeño laboral apropiado que ayude a brindar un servicio mejor. (Palma, 2004)

Frías (2001) sustenta que el trabajador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su trabajo y con la misión de su organización para obtener un mejor resultado en su trabajo dentro de la empresa.

- c) **Supervisión:** En la dimensión de supervisión se dan apreciaciones del trabajador sobre la funcionalidad e importancia de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto al soporte y orientación para los trabajos que forman parte de su desempeño diario, a la vez mejorando la producción y la calidad de servicio. La presencia de una supervisión crea en muchos de los trabajadores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral. (Palma, 2004).

Según la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción delegación Victoria, la supervisión es la actividad técnica y

especializada que tiene como finalidad fundamental utilizar racionalmente los posible factores que hacen la realización de los procesos de empleo: el hombre, los equipos, las maquinarias, la materia prima, el dinero, las herramientas, entre otros elementos que en forma directa o indirecta actúan en la consecución de bienes, servicios predestinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa. Supervisar positivamente requiere de: planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente. (CMIC, 2012)

**Comunicación:** Es la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y acertada con el funcionamiento interno del centro de trabajo. Califica lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la entidad, teniendo así buena relación con los demás. (Palma, 2004)

Cuadrado (2016) menciona que el desarrollo de la producción de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se obtiene entre trabajadores, pero también hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con distintos direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

- d) **Condiciones laborales:** Hace referencia sobre el reconocimiento que los trabajadores tienen sobre el centro de trabajo, es decir reconocen o no que dicha institución provee los elementos materiales, económicos

y psicosociales solicitados para el cumplimiento de las tareas y funciones encargadas. Aparte de hablar de remuneración económica, también se habla de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la institución está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y mejora de dicha institución. (Palma, 2004)

El sistema de remuneración es un elemento muy primordial para un trabajador, ya que las remuneraciones medias y bajas con carácter asegurado, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al trabajador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero no quiere decir eso que los salarios que sobrepasan los niveles medios, pueden mejorar el rendimiento laboral. (Cuadrado, 2016).

### **3.2. Marco Conceptual**

#### **Clima Laboral:**

##### **Palma Refiere**

Palma (2004) menciona operacionalmente que el clima laboral se entiende como la percepción del trabajador, en función a los aspectos vinculados al ambiente laboral, aspectos como la realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales, que facilitan su tarea. El ambiente laboral permite ser un aspecto diagnóstico, que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para así optimizar y/o mejorar el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Palma (2004) así mismo toma como dimensiones lo siguiente:

- **Autorrealización personal:** Es la satisfacción del logro de un objetivo personal de haber alcanzado o cumplido metas encontrando equilibrios importantes en la vida personal y profesional.
- **Involucramiento laboral:** Es la identificación psicológica de la persona en su institución al grado en que se relaciona perfectamente con la empresa.
- **Supervisión:** vigilancia de una actividad determinada de alguna labor fijada por parte de un superior.
- **Comunicación:** es un proceso de intercambio de palabras entre dos o más personas.
- **Condiciones laborales:** Es el estado laboral con posibles consecuencias negativas para la salud del trabajador, incluyendo aspectos ambientales y los tecnológicos.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.3. Hipótesis General**

H<sub>0</sub>: No existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

H<sub>1</sub>: Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

#### **3.4. Hipótesis Específicas**

##### **Hipótesis Específica 1**

H<sub>0</sub>: No existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral en la dimensión de autorrealización entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

H<sub>1</sub>: Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral en la dimensión de autorrealización entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

##### **Hipótesis Específica 2**

H<sub>0</sub>: No Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

H<sub>1</sub>: Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

### **Hipótesis Específica 3**

H<sub>0</sub>: No Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral en la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

H<sub>1</sub>: Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral en la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

### **Hipótesis Específica 4**

H<sub>0</sub>: No Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

H<sub>1</sub>: Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

### **Hipótesis Específica 5**

H<sub>0</sub>: No Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral en la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

H<sub>1</sub>: Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral en la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

### **3.5. Variable:**

#### **Clima laboral**

##### **- Definición Conceptual**

Es la apreciación del trabajador concerniente al medio ambiente físico y humano en el que se realiza su trabajo según Palma (2004).

##### **- Definición operacional**

El clima laboral es el medio generado entre los trabajadores dentro de una empresa para medir la variable clima laboral se aplicará el Instrumento Escala Clima Laboral CL-SPC de Palma (2004) que calculará la Autorrealización, Involucramiento Laboral, supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación**

Se utilizó como método general el método científico, que según Bernal (2016) mencionan que es un proceso estructurado donde se recolecta datos, mediante el análisis estadístico se puso a pruebas la hipótesis, para poder conseguir un resultado científico comprobado. Así mismo como método específico se utilizó el método hipotético deductivo puesto que a partir de la hipótesis formulada se pudo ver un resultado de nuestra investigación, donde se utilizó como técnica la observación sin manipulación de la variable. (Bernal, 2016)

#### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es no experimental, según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que son aquellas que no se manipulan ninguna variable donde solo se observa los fenómenos del ambiente.

Como también es de tipo básico ya que se origina en el marco teórico y teniendo como objetivo incrementar los conocimientos científicos (Sierra, 2008)

En cuanto a su naturaleza la investigación, es de tipo cuantitativo, porque se usó la recolección de datos para probar la hipótesis según menciona Hernández y Mendoza (2018) para ello, se utilizó como base, el análisis estadístico, la presente investigación

es de corte transversal, debido a que se recolectó los datos en un momento único, las investigaciones transaccionales recolectan datos en un solo momento o en un tiempo único. (Bernal, 2016).

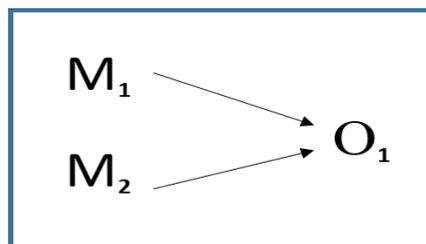
#### 4.4. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo, ya que solo pretende describir características de la variable así como mencionan Hernández y Mendoza (2018).

#### 4.5. Diseño de investigación

La investigación es de diseño descriptivo comparativo, puesto que se estudió el comportamiento de la variable clima laboral en dos poblaciones distintas, para poder comparar y describir los datos encontrados en ambas muestras Sánchez y Reyes (2006)

El esquema es el siguiente:



M = Muestra

O = Observación De Las Muestras

#### DONDE:

M<sub>1</sub>: 35 Trabajadores de la sede Pasco Clínica Natclar.

M<sub>2</sub>: 35 Trabajadores de la sede Huancayo Clínica Natclar.

O<sub>1</sub> = Clima Laboral

#### 4.6. Población Muestra

##### Población

Se entiende por población, a la totalidad de individuos a quienes se generalizarán los resultados de la investigación Hernández Fernández y Baptista (2014)

La población de la presente investigación estuvo conformada por 70 trabajadores

de la Clínica Natclar en sus sedes de Pasco y Huancayo, la distribución de los evaluados fue de la siguiente manera 35 trabajadores con estudios universitarios y/o técnicos de la sede Pasco y 35 trabajadores con estudios universitarios y/o técnicos de la sede Huancayo; no se consideró al personal sin estudios universitarios ni técnicos (personal de limpieza, instrumentación y vigilancia).

### **Muestra**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra es el sub grupo de la población del cual se recolectarán datos muy representativos de dicha población, la muestra de la investigación está integrada por los 35 trabajadores de la sede Pasco y 35 trabajadores de la sede Huancayo.

### **Muestreo**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el muestreo es el procedimiento con el cual se selecciona un grupo de individuos de una población que esta predeterminada a un análisis, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia delimitados según los criterios de inclusion y exclusion.

### **Criterios de Inclusión**

- Trabajadores de las sedes de Pasco y Huancayo de la clínica Natclar
- Trabajadores entre varones y mujeres de 21 a 55 años de edad.
- Trabajadores con un grado mínimo de educación superior(técnico y universitario)
- Trabajadores con un mínimo de tres meses laborando en la clínica Natclar
- Trabajadores que aceptan participar en la investigación y que firman el consentimiento

### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores que no pertenezcan a las sedes de Pasco y Huancayo de la clínica Natclar
- Trabajadores entre varones y mujeres menores de 21 años y mayores de 60 años.
- Trabajadores con grado inferior (primaria, primaria incompleta, secundaria y secundaria incompleta).
- Trabajadores con menos de tres meses de experiencia laboral en la clínica Natclar.
- Trabajadores que no aceptan participar en la investigación los que no firmaron su consentimiento.

#### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnica**

La técnica es el conjunto de herramientas y métodos disponibles para el investigador, el cual permite la obtención de datos y de información. Raffino (2021.) En esta investigación, la técnica que se utilizó fue la encuesta según Hernández, Fernández y Baptista (2014) dan a conocer que la encuesta, es la información que proporciona una determinada muestra sobre una variable específica

Para la recolección de datos se solicitó el respectivo permiso a las clínicas Natclar, donde se llevó a cabo la investigación se coordinó los horarios de los trabajadores de ambas sedes para la aplicación de los instrumentos, la aplicación del instrumento fue de manera presencial y virtual en diferentes sedes, cumpliendo los protocolos sanitarios contra el covid - 19 para el no contagio, se realizó de manera presencial en la sede Pasco, los días 4,5 y 6 del mes de mayo, debido al poco fluido de atenciones respetando el distanciamiento social, se hizo uso del Equipo de Protección Personal (gorra, mandilón, cubre zapatos, mascarilla y guantes) de igual manera el alcohol en gel y alcohol en líquido; luego se entregó el consentimiento informado a cada

trabajador seguidamente se entregó el cuestionario de escala de opiniones CL-SPC, siendo recogido en un tiempo determinado como menciona el test. En la sede de Huancayo se realizó el día 8 de mayo de manera virtual a través de video llamada de *whatsapp*, se tuvo el apoyo de la administradora de dicha sede quien hizo respetar el distanciamiento social Cumpliendo los protocolos sanitarios contra el covid - 19 para el no contagio, antes de ingresar a la sala se hizo uso del alcohol en gel, alcohol en líquido, mascarilla KN95, mascarilla de tres pliegues, seguidamente se entregó el consentimiento informado a cada trabajador juntamente con el cuestionario de escala de opiniones CL-SPC, para luego realizar una breve explicación sobre el llenado de ambos formatos absolviendo todas las dudas de los evaluados, al término de la evaluación cada evaluado y evaluada fue entregando sus formatos rellenos para luego ser llenado en un sobre y enviarlo a la ciudad de Pasco.

### **Instrumento**

Según Bernal (2016) el cuestionario es definido como un grupo de preguntas establecidas para medir una determinada variable con la finalidad de lograr los objetivos de una investigación, para la presente investigación se utilizó el instrumento cuestionario de escala de opiniones CL-SPC de Palma Carrillo.

### **Ficha Técnica Escala de Opiniones CL-SPC**

El nombre del instrumento es Escala de Opiniones CL-SPC de la autora Sonia Palma Carrillo en el año 2004, la administración del instrumento es individual o colectiva, como tiempo de evaluación es entre 15 a 30 minutos aproximadamente, su aplicación es a trabajadores con dependencia laboral de nivel de instrucción mínimo técnico superior. su significación es nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, el involucramiento laboral, comunicación, supervisión y

condiciones laborales, su tipificación es en baremos percentiles generales para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa; para su estandarización se tomó una muestra de 1058 trabajadores de Lima Metropolitana – Perú que se realizó a todos los profesionales de nivel superior en el año 2004.

### **Confiabilidad**

Para poder desarrollar la confiabilidad se trabajó una prueba piloto, con una población de 20 personas de otra entidad clínica con características similares que prestan los mismos servicios, para la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de consistencia interna utilizando el coeficiente del Alfa de Crombach.

Tabla 1

#### *Confiabilidad del instrumento de la Escala de Opiniones CL-SPC*

Alfa de Crombach	Nº de Elementos (Ítems)
0,88	50

Nota: datos procesados mediante el programa IBM SPSS Statistics 20.0

El análisis estadístico de fiabilidad o coeficiente del Alfa de Crombach, el resultado del instrumento de 50 ítems que mide clima laboral, arrojó un índice fiable e 0,88 que indica un nivel de confiabilidad bueno, por lo cual es aceptable según (George & Mallery, 2003).

### **Validez**

La Escala de Opiniones CL-SPC, tiene validez de contenido, donde se determina en que los ítems con una muestra representativa de todo el contenido a medir (Valderrama, 2015). En la presente investigación, los ítems fueron evaluados por 3 jueces expertos, luego se llevó a cabo con los datos obtenidos de la tabla de evaluación de los expertos, a través de SPSS y mediante la prueba binomial.

Tabla 2

*Estadístico de validez del instrumento*

Concepto	V de aiken	Intervalos de confianza 99%	
		Min	Max
Claridad del lenguaje	0.75	0.60	0.82
Congruencia	0.76	0.71	0.84

Nota: datos procesados mediante el programa IBM SPSS Statistics 20.0

El análisis estadístico de validez del instrumento el V de Aiken arrojó un resultado de 0.75 en lo que respecta a claridad del lenguaje con un mínimo de 0.60 y un máximo de 0.82 y en congruencia 0.76 con un mínimo de 0.76 y un máximo de 0.84, por lo cual es aceptable la validez del instrumento al 99%.

Tabla 3

*Resultados de validación de instrumento*

Validador	Validación
Mg. José Alex Cotrina León	Adecuado
Lic. Marcia Anghela Picoy Córdova	Adecuado
Lic. Jesús Oscar, Bautista Mateo	Adecuado

Nota: criterio de jueces adjunto en anexos

Para determinar la validez del instrumento, se sometió al criterio de tres expertos de la materia, quienes analizaron el instrumento en la cual no cambiaron los ítems del instrumento.

#### **4.8. Técnicas de Procesamiento de Datos y Análisis de Datos.**

A nivel descriptivo se está utilizando las frecuencias y porcentajes, el análisis de datos que se desarrolló fue a través del estadígrafo de dispersión “la variancia y desviación estándar”, así mismo para obtener la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente del Alfa de Crombach que se procesó con el programa IBM SPSS

Statistics 20.0.

#### **4.9. Aspectos Éticos de la Investigación**

En la investigación se tuvo en cuenta el artículo 27 que refiere los principios que rigen la actividad de la investigación, de ética de investigación. Se estableció los siguientes principios:

- Se respetó la confidencialidad y privacidad de los involucrados en la investigación través del anonimato.
- Se les informó respecto al consentimiento informado a cada trabajador de diferentes sedes, para que su participación sea libre y voluntaria hacia la investigación.
- Se consideró los procedimientos que no afecten física y psicológicamente a los participantes.
- Se ejecutó con responsabilidad los alcances de manera individual y grupal, respetando los pasos para ejecutar los objetivos planteados en la investigación.
- Se realizó el estudio de investigación consolidando la validez y confiabilidad colocadas en la investigación.
- Se informó a la entidad y a los participantes de la muestra, de los resultados de estudio de investigación, según lo soliciten.

Como también el artículo 28 que refiere las normas del comportamiento ético del investigador, que está recopilada del reglamento general de investigación, de la Universidad Peruana Los Andes, se establecerá los siguientes aspectos éticos:

- Se realizó la investigación de manera coherente acorde a la línea de investigación consolidando la validez y confiabilidad colocadas en la investigación.
- Se asumió con la responsabilidad durante la investigación referente a cualquier

problema que se pueda presentar individual, social y académicamente.

- Se garantizó la confidencialidad y privacidad de las personas involucradas en la investigación través del anonimato.
- No se aceptaran subvenciones por instituciones que tengan diferentes fines de la misión y visión de la universidad.
- Los derechos de propiedad son regidos por el reglamento de propiedad intelectuales de la Universidad Peruana Los Andes.

Se cumplió los principios establecidos en el Código de Núremberg de 1947 dados para las investigaciones científicas, a la misma vez tomar de guía el código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú. Evitando las consecuencias que se pueden manifestar durante en el proceso de investigación.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de Resultados

Tabla 4

*Distribución de la muestra de acuerdo los trabajadores de la clínica Natclar*

Trabajadores de la Clínica Natclar	Frecuencia	Porcentaje
Sede Huancayo	35	50.0
Sede Pasco	35	50.0
Total	70	100.0

Nota: Medición del nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo.



*Figura 1. Distribución de la muestra de acuerdo los trabajadores de la clínica Natclar*

En la tabla 4 y figura 1, se presentan la descripción de la muestra de acuerdo los trabajadores de la clínica Natclar, en sede Huancayo se tiene 50.0% y sede Pasco 50.0%.

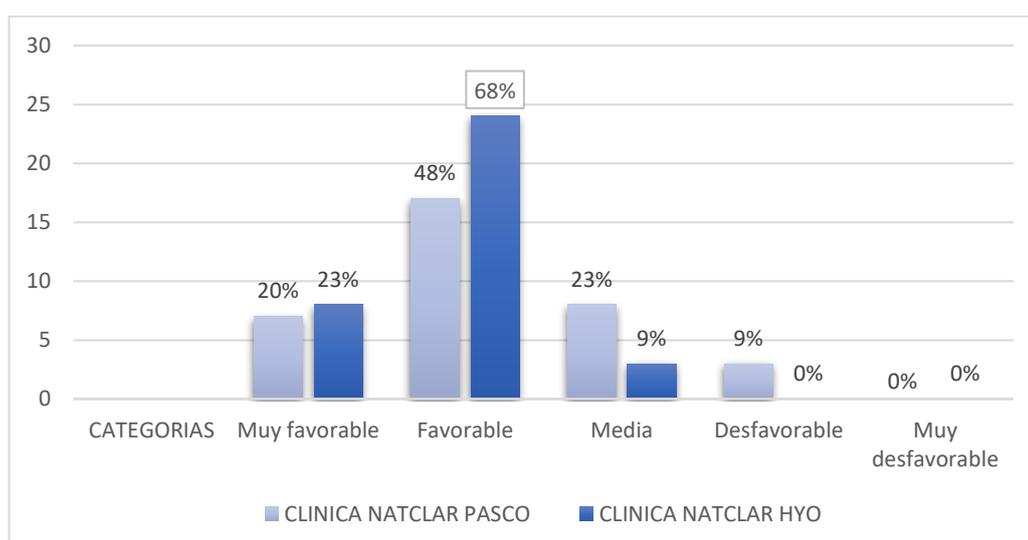
Tabla 5

*Resultado de la variable clima laboral en los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021*

Clima laboral	Clínica Natclar			
	Pasco		Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	7	20%	8	23%
Favorable	17	48%	24	68%
Media	8	23%	3	9%
Desfavorable	3	9%	0	0%
y desfavorable	0	0%	0	0%
Total	35	100%	35	100%

Nota: Cuestionario de escala de opiniones CL-SPC

Elaboración: propia



*Figura 2.* Resultado de la variable clima laboral en los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

En la tabla 5 y la figura 2 se dan a conocer los porcentajes de las variable de clima laboral, indicando que el nivel que presenta mayor porcentaje es el nivel favorable con un 68% correspondiente a la sede Huancayo y un 48% en la sede Pasco, seguido el nivel muy favorable con un porcentaje de 23% en la sede de Huancayo y 20 % en la sede Pasco, seguido el nivel media presenta un porcentaje de 23% en la sede Pasco y 9% en la sede de Huancayo, en el nivel desfavorable se presenta 9% en la sede Pasco y en la sede de Huancayo el 0% , el nivel muy desfavorable ambas sedes presentan un porcentaje de 0%, lo cual refiere que en la sede Huancayo el nivel de clima laboral es favorable ya que presenta altos porcentajes según el instrumento utilizado. El cual nos menciona que el trabajador tiene una adecuada percepción de pertenencia a la empresa.

Tabla 6

*Resultado de la dimensión de autorrealización personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.*

Nivel	Clínica Natclar			
	Pasco		Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	5	14%	8	24%
Favorable	18	51%	22	62%
Media	5	14%	5	14%
Desfavorable	4	12%	0	0%
Muy desfavorable	3	9%	0	0%
TOTAL	35	100%	35	100%

Nota: Cuestionario de escala de opiniones CL-SPC

Elaboración: propia

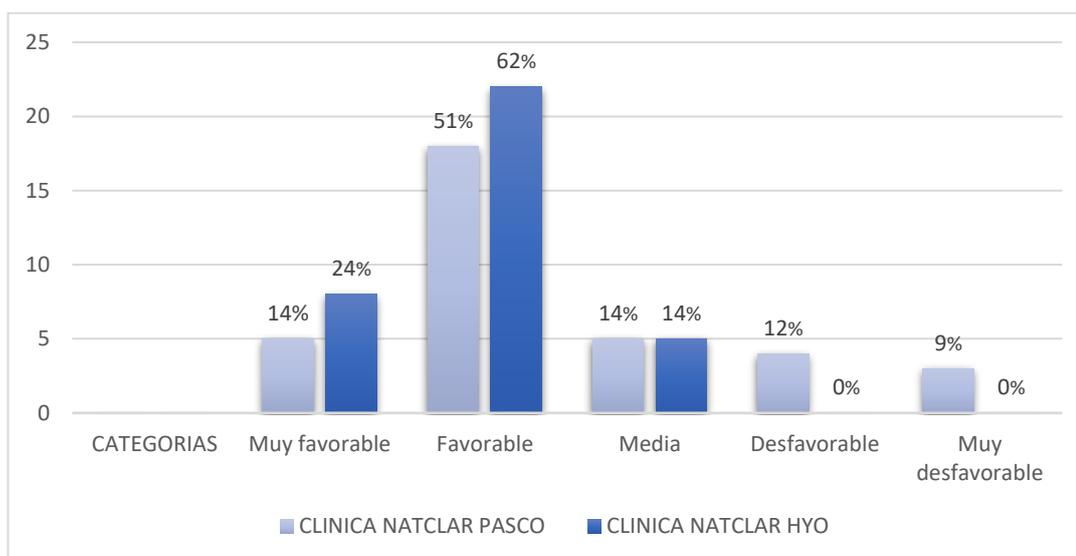


Figura 3. Resultado de la dimensión de autorrealización personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

Como se observa en la tabla 6 y la figura 3 correspondiente al nivel de autorrealización personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021, el nivel favorable presenta mayor porcentaje de 52 % en la sede de Huancayo y 51% en la sede Pasco, en el nivel muy favorable la sede Huancayo presenta 24% y la sede Pasco 14%, en el nivel media ambas sedes presentan el mismo porcentaje de 14%, la sede Pasco presenta un 12 % en el nivel desfavorable y la sede Huancayo 0%, en el nivel muy desfavorable la sede Pasco presenta un porcentaje de 9% y en la sede Huancayo 0%. Lo que nos indica en la dimensión de autorrealización que el clima laboral es muy desfavorable en la sede Pasco el porcentaje es menor pero presente y en sede Huancayo no se presenta ya su porcentaje lo indica.

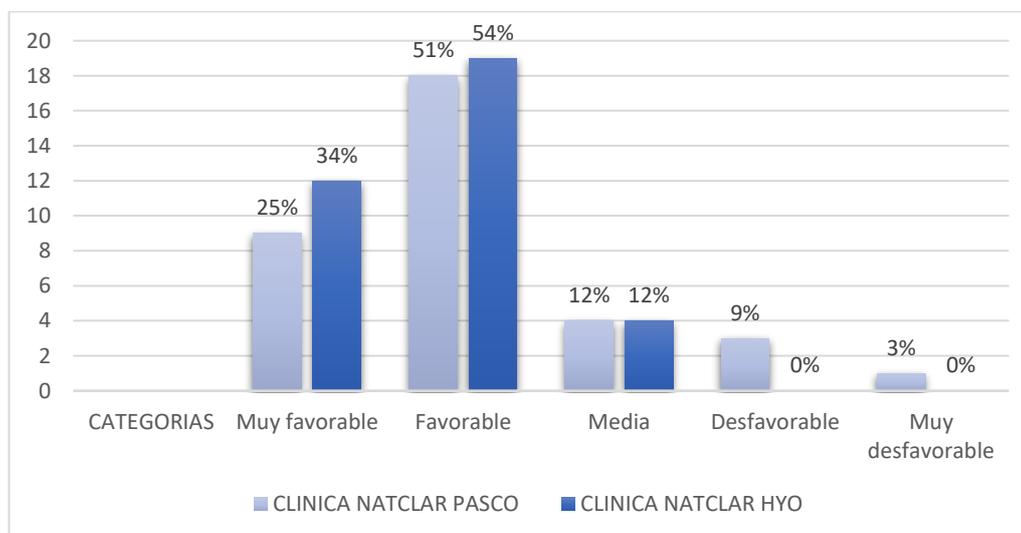
Tabla 7

*Resultado de la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.*

Nivel	Clínica Natclar			
	Pasco		Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	9	25%	12	34%
Favorable	18	51%	19	54%
Media	4	12%	4	12%
Desfavorable	3	9%	0	0%
Muy desfavorable	1	3%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Nota: Cuestionario de escala de opiniones CL-SPC

Elaboración: propia



*Figura 4.* Resultado de la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

Como se observa en la tabla 7 y la figura 4 correspondiente a la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021, el nivel favorable presenta mayor porcentaje de 54 % en la sede de Huancayo y 51% en la sede Pasco, en el nivel muy favorable la sede

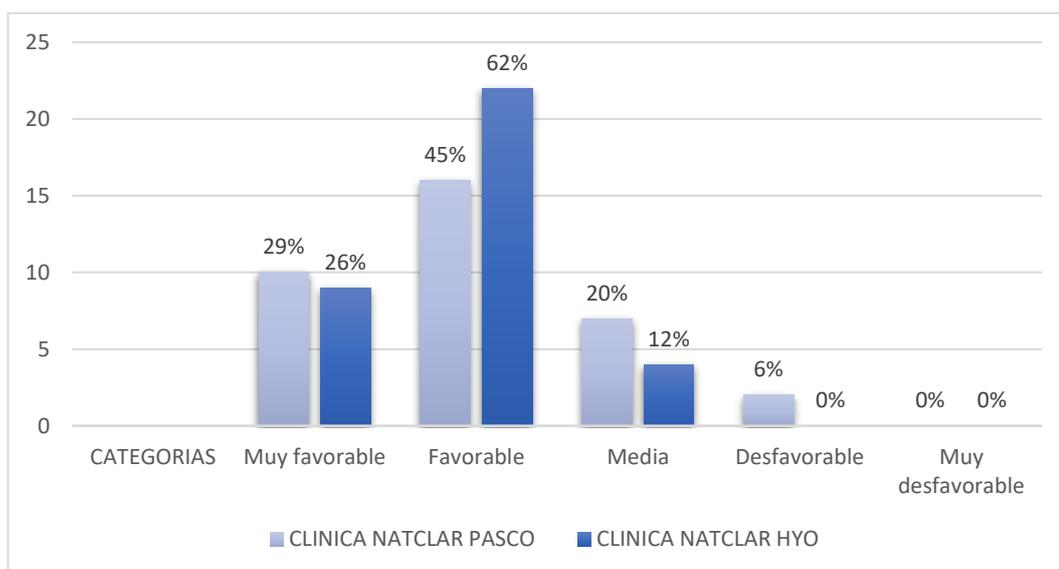
Huancayo presenta 34% y la sede Pasco 25%, en el nivel media ambas sedes presentan el mismo porcentaje de 12%, la sede Pasco presenta un 9 % en el nivel desfavorable y la sede Huancayo 0%, en el nivel muy desfavorable la sede Pasco presenta un porcentaje de 3% y en la sede Huancayo 0%. Lo que nos indica que el clima laboral en la dimensión de involucramiento laboral es muy desfavorable en la sede Pasco, el porcentaje es menor pero presente y en sede Huancayo no se presenta ya su porcentaje lo indica.

Tabla 8

*Resultado de la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.*

Nivel	Clínica Natclar			
	Pasco		Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	10	29%	9	26%
Favorable	16	45%	22	62%
Media	7	20%	4	12%
Desfavorable	2	6%	0	0%
Muy desfavorable	0	0%	0	0%
Total	35	100%	35	100%

Nota: Cuestionario de escala de opiniones CL-SPC  
Elaboración: propia



*Figura 5* Resultado de la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

Como se observa en la tabla 8 y la figura 5 correspondiente a la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021, el nivel favorable presenta mayor porcentaje de 62 % en la sede de Huancayo y 45% en la sede Pasco, en el nivel muy favorable la sede Huancayo presenta 26% y la sede Pasco 29%, en el nivel media la sede Pasco presenta un 20 % y la sede Huancayo 12%, en el nivel desfavorable la sede Pasco presenta un porcentaje de 6% y la sede Huancayo un 0%, en el nivel muy desfavorable ambas sedes presentan el mismo porcentaje de 0%. Lo que nos indica que el clima laboral según la dimensión de supervisión personal es desfavorable Para la sede Pasco y según el porcentaje no se presenta para la sede Huancayo.

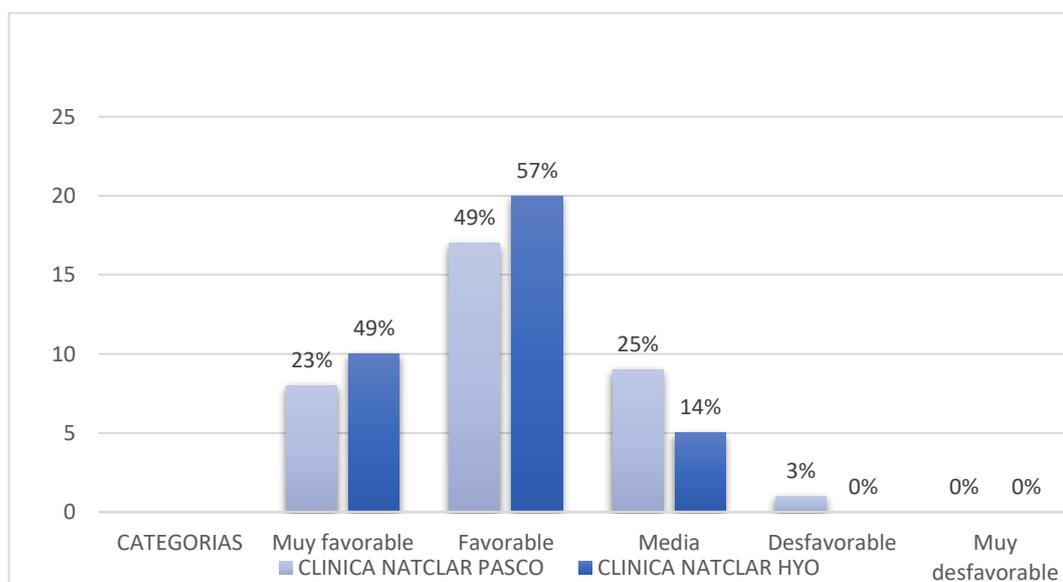
Tabla 9

*Resultado de la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.*

Nivel	Clínica Natclar			
	Pasco		Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	8	23%	10	29%
Favorable	17	49%	20	57%
Media	9	25%	5	14%
Desfavorable	1	3%	0	0%
Muy desfavorable	0	0%	0	0%
TOTAL	35	100%	35	100%

Nota: Cuestionario de escala de opiniones CL-SPC

Elaboración: propia



*Figura 6. Resultado de la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.*

Como se observa en la tabla 9 y la figura 6 correspondiente a la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021, el nivel favorable presenta mayor porcentaje de 57 % en la sede de Huancayo y 49% en la sede Pasco, en el nivel muy favorable la sede Huancayo

presenta 29% y la sede Pasco 23%, en el nivel media la sede Pasco presenta un 25% y la sede Huancayo 14%, en el nivel desfavorable la sede Pasco presenta un porcentaje de 3% y la sede Huancayo un 0%, en el nivel muy desfavorable ambas sedes presentan el mismo porcentaje de 0%. Lo que nos indica que el clima laboral según la dimensión de comunicación es desfavorable para la sede Pasco y según el porcentaje no se presenta para la sede Huancayo.

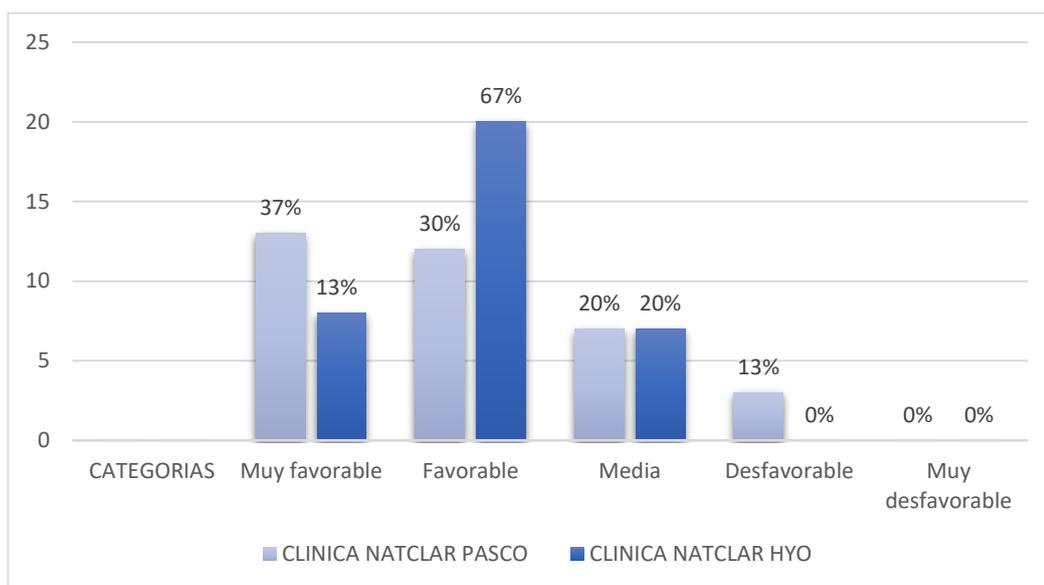
Tabla 10

*Resultado de la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.*

Nivel	Clínica Natclar			
	Pasco		Huancayo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	13	37%	5	13%
Favorable	10	30%	23	67%
Media	7	20%	7	20%
Desfavorable	5	13%	0	0%
Muy desfavorable	0	0%	0	0%
Total	35	100%	35	100%

Nota: Cuestionario de escala de opiniones CL-SPC

Elaboración: propia



*Figura 7* Resultado de la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

Como se observa en la tabla 10 y la figura 7 correspondiente a la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021, el nivel favorable presenta mayor porcentaje de 34% en la sede Pasco y 27% en la sede de Huancayo, en el nivel muy favorable la sede Pasco presenta 37% y la sede Huancayo 23%, en el nivel media ambas sedes presentan el mismo porcentaje de 20%, la sede Pasco presenta un 9% en el nivel desfavorable y la sede Huancayo 0%, en el nivel muy desfavorable ambas sedes presentan el mismo porcentaje de 0%. Lo que nos indica que el clima laboral según la dimensión de condiciones laborales es desfavorable para la sede Pasco y según el porcentaje no se presenta para la sede Huancayo.

## 5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### Hipótesis general

#### a) Hipótesis estadísticas

##### *Hipótesis nula. $H_0$*

- No existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

##### *Hipótesis alterna. $H_a$*

- Existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

#### b) Nivel de significancia

Significancia  $\geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula

Significancia  $\leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula

$\alpha = 1\% = 0.01$ , se rechaza la hipótesis nula.

#### c) Elección de la prueba estadística

La estadística utilizada es la prueba valor de Z, donde Z es el puntaje de la determinación si existe o no diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes Pasco y Huancayo 2021.

$$Z = \frac{\bar{X} - u}{\sqrt{\frac{\sigma^2}{n}}}$$

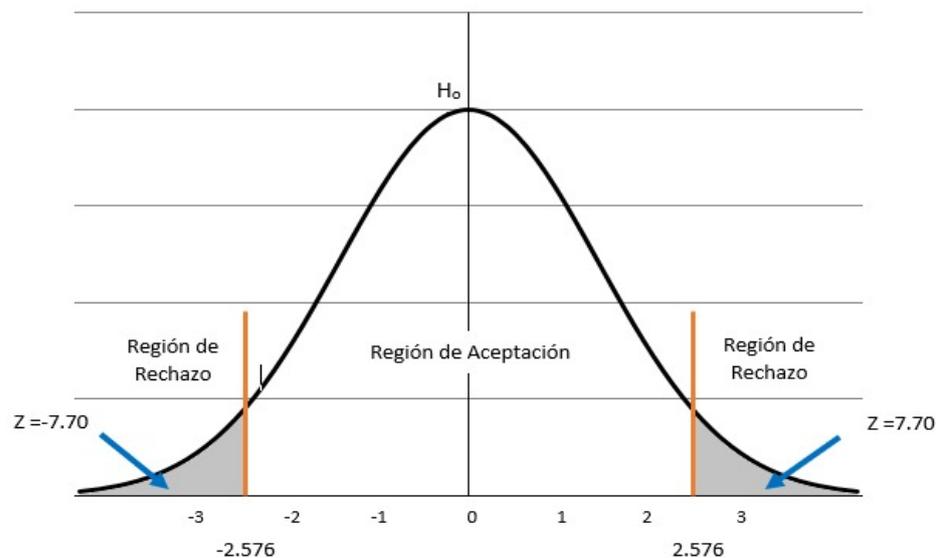
Donde:

$\bar{X}$  = Promedio parcial (de la muestra)

$\sigma$  = Desviación poblacional total

$u$  = Valor de la hipótesis

$n$  = Número de datos



Los 2 puntos de corte son  $2,576$  y  $< 2,576$ . Como el  $7,70$  está fuera de este intervalo, rechazamos la hipótesis nula, porque la puntuación  $z$  está fuera de su rango. Aceptamos la hipótesis alterna.

d) Lectura del P valor

Gracias a la prueba estadística pruebas valor de  $Z$  obtenemos el P valor =  $0,07213230429607953$

e) Decisión estadística

Debido a que el  $p$  calculado es mayor ( $p = 0,07213230429607953 > = 0,01$ ) por consecuencia se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna

f) Conclusión estadística

Conclusión: si existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

### Hipótesis específica

#### a) Hipótesis Específica 1

##### *Hipótesis nula. $H_0$*

- No existe diferencia significativa en la dimensión de autorrealización entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

##### *Hipótesis alterna. $H_a$*

- Existe diferencia significativa en la dimensión de autorrealización entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

#### b) Nivel de significancia

Significancia  $\geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula

Significancia  $\leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula

$\alpha = 1\% = 0.01$ , se rechaza la hipótesis nula.

#### c) Elección de la prueba estadística

La estadística utilizada es la prueba valor de Z, donde Z es el puntaje de la determinación si existe o no diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes Pasco y Huancayo 2021.

$$Z = \frac{\bar{X} - u}{\sqrt{\frac{\sigma^2}{n}}}$$

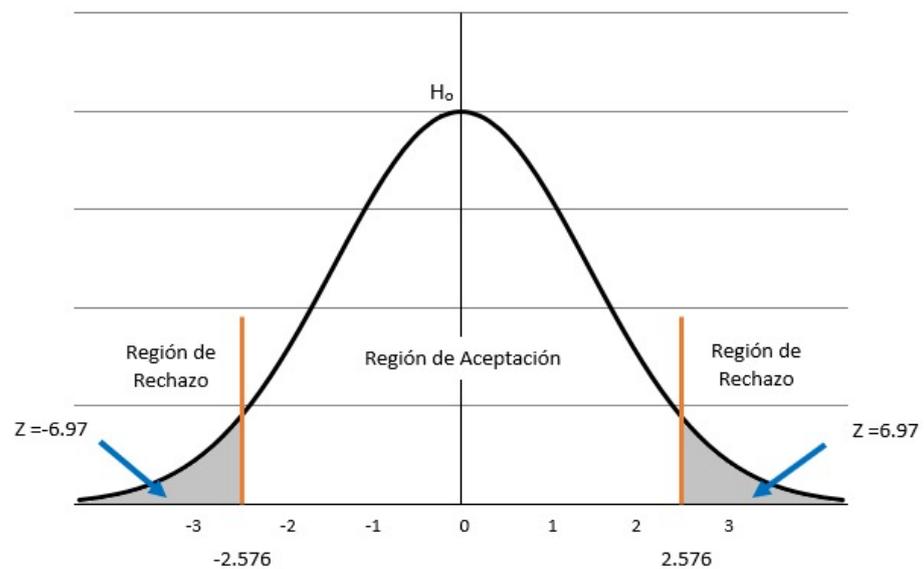
**Donde:**

$\bar{X}$  = Promedio parcial (de la muestra)

$\sigma$  = Desviación poblacional total

$u$  = Valor de la hipótesis

$n$  = Número de datos



Los 2 puntos de corte son 2,576 y -2,576. Como el 6,97 está fuera de este intervalo, rechazamos la hipótesis nula, porque la puntuación z está fuera de su rango. Aceptamos la hipótesis alterna.

d) Lectura del P valor

Gracias a la prueba estadística pruebas valor de Z, obtenemos el P valor = 0,1481405680079908.

e) Decisión estadística

Debido a que el p calculado es mayor ( $p = 0,1481405680079908 \geq 0,01$ ) por consecuencia se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna.

f) Conclusión estadística

Conclusión: si existe diferencia significativa en la dimensión de autorrealización entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

## a) Hipótesis Específica 2

*Hipótesis nula.  $H_0$* 

- No existe diferencia significativa en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

*Hipótesis alterna.  $H_a$* 

- Existe diferencia significativa en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

## b) Nivel de significancia

Significancia  $\geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula

Significancia  $\leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula

$\alpha = 1\% = 0.01$ , se rechaza la hipótesis nula.

## c) Elección de la prueba estadística

La estadística utilizada es la prueba valor de Z, donde Z es el puntaje de la determinación si existe o no diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes Pasco y Huancayo 2021.

$$Z = \frac{\bar{X} - u}{\sqrt{\frac{\sigma^2}{n}}}$$

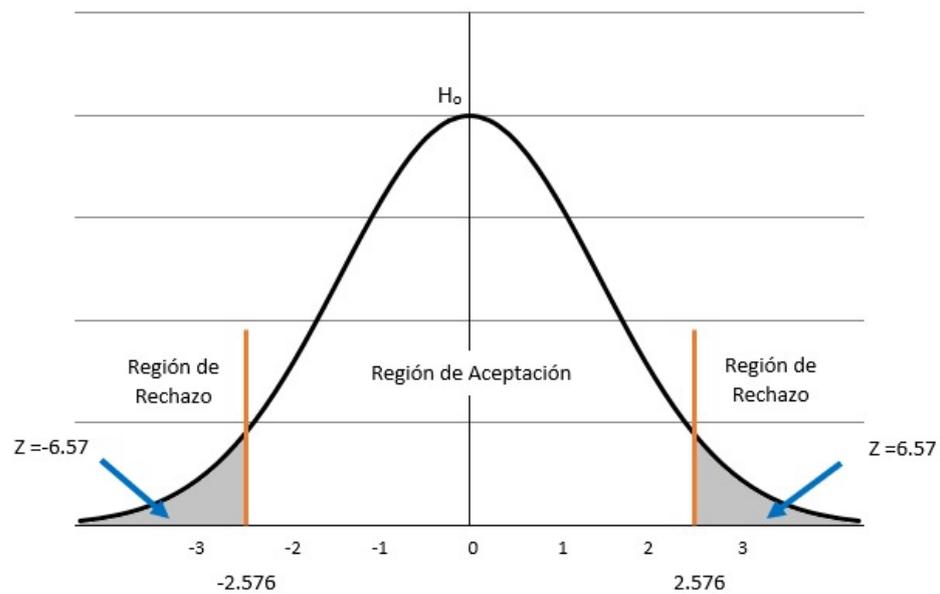
**Donde:**

$\bar{X}$  = Promedio parcial (de la muestra)

$\sigma$  = Desviación poblacional total

$u$  = Valor de la hipótesis

$n$  = Número de datos



Los 2 puntos de corte son 2,576 y -2,576. Como el 6.57 está fuera de este intervalo, rechazamos la hipótesis nula, porque la puntuación z está fuera de su rango. Aceptamos la hipótesis alterna.

d) Lectura del P valor

Gracias a la prueba estadística prueba valor de Z, obtenemos el P valor = 0.07228925943350895

Decisión estadística.

e) Debido a que el p calculado es mayor ( $p = 0.07228925943350895 \geq 0.01$ ) por consecuencia se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna

f) Conclusión estadística

Conclusión: si existe diferencia significativa en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

## a) Hipótesis Específica 3

*Hipótesis nula. H<sub>0</sub>*

- No existe diferencia significativa en la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

*Hipótesis alterna. H<sub>a</sub>*

- Existe diferencia significativa en la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

## b) Nivel de significancia

Significancia  $\geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula

Significancia  $\leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula

$\alpha = 1\% = 0.01$ , se rechaza la hipótesis nula.

Nivel de significancia

## c) Elección de la prueba estadística

La estadística utilizada es la prueba valor de Z, donde Z es el puntaje de la determinación si existe o no diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes Pasco y Huancayo 2021.

$$Z = \frac{\bar{X} - u}{\sqrt{\frac{\sigma^2}{n}}}$$

**Donde:**

$\bar{X}$  = Promedio parcial (de la muestra)

$\sigma$  = Desviación poblacional total

$u$  = Valor de la hipótesis

$n$  = Número de datos



## a) Hipótesis Específica 4

*Hipótesis nula.  $H_0$* 

- No existe diferencia significativa en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

*Hipótesis alterna.  $H_a$* 

- Existe diferencia significativa en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

## b) Nivel de significancia

Significancia  $\geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula

Significancia  $\leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula

$\alpha = 1\% = 0.01$ , se rechaza la hipótesis nula.

## c) Elección de la prueba estadística

La estadística utilizada es la prueba valor de Z, donde Z es el puntaje de la determinación si existe o no diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes Pasco y Huancayo 2021.

$$Z = \frac{\bar{X} - u}{\sqrt{\frac{\sigma^2}{n}}}$$

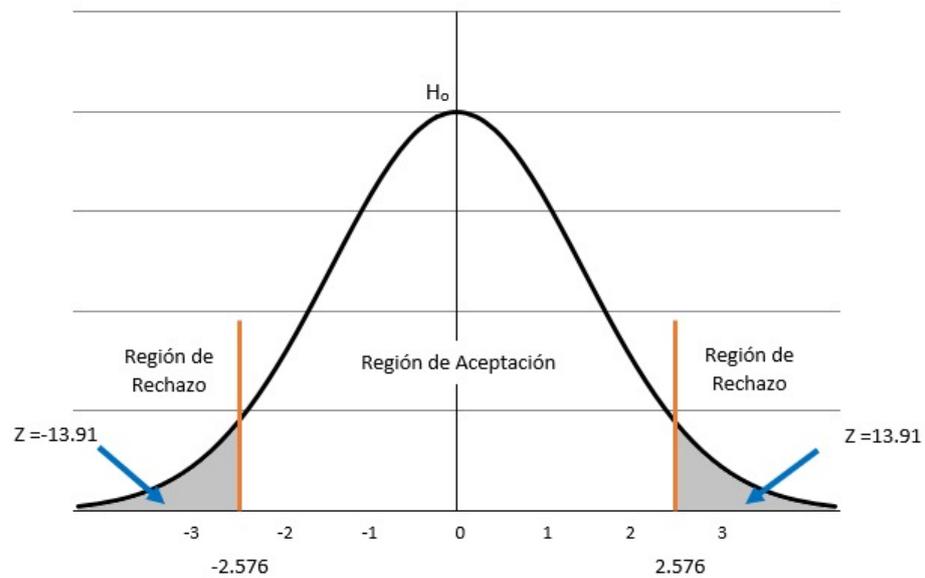
**Donde:**

$\bar{X}$  = Promedio parcial (de la muestra)

$\sigma$  = Desviación poblacional total

$u$  = Valor de la hipótesis

$n$  = Número de datos



Los 2 puntos de corte son 2,576 y -2,576. Como el 13,91 está fuera de este intervalo, rechazamos la hipótesis nula, porque la puntuación z está fuera de su rango. Aceptamos la hipótesis alterna.

b) Lectura del P valor

Gracias a la prueba estadística pruebas valor de Z, obtenemos el P valor = 1,4558638005

e) Decisión estadística

Debido a que el p calculado es mayor ( $p = 1,4558638005 > = 0.01$ ) por consecuencia se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna

f) Conclusión estadística

Conclusión: si existe diferencia significativa en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

## a) Hipótesis Específica 5

*Hipótesis nula.  $H_0$*

- No existe diferencia significativa en la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

*Hipótesis alterna.  $H_a$*

- Existe diferencia significativa en la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

## b) Nivel de significancia

Significancia  $\geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula

Significancia  $\leq 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula

$\alpha = 1\% = 0.01$ , se rechaza la hipótesis nula.

## c) Elección de la prueba estadística

La estadística utilizada es la prueba valor de Z, donde Z es el puntaje de la determinación si existe o no diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes Pasco y Huancayo 2021.

$$Z = \frac{\bar{X} - u}{\sqrt{\frac{\sigma^2}{n}}}$$

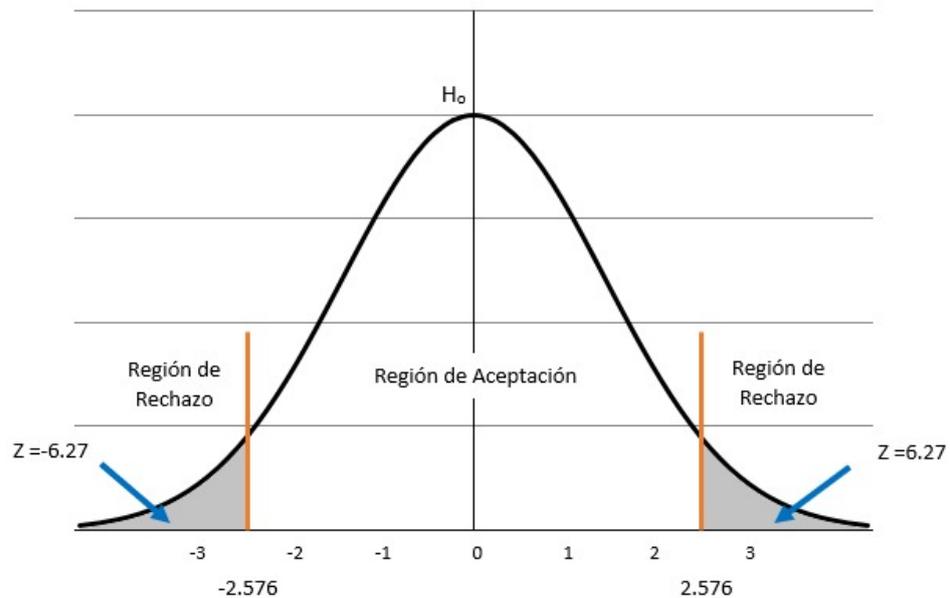
Donde:

$\bar{X}$  = Promedio parcial (de la muestra)

$\sigma$  = Desviación poblacional total

$u$  = Valor de la hipótesis

$n$  = Número de datos



Los 2 puntos de corte son 2,576 y -2,576. Como el 6,27 está dentro de este intervalo, aceptamos la hipótesis nula, porque la puntuación z está dentro de su rango. Aceptamos la hipótesis nula.

d) Lectura del P valor

Gracias a la prueba estadística pruebas valor de Z, obtenemos el P valor = 0,1824786043021587

e) Decisión estadística

Debido a que el p calculado es mayor al ( $p = 0,1824786043021587 > 0,01$ ) por consecuencia se acepta la hipótesis nula se rechaza la hipótesis alterna

f) Conclusión estadística

Conclusión: no existe diferencia significativa en la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo 2021.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para esta investigación se planteó como objetivo general, identificar la diferencia en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Luego de la aplicación de los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados que si existen diferencias significativas entre los trabajadores de la clínica Natclar, según la prueba estadística pruebas valor de Z con P. valor =  $0,07213230429607953 > = 0.01$ . Estos resultados hacen referencia que la diferencia se da a favor de los trabajadores de la clínica Natclar de la sede de Huancayo, con el 68.0% en el nivel favorable mientras que los trabajadores de la clínica Natclar Pasco presentan 48.0% en el nivel favorable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El resultado coincide con los resultados de Ayala (2017) en su investigación, concluye que el clima laboral es “favorable”, llegando a afirmar que no se tiene que tomar acciones para poder obtener un diagnóstico favorable; en esta investigación se compara que la clínica Natclar Huancayo no necesita mayores acciones para mejorar el clima laboral, en cambio en la clínica Pasco si se necesita acciones que puedan mejorar el clima laboral; primero porque en la clínica Pasco encontramos el ítem desfavorable que se encuentra presente en un porcentaje negativo, Medina (2017) realizó la investigaciones de clima laboral basado en el sexo, en el grado de instrucción y en las edades que dio como resultados un diagnóstico favorable; los resultados apoyaron a la elaboración de un programa de intervención que se desarrolló en 16 sesiones para poder generar un cambio en la percepción de los colaboradores sobre el clima laboral. En nuestro caso, nuestra investigación está comparando a los trabajadores de dos clínica donde encontramos

diferencias, ya que las organizaciones del sistema de trabajo como el liderazgo son diferentes.

Este resultado confirmaría lo que dice la teoría de Likert (1968) donde nos menciona que el comportamiento de los trabajadores depende directamente del comportamiento de los superiores. Entonces podemos afirmar que en clínica Natclar Pasco se necesita tomar acciones desde el área de supervisión, así mismo las teorías de Chiavenato (2009) y Goncalves (1997) indican que el ambiente laboral está basado al comportamiento si nuestro ambiente laboral es favorable nuestro comportamiento será favorable, si nuestro ambiente laboral es desfavorable nuestro comportamiento será desfavorable. Esto dependerá mucho de la organización. Las teorías de estos autores confirman nuestra investigación según nuestro objetivo hemos comparado que existen diferencias en ambas sedes porque está directamente relacionado a otras personas al ambiente y al trabajo.

Se planteó como primer objetivos específicos, identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de autorrealización entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Luego de la aplicación de los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados que si existen diferencias significativas entre los trabajadores de la clínica Natclar, según la prueba estadística pruebas valor de Z con P. valor = 0,1481405680079908  $\geq$  0.01. Estos resultados hacen referencia que la diferencia se da a favor de los trabajadores de la clínica Natclar de la sede de Huancayo, con el 62.0 % en el nivel favorable mientras que los trabajadores de la clínica Natclar Pasco presentan 51.0 % en el nivel favorable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El resultado coincide con los resultados de castro (2017) y Ayala (2017) pues ellos encontraron un resultado estadística “favorable” en la dimensión de autorrealización. En

nuestro caso en la sede Huancayo y en la sede Pasco el diagnóstico favorable es el porcentaje mayor en ambas sedes pero más favorable en la sede Huancayo.

Este resultado confirmaría lo que dice la teoría de Maslow (1943) que habla de una de las necesidades humanas que es la autorrealización, donde son características que debe de poseer la persona para que se sienta a gusto y pueda desarrollarse con independencia y seguridad. Palma (1999) manifiesta que el personal considera que existen oportunidades de progresar en la empresa, se valoran los altos niveles de desempeño y el compromiso con el éxito permitiéndoles a descubrir una serie de habilidades y conocimientos para sentir una profunda satisfacción en lo que hacen.

Según el objetivo específico 2 se planteó, identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Según la prueba estadística pruebas valor de Z con P. valor =  $0.07228925943350895 \geq 0.01$ . Los resultados refieren que si existen diferencias significativas entre los trabajadores de la clínica Natclar, la diferencia se da a favor de los trabajadores de la clínica Natclar de la sede Huancayo con mayor porcentaje de frecuencias de 54.0% en el nivel clima laboral favorable, mientras que los trabajadores de la clínica Natclar de la sede Pasco con 51.0% en nivel favorable. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El resultado coincide con los resultados de Manobamba (2020) pues el encontró un resultado estadística “favorable” en la dimensión de involucramiento laboral, de igual manera coincide con los resultados de Medina (2017), Ayala (2017) y Collanca (2016). Quienes informan que el involucramiento de los trabajadores son decisiones que atañen a la organización, es decir refiere a escuchar la voz del colaborador y hacerlo participe de la mejora del ambiente laboral o del propio trabajo, en nuestro caso en la sede Huancayo

y en la sede Pasco el diagnóstico favorable es el porcentaje mayor en ambas sedes pero más favorable en la sede Huancayo.

Este resultado concuerda con lo que dice la teoría de Palma (1999) existen oportunidades de progresar en la empresa, asegurando sus niveles de logro en el trabajo por medio del trabajador, cada empleado considerándose como factor clave para el éxito de la organización, así también que existe un adecuado compromiso con el éxito, ello indica que los trabajadores muestran involucramiento laboral, es decir conocen y adhieren para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa para obtener mejores resultados.

Según el objetivo específico 3 se planteó, identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021 Según la prueba estadística pruebas valor de Z con P valor =  $0,21326504356860987 > = 0.01$ . Los resultados refieren que si existen diferencias significativas entre los trabajadores de la clínica Natclar, la diferencia se da a favor de los trabajadores de la clínica Natclar de la sede Huancayo con mayor porcentaje de frecuencias de 62.0% en el nivel clima laboral favorable mientras que en la sede Pasco muestra el 45.0% en el nivel favorable del clima laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El resultado coincide con los resultados de Medina (2017) pues el encontró un resultado estadística “favorable” en la dimensión de supervisión personal, de igual manera coincide con lo encontrado por Ayala (2017) y Collanca (2016) en nuestro caso en la sede Huancayo y en la sede Pasco el diagnóstico favorable es el porcentaje mayor en ambas sedes pero más favorable en la sede Huancayo, haciendo referencia que los trabajadores de la sede Huancayo tienen una mayor funcionalidad e importancia de los

superiores dentro de su actividad laboral como un soporte y orientación en los trabajos que realizan en su desempeño laboral diario.

Este resultado concuerde lo que dice la teoría de Palma (1999) manifiesta que el superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se le presentan, mejorando así en la organización continuamente los métodos de trabajo, las responsabilidades de cada puesto del personal están claramente definidas, existiendo normas que son procedimientos como guías del trabajo. Chiavenato (2009), refiere que el ambiente entre los trabajadores y empresa es importante porque influye en el comportamiento dentro de la organización.

Según el objetivo específico 4 fue, identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Según la prueba estadística pruebas valor de Z con P valor = 1,4558638005 > = 0.01. Los resultados refieren que si existen diferencias significativas entre los trabajadores de la clínica Natclar, la diferencia se da a favor de los trabajadores de la clínica Natclar de la sede Huancayo con mayor porcentaje de frecuencias de 57.0% en el nivel clima laboral favorable mientras que en la sede Pasco muestra el 49.0%. En el nivel favorable del clima laboral Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El resultado coincide con los resultados de Pérez (2019) en su investigación de clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, reportó semejantes resultados a la presente investigación, encontrando un resultado estadística “favorable” en la dimensión de comunicación en el nivel alto con 13.3%.

Este resultado concuerda con lo que dice la teoría de Palma (1999) refiere que los trabajadores cuentan con acceso necesario para cumplir con el trabajo, en el puesto de

cada trabajador la información fluye de manera adecuada, en los grupos de trabajos existe una relación armoniosa, suficientes canales, colaboración entre los personales de las diversas oficinas, esto hace referencia que los trabajadores de la sede de Huancayo tienen la percepción de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y acertada en el funcionamiento interno de la empresa. las teorías de Chiavenato (2009), Goncalves (1997) indican que la comunicación entre trabajadores y empresa es muy importante ya que influye en el comportamiento del trabajador en la empresa garantizando un adecuado clima laboral, lo cual refleja en los resultados obtenidos en la investigación.

Según el objetivo específico 5, se planteó identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Los resultados hallados fue que no existen diferencias significativas entre los trabajadores de la clínica Natclar de las sedes de Huancayo y Pasco, según la prueba estadística pruebas valor de Z con P valor =  $0,1824786043021587 > = 0.01$ . Significa que los trabajadores de ambas sedes de la clínica Natclar tienen una percepción favorable de potencias de la empresa, sin embargo, no tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades, el grupo de trabajo no funciona como equipo bien integrado a pesar de que hay trabajadores con muchas habilidades y capacidad de comunicación asertiva e involucramiento laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Admitiendo la hipótesis planteada inicialmente que no existe diferencia significativa en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes Pasco y Huancayo 2021. Se recomienda a cada sede reajustar el funcionamiento según las características ambientales y culturales a ambas sedes para mejor atención a la población.

No se encontró ninguna investigación que afirme o niegue los resultados obtenidos en la investigación.

Este resultado concuerda lo que dice la teoría de Maslow (1943), poseen énfasis en cada persona que tienen necesidad que necesitan ser cubiertas para que el individuo se sienta en equilibrio y pueda desarrollarse adecuadamente en cualquier ámbito de su vida, y aún más si estas son reconocidas y recompensadas.

Finalmente, se cumplió con los objetivos planteados, en donde se examinaron los objetivos generales y específicos, simplificando la información a través de marco teórico, antecedentes y demostrando los datos más importantes del estudio.

## CONCLUSIONES

- 1) Al comparar los resultados generales de las dos muestras se ha establecido que existen diferencias significativas en la variable clima laboral en los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Con un nivel de significancia de  $P \text{ valor} = 0,07213230429607953 \geq 0.01$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
- 2) En cuanto a la dimensión de autorrealización entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Al comparar las dos muestras, se ha establecido que existen diferencias significativas de  $P \text{ valor} = 0,1481405680079908 \geq 0.01$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- 3) Sobre la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Al comparar las dos muestras se ha establecido que existen diferencias significativas de  $P. \text{ valor} = 0.07228925943350895 \geq 0.01$ . por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna
- 4) En la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Al comparar las dos muestras se ha establecido que existen diferencias significativas de  $P. \text{ valor} = 0,21326504356860987 \geq 0.01$ . por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- 5) En la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Al comparar las dos muestras se ha establecido

que existen diferencias significativas de  $P$ . valor = 1,4558638005  $\geq$  0.01. por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- 6) En la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. Al comparar las dos muestras, se ha establecido que no existen diferencias significativas de  $P$  valor = 0,1824786043021587  $\geq$  0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

## RECOMENDACIONES

1. Se enfatiza que estos resultados tienen que ser publicados para que la institución y las instituciones puedan tener en cuenta las diferencias que existe entre ambas sedes en relación al clima laboral.
2. Se recomienda a los responsables de diferentes clicas realizar capacitaciones de sensibilización en la empresa, que permitirá el involucramiento laboral de sus trabajadores el cual generara vínculos entre empresa y trabajadores, desarrollando actividades recreativas y deportivas para realizar la integración mediante la comunicación el cual permitirá fluidez, frente a toma de decisiones.
3. La presente investigación se orienta a determinar los factores más relevantes del clima laboral, que aportara en el desarrollo personal y profesional en los trabajadores de la clínica Natclar, llevando a un cambio de actitud dentro de la empresa.
4. Se sugiere la publicación de los resultados obtenidos en dicha investigación así motivar a los estudiantes que realicen investigaciones sobre el clima laboral en las empresas que tienen sedes, para ver si tienen el mismo nivel en el clima organizacional.
5. Los resultados de la presente investigación servirán como antecedentes para futuras investigaciones con variable y muestras similares.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Acendo. (29 de 10 de 2016). *Estudio de Clima Laboral en América Latina 2013 – 2014*.  
Obtenido de "silo.tips": <https://silo.tips/download/estudo-de-clima-laboral-na-america-latina-2013-2014-da-consultora#>
- Ayala. (2017). *Nivel de clima laboral en el personal de la I.E. José María Escriva de Balaguer del AA.HH. Talarita, astilla - Piura 2017*. Piura: Repositorio Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Ayala, J. (2017). *Nivel de clima laboral en el personal de la I.E. José María Escriva de Balaguer del AA.HH. Talarita, astilla - Piura 2017*. Piura: Repositorio Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Barzola, I., Barzola, V., & Flores, W. (2017). “Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador”. Ecuador: Revista Dominio de las Ciencias, 3(3): 917-937.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Vol. 4ta edición). Colombia: Pearson Educación de Colombia S. A.S.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw - Hill/interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw - Hill/interamericana Editores, S.A. de C.V.
- CMIC-Victoria. (2012). *La supervisión y control-en la admnistracion*. Mexico. Obtenido de <http://www.cmicvictoria.org> > uploads
- Collanca. (2016). *Clima Laboral en las Instituciones Educativas del Nivel Primario de la Zona Urbana de Satipo*. satipo: Repositorio.UNCP.

- Collanca, C. (2016). *Clima Laboral en las Instituciones Educativas del Nivel Primario de la Zona Urbana de Satipo*. satipo: Repositorio.UNCP.
- Cuadrado, C. (2016). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. Madrid. España: FC Editorial. Fundación Confemetal.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. España: Paraninfo. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=EpsvChk941kC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_vpt\\_read#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EpsvChk941kC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false)
- Flores, T., & Pérez, S. (2019). *Clima organizacional en los empleados de la empresa*. Huancayo: Repositorio Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de la relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *Interpretación del valor del coeficiente de fiabilidad de consistencia interna alfa de Cronbach* (Cuarta Edición ed.). Boston, E.E.U.U.: Allyn y Bacon.
- Gil, F. (29 de 04 de 2019). "86 de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por los jefes". Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Goncalves. (1997). *clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Goncalves, A. (1997). *clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* (2018 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Institute, G. P. (2003). *Estudio de Clima Labora en diversas Empresas a nivel mundial. Great Place to Work Institute.*
- Jiménez, D., & Jiménez, E. (2016). *Clima Laboral Y Su Incidencia En La Satisfacción De Los Trabajadores De Una Empresa De Consumo Masivo. tesis de licenciatura.* UNEMI, Quito.
- Kom. (14 de 08 de 2018). *Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos.* Obtenido de "acsendo.blog": <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Likert. (1968). teoría del Clima Organizacional,. *Revista Educación en Valores*, Vol.1 N°25.
- Likert, R. (1968). teoría del Clima Organizacional,. *Revista Educación en Valores*, Vol.1 N°25.
- Mae. (2020). *El clima laboral: ¿Qué es y cómo mejorar el ambiente en el trabajo?* (e. m. Efficcy CRM, Ed.) Obtenido de <https://www.efficcy.com/es/clima-laboral/>
- Manobanda. (2020). *Clima Laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito.* Quito: Quito: UCE.
- Manobanda, K. (2020). *Clima Laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito.* Quito: Quito: UCE.
- Maslow, A. (1943). *Una teoría de la motivación humana.* Psychological Review. Obtenido de [psychclassics.yorku.ca](http://psychclassics.yorku.ca)

- Medina. (2017). *Clima Laboral en el Personal administrativo de Chimbote*. Chimbote: Repositorio Universidad San Pedro.
- Medina, D. (2017). *Clima Laboral en el Personal administrativo de Chimbote*. Chimbote: Repositorio Universidad San Pedro.
- Niacasha, E. (2018). Evaluar el nivel de Clima Laboral presente en la. *Tesis de licenciatura*. Universidad Central del Ecuador,, Ecuado.
- Palma, S. (1999). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista De Investigación En Psicología*, 3(1), 11–21.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC*. Lima, Perú.
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolán EIRL.
- Perez, H. (2019). Clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, setiembre - diciembre 2019. *tesis de licenciatura*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Raffino, M. (15 de julio de 2021.). Técnicas de investigación. *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>.
- Reyes, C., & Sánchez, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Segura, S., & Vásquez, P. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en obreros de una mina subterránea - jauja*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Sierra. (2008). *Técnicas De Investigacion Social, Teoria Y Ejercicios* . Madrid -España: Thomson Editores Spain paraninfo -14 edición. Obtenido de <https://Abcproyecto.Files.Wordpress.Com/2018/11/Sierra-Bravo-Tecnicas-De-Investigacion-Social.Pdf>

Tafur, C. (2017). Clima Laboral en los Colaboradores de una Agencia de Aduanas en la Provincia Constitucional del Callao. *tesis de licenciatura*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.

UPLA - Reglamento general de investigación actualizado (2019), *pg.12 Art.27° -28°*.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Segunda Edición ed.). Lima: San Marcos.

Vera, M. (Julio - Septiembre de 2018). Clima Laboral del Personal Administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(3), 249-262.

## Anexos

**Anexo 1: Matriz de Consistencia**

TEMA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021	<p>P.GENERAL</p> <p>-¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021?</p> <p>P. ESPECIFICO</p> <p>-¿Qué diferencia existe en el nivel del clima laboral en la dimensión de autorrealización personal</p>	<p>O.GENERAL.</p> <p>- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</p> <p>O.ESPECIFICO</p> <p>- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de</p>	<p>H.GENERAL</p> <p>- No existe diferencias significativas en el nivel de clima laboral entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes Pasco y Huancayo, 2021.</p> <p>H.ESPECIFICO</p> <p>-No existe diferencias significativas en la dimensión de</p>	<p>CLIMA LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorrealizacion</li> <li>- Involucramiento laboral</li> <li>- Supervision</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Condicioneles laborales</li> </ul>	<p>MÉTODO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Método Científico</li> </ul> <p>MÉTODO ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hipotético-Deductivo</li> </ul> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- De Tipo Básico</li> <li>- De Tipo Cuantitativo</li> <li>- Corte Transversal</li> </ul> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptivo</li> </ul> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>

	<p>entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo ,2021?</p> <p>-¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo,2021?</p> <p>-¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral en la dimensión de supervisión entre los trabajadores de la</p>	<p>autorrealización personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</p> <p>- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</p> <p>- Identificar la diferencia en el nivel de clima</p>	<p>autorrealización personal entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo-2021</p> <p>- No existe diferencias significativas en la dimensión de involucramiento laboral entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo-2021</p> <p>- No existe diferencias significativas en la</p>		<p>- Descriptivo comparativo</p> <div data-bbox="1928 347 2078 459" data-label="Diagram"> <pre> graph LR   M1 --&gt; O1   M2 --&gt; O1   </pre> </div> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 35 Trabajadores de la sede Pasco.</li> <li>- 35 Trabajadores de la sede Huancayo.</li> </ul> <p><b>MUESTRA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 70 trabajadores</li> </ul> <p><b>TIPO DE MUESTREO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No Probabilístico</li> </ul> <p><b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b></p>
--	--	---	---	--	---

	<p>Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo ,2021?</p> <p>-¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo ,2021</p> <p>-¿Qué diferencia existe en el nivel de clima laboral en la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo ,2021?</p>	<p>laboral en la dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</p> <p>- Identificar la diferencia en el nivel de clima laboral en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.</p> <p>- Identificar la diferencia en el nivel de clima</p>	<p>dimensión de supervisión personal entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo-2021</p> <p>- No existe diferencias significativas en la dimensión de comunicación entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo-2021</p> <p>- No existe diferencias significativas en la dimensión de condiciones</p>		<p>- Cuestionario de escala de opiniones CL-SPC</p>
--	--	--	---	--	---

		laboral en la dimensión de condiciones laborales entre los trabajadores de la clínica Natclar en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021.	laborales entre los trabajadores de la Clínica Natclar en las Sedes de Pasco y Huancayo-2021		
--	--	---	--	--	--

Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDISIÓN
CLIMA LABORAL	Es la apreciación del trabajador concerniente al medio ambiente físico y humano en el que se realiza Palma (2005)	El clima laboral es el medio generado entre los trabajadores dentro de una empresa. Instrumento Escala Clima Laboral CL-SPC, Palma (2004)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización</li> <li>• Involucramiento laboral</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Condiciones Laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo</li> <li>• Crecimiento personal y profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 6</li> <li>• 11</li> <li>• 16</li> <li>• 21</li> <li>• 26</li> <li>• 31</li> <li>• 36</li> <li>• 41</li> <li>• 46</li> </ul>	Ordinal

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Valores organizacionales</li><li>• Compromiso</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2</li><li>• 7</li><li>• 12</li><li>• 17</li><li>• 22</li><li>• 27</li><li>• 32</li><li>• 37</li><li>• 42</li><li>• 47</li></ul>	
--	--	--	--	---	---	--

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoreo</li><li>• Control actividades</li></ul>	de	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3</li><li>• 8</li><li>• 13</li><li>• 18</li><li>• 23</li><li>• 28</li><li>• 33</li><li>• 38</li><li>• 43</li><li>• 48</li></ul>	
--	--	--	--	---	----	---	--

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Fluidez</li><li>• Celeridad</li><li>• Claridad</li><li>• Coherencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4</li><li>• 9</li><li>• 14</li><li>• 19</li><li>• 24</li><li>• 29</li><li>• 34</li><li>• 39</li><li>• 44</li><li>• 49</li></ul>	
--	--	--	--	---	---	--

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Materiales</li><li>• Medios económicos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5</li><li>• 10</li><li>• 15</li><li>• 20</li><li>• 25</li><li>• 30</li><li>• 35</li><li>• 40</li><li>• 45</li><li>• 50</li></ul>	
--	--	--	--	--	--	--

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización de Instrumento

Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Clima Laboral	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo</li> <li>• Crecimiento personal y profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.</li> <li>• 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.</li> <li>• 11. Se participa en definir los objetivos y las Acciones para lograrlo.</li> <li>• 16. Se valora los altos niveles de desempeño.</li> <li>• 21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por Los logros.</li> <li>• 26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.</li> <li>• 31. Los jefes promueven la capacitación que se Necesita.</li> <li>• 36. La Organización promueve el desarrollo del Personal.</li> <li>• 41. Se promueve la generación de ideas creativas o Innovadoras.</li> <li>• 46. Se reconoce los logros en el trabajo.</li> </ul>	(1) Nunca (2) Poco (3) Regular (4) Mucho (5) Siempre	- Cuestionario de escala de opiniones CL-SPC

	<p>Involucramiento Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores organizacionales</li> <li>• Compromiso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.</li> <li>• 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</li> <li>• 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.</li> <li>• 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</li> <li>• 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</li> <li>• 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</li> <li>• 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.</li> <li>• 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.</li> <li>• 47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</li> </ul>		
--	--------------------------------	--	---	--	--

	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo</li> <li>• Control de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</li> <li>• 8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</li> <li>• 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.</li> <li>• 18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.</li> <li>• 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</li> <li>• 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</li> <li>• 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</li> <li>• 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</li> <li>• 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.</li> <li>48. Existe un trato justo en la Organización.</li> </ul>		
--	-------------	---	---	--	--

	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluidez</li> <li>• Celeridad</li> <li>• Claridad</li> <li>• Coherencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</li> <li>•9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.</li> <li>•14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</li> <li>•19. Existen suficientes canales de comunicación.</li> <li>•24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</li> <li>•34. La Organización fomenta y promueve la comunicación.</li> <li>•39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.</li> <li>•44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</li> </ul>		
--	--------------	--	---	--	--

	<p>Condiciones Laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales</li> <li>• Medios económicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</li> <li>• 10. Los objetivos de trabajo son retadores.</li> <li>• 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.</li> <li>• 20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</li> <li>• 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</li> <li>• 45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</li> <li>• 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</li> <li>• 30. Existe una buena administración de los recursos.</li> <li>• 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.</li> <li>• 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.</li> </ul>		
--	----------------------------------	---	---	--	--

## Anexo 4: Declaración de Confidencialidad



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

---

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, SANTOS RENGIFO, Jessenia Alaida identificado con el DNI N° 47538798 egresado de la escuela profesional de Psicología, vengo implementando el proyecto de tesis titulado "Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021". En ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes.

Salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 6 de Abril del 2021



Huella

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'Y' followed by several vertical strokes and a horizontal line.

---

(Participante)

**Responsable de investigación**

## Anexo 5: Instrumento de Investigación y Constancia de su Aplicación

### ESCALA DE OPINIONES CL-SPC

Sexo: Masculino  Femenino  Edad.....

Fecha:..... Grado de instrucción.....

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuesta buena ni mala

CUESTIONARIO		Ninguno O Nunca	Poco	Regular O Algo	Mucho	Todo Siempre
01	Existen oportunidades de progresar en la institución					
02	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
03	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que Se presentan.					
04	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
05	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
06	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
07	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
08	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
09	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					

15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien Integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor Jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					

35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes regidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## Constancia de Aplicación



### Constancia de Aplicación de Instrumento

EL DIRECTOR DE SG NATCLAR S. A.C

Hace Constar Que:

Por medio de la presente dejamos constar que la Srta. Jessenia Alaida SANTOS RENGIFO, identificada con DNI: 47538798, ha realizado satisfactoriamente la aplicación del instrumento, ESCALA DE OPINIONES CL-SPC. A los trabajadores de nuestras dos sedes Pasco y Huancayo con la finalidad de realizar su tesis titulada "Clima laboral entre los trabajadores de la Clínica Natclar de las sedes Pasco – Huancayo, 2021".

Se le expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que se estime conveniente.

Lima, 10 de Mayo del 2021.

DAVID MILTON LOJA DIAZ  
GERENTE DE TALENTO HUMANO  
SG NATCLAR S.A.C.

## Anexo 6: Confiabilidad y Validez de los Instrumentos

### Cuestionario de Escala de Opiniones CL-SPC

#### Confiabilidad del Cuestionario de Escala de Opiniones CL-SPC

1. Método: Consistencia Interna
2. Técnica: Prueba Piloto
3. Estadísticas: Alfa de Cronbach
4. Índice de Confiabilidad: 0,88
5. Interpretación: Confiabilidad aceptable

#### *Confiabilidad del instrumento de la Escala de Opiniones CL-SPC*

Alfa de Cronbach	N° de Elementos (Ítems)
0,88	50

Nota: datos procesados mediante el programa IBM SPSS Statistics 25

Según la valoración de George y Mallery (2003) señala un criterio general para evaluar el coeficiente del Alfa de Cronbach, se clasificación en:

Valor	Coficiente	Criterio
>	0.90	Excelente
>	0.80	Bueno
>	0.70	Aceptable
>	0.60	Relativamente aceptable
>	0.50	Cuestionable
<	0.50	Deficiente

#### Validación del Cuestionario de Escala de Opiniones CL-SPC

1. Método: Validez de contenido
2. Técnica: Juicio de expertos
3. Estadístico: Coeficiente de la prueba binomial
4. Índice de validez: 0,000
5. Interpretación: Adecuada validez

*Validez del instrumento de la Escala de Opiniones CL-SPC*

*Prueba binomial*

N° Jueces		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Juez 1	Grupo 1	Si	50	1.00	0.50	0.000
	Grupo 2	No	0	0.00		
Juez 2	Grupo 1	Si	50	1.00	0.50	0.000
	Grupo 2	No	0	0.00		
juez 3	Grupo 1	Si	50	1.00	0.50	0.000
	Grupo 2	No	0	0.00		

Nota. Datos procesados mediante el programa IBM SPSS Statistics 25

Experto 1: Mg. José Alex Cotrina León - Adecuado

Experto 2: Lic. Marcia Anghela Picoy Córdova - Adecuado

Experto 3: Lic. Jesús Oscar, Bautista Mateo - Adecuado

El instrumento revisado y validado por los tres jueces, quienes dieron su veredicto a la Escala de Opiniones CL-SPC, como válidos, ya que cumplen con los requisitos establecidos para llevar a cabo su aplicación. Se halló la validez de cada ítem a través del coeficiente de la prueba binomial donde (P. Valor = 0.000 < 0.05). Por lo tanto, el instrumento de medición es válido en su contenido.

Anexo 7: Juicio de Expertos

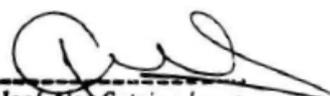
**CRITERIO DE JUECES**

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : JOSE ALEX COTRINA LEON  
TÍTULO PROFESIONAL : PSICOLOGIA  
CARGO : PSICOLOGO  
ESPECIALIDAD : PSICOLOGIA FORENSE  
AÑOS DE EXPERIENCIA : 10 AÑOS  
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : PROGRAMA NACIONAL AURORA - MIMP  
POST GRADO : SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA UNIVERSITARIA  
AÑO : 2014  
TRABAJOS PUBLICADOS :  
OTROS MERITOS :

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

  
Mg. José Alex Cotrina Leon  
C.P.S.P. 18628

FIRMA

# Constancia

Juicio de experto

Yo, JOSÉ ALEX COTRINA LEÓN, con Documento Nacional de Identidad N° 41544472 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por la bachiller en Psicología SANTOS RENGIFO, Jessenia Alaida, en la investigación titulada: Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

Huancayo, 16 de Mayo del 2021.



Mg. José Alex Cotrina León

.....**CPs.P.18628**.....

FIRMA

## CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Marcia Anghela PICOY CORDOVA  
TÍTULO PROFESIONAL : Lic. en Psicología  
CARGO : Psicóloga Ocupacional  
ESPECIALIDAD : Psicología Ocupacional  
AÑOS DE EXPERIENCIA : 8 años de experiencia  
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Efectiva Salud SAC – APTUS-Salud Ocupacional  
POST GRADO : .....  
AÑO : .....  
TRABAJOS PUBLICADOS : .....  
OTROS MERITOS : Implementación del programa de Salud mental  
en mi centro laboral.

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

  
.....  
Ψ Marcia A. Picoy Córdova  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P 17612  
.....

FIRMA

# Constancia

Juicio de experto

Yo, Marcia A. PICOY CORDOVA, con Documento Nacional de Identidad No. 44463421 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por la bachiller en psicología SANTOS RENGIFO, Jessenia Alida, en la investigación titulada: *Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021.*

Huancayo, 27 de abril de 2021.



.....  
Ψ Marcia A. Picoy Córdova  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P 17612  
.....

FIRMA

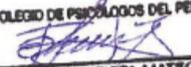
## CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Jesús Oscar, BAUTISTA MATEO  
TÍTULO PROFESIONAL : Lic. en Psicología  
CARGO : Psicólogo Organizacional  
ESPECIALIDAD : Psicólogo  
AÑOS DE EXPERIENCIA : 4 años de experiencia  
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Nexa Resources - Unidad Minera Atacocha  
POST GRADO :  
AÑO :  
TRABAJOS PUBLICADOS :  
OTROS MERITOS : Reconocimiento de las Empresas Dedicadas al  
Mundo Minero por la Dedicación Brindada.

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

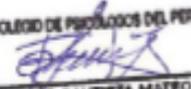
 COLEGIO DE PSICÓLOGOS DEL PERÚ  
  
PSIC. JESÚS BAUTISTA MATEO  
CPP 30948  
.....  
FIRMA

# Constancia

Juicio de experto

Yo, Jesús Oscar, BAUTISTA MATEO con Documento Nacional de Identidad No. 70223881 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por la bachiller en Psicología SANTOS RENGIFO, Jessenia Alida, en la investigación titulada: Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021.

Huancayo, 30 de abril de 2021.

 COLEGIO DE PSICÓLOGOS DEL PERÚ  
  
PSIC. JESÚS BAUTISTA MATEO  
CPF 36945

.....

FIRMA

**Anexo 8: La Data de Procesamiento de Datos**

														RESULTADOS SEDE PASCO																							
ÍTEMS														PUNTAJES DIRECTOS																							
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	1	1	1	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	5	5	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	3	1	1	3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5	4	1	5	4	3	2	4			
3	2	1	1	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	2	3	4	3	3	2	3			
4	4	2	5	4	2	4	4	4	1	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	3	4	5	3	2	4			
5	2	1	5	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	1	5	2	3	5	4	2	4	4			
6	1	1	1	2	3	4	3	1	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	2	4	4	1	3	4	3	4	3			
7	3	5	1	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	5		
8	3	2	1	2	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4		
9	4	2	5	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	2	5		
10	2	3	3	3	3	3	4	2	2	5	3	5	4	3	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5		
11	2	1	1	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	2	4	3	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	2	4	3	4	3	5		
12	5	5	1	3	2	4	4	5	3	2	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	4	5		
13	3	2	1	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	5		
14	3	4	5	4	2	3	3	1	5	2	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
15	3	2	1	3	4	2	3	3	3	4	3	5	2	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	
16	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	2	5	4		
17	4	5	1	3	2	3	4	1	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	2	3	
18	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
19	1	3	2	3	2	3	3	1	2	3	5	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5
20	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	5	4	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	
21	1	1	1	2	2	4	3	1	3	1	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	
22	4	4	2	3	3	3	4	4	1	2	3	3	4	2	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	
23	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	2	1	3	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	5	3	5	3	4	5	5	
24	1	2	2	4	2	3	4	2	4	3	3	4	4	1	5	1	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	
25	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	
26	4	4	1	4	2	4	4	2	1	3	4	5	4	2	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5
27	2	1	1	3	3	4	4	3	1	1	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5

27	2	1	1	3	3	4	4	3	1	1	4	5	4	5	2	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	
28	1	5	2	3	4	3	4	1	3	2	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
29	3	4	2	2	3	4	4	1	2	4	4	4	4	3	1	1	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	2	3	
30	1	3	1	3	2	4	3	1	3	2	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	
31	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	1	4	1	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	2	3	4	4	5	4	4	4	
32	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	5	5	3	5	
33	5	5	5	3	4	4	5	1	1	4	4	5	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	
34	4	2	1	2	2	3	4	5	4	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	
35	1	1	1	2	2	2	4	2	2	4	3	2	5	1	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	
36	1	2	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	
37	3	2	1	3	2	4	3	3	1	3	3	4	4	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	1	4	3	4	5
38	3	5	2	4	3	4	5	1	3	5	4	4	4	2	3	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	
39	2	4	2	3	2	4	3	3	2	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	2	5	
40	3	5	2	3	3	4	4	2	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
41	1	2	2	2	2	3	4	2	3	1	4	5	4	1	5	4	4	4	3	5	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	
42	3	5	4	2	5	4	4	3	1	2	4	4	4	4	2	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	3	5	3	3	5	
43	2	5	2	3	4	4	4	1	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	
44	2	3	3	3	5	3	3	2	1	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	
45	4	5	4	4	3	3	4	2	4	1	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	
46	1	1	1	2	2	4	3	1	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	
47	4	2	1	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	2	2	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	
48	1	1	1	1	3	3	2	1	1	2	3	2	4	3	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	
49	3	3	1	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	
50	1	1	1	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5
total	127	139	100	140	141	169	182	119	134	143	176	198	191	145	155	189	202	210	197	226	231	226	204	235	198	213	198	194	200	187	204	200	177	204	



23	5	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5		
24	4	4	3	4	4	4	2	4	5	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5		
25	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5		
26	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5		
27	4	4	3	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5		
28	4	3	4	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	3	5	2	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5		
29	4	3	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5		
30	3	3	3	2	4	4	2	5	2	3	2	4	4	1	5	3	4	2	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5		
31	3	3	3	2	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	5		
32	4	4	3	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	2	1	4	4	4	4	4	5	5		
33	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5		
34	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	3	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5		
35	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	1	4	3	3	3	4	4	3	5		
36	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	2	3	4	5	4	4	4	2	5		
37	5	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5		
38	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
39	5	3	3	2	5	4	2	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5		
40	5	4	4	4	4	4	2	5	2	5	5	4	4	3	5	2	4	4	3	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
41	4	3	3	4	3	4	3	4	2	1	5	4	5	3	5	2	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	5
42	5	4	3	4	4	5	2	5	5	4	2	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5		
43	5	5	3	5	5	4	3	5	5	1	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5		
44	4	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	5	5	2	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5		
45	5	3	3	2	4	4	3	5	3	4	2	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	2	4	3	5	4	3	5	2	2	4	4	4	5		
46	4	3	4	4	5	4	3	4	3	1	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5		
47	4	4	3	4	4	4	2	4	3	1	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5		
48	4	3	3	2	3	5	2	5	4	3	2	4	4	3	5	1	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5		
49	5	3	3	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3	2	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5		
50	5	4	4	2	3	4	3	4	4	3	5	4	4	1	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5		

total	222	177	169	176	195	209	147	228	177	180	177	204	201	155	245	194	200	192	192	249	243	201	170	199	210	205	179	188	202	193	187	200	192	206	227	
DIMENSIONES	DIAGNOSTICO																																			
autorrealizació	42	31	35	33	40	43	28	44	38	28	41	39	41	30	49	37	40	37	38	50	48	40	37	43	40	40	35	34	39	38	41	40	35	41	44	
involucramient	44	38	33	35	39	43	29	45	35	42	36	41	39	33	50	42	41	39	41	50	48	42	33	39	46	41	36	37	41	37	37	40	38	43	44	
supervision	48	38	33	39	39	41	32	49	37	35	41	41	41	33	49	32	39	43	38	50	48	37	37	39	42	41	38	39	40	44	36	40	38	40	44	
comunicación	44	33	33	37	40	43	32	44	37	41	28	42	41	30	49	44	39	36	35	49	49	40	35	40	43	40	37	40	40	40	40	37	40	41	40	45
condiciones lab	44	37	35	32	37	39	26	46	30	34	31	41	39	29	48	39	41	37	40	50	50	42	28	38	39	43	33	38	42	34	36	40	40	42	50	
total	222	177	169	176	195	209	147	228	177	180	177	204	201	155	245	194	200	192	192	249	243	201	170	199	210	205	179	188	202	193	187	200	192	206	227	
sexo	M	M	M	M	M	M	M	M	F	F	M	M	F	M	M	F	M	M	M	M	F	M	M	F	F	F	M	F	M	M	F	F	F	M	F	M

## Anexo 9: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informado/a de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021". mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Br. SANTOS RENGIFO, Jessenia Alaida.....

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasioné ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si lo solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ..... 08 ..... de ..... 05 ..... 2021



  
(Participante)  
Apellidos y nombres:  
N° DNI:

#### 2. Responsable de la investigación

Apellidos y nombres: Br. SANTOS RENGIFO, Jessenia Alaida.

D.N.I. N° 47538798

N° de teléfono/celular: 974054072

Email: Jessisantos11@hotmail.es

Firma: 

#### 4. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: RAFAEL PUCUHARANGA, Maena

D.N.I. N° 20069907

N° de teléfono/celular: 948663970

Email: maenarafael@gmail.com

Firma: .....

#### 4. Asesor(a) de la investigación

Apellidos y nombres: ZUÑIGA CABEZA, Yesenia

D.N.I. N° 41374507

N° de teléfono/celular: 981957965

Email: yzc09aa@gmail.com

Firma: .....



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informado/a de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las Sedes de Pasco y Huancayo, 2021". mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por lo investigadora responsable: Br. SANTOS RENGIFO, jessenia Alaida.....

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasioné ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si lo solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Pasco,.....4.....de.....Mayo.....2021



\_\_\_\_\_  
(Participante)

Apellidos y nombres:  
N° DNI:

**1. Responsable de la investigación**

Apellidos y nombres: Br. SANTOS RENGIFO, jessenia Alaida  
D.N.I. N° 47538798  
N° de teléfono/celular: 974054072  
Email: Jessisantos11@hotmail.es  
Firma:

**3. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: RAFAEL PUCUHUARANGA, Maena  
D.N.I. N° 20069907  
N° de teléfono/celular: 948663970  
Email: maenarafeal@gmail.com  
Firma:.....

**4. Asesor(a) de la investigación**

Apellidos y nombres: ZUÑIGA CABEZA, Yesenia  
D.N.I. N° 41374507  
N° de teléfono/celular: 981957965  
Email: yzc09aa@gmail.com  
Firma:.....

## Anexo 10: Fotos de la Aplicación del Instrumento

### 1. Sede Pasco



## 2. Sede Huancayo

