



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR SOCIAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA  
IRIGOYEN, 2023

**Línea de investigación:**

**Procesos sociales, periodismo y comunicación**

Tesis para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad en Gestión  
del Bienestar Social

**Autora**

Bueno Valdivia, Nancy Bertha

**Asesora:**

Porras Lavallo, Raúl Ernesto

ORCID: 0000-0003-4371-0056

**Jurado:**

Camacho Manrique, Nora Amalia

Fuentes Pizarro, Carmen del Pilar

Otoya Ramírez, Hilda Rosa

**Lima - Perú**

**2024**



# CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL NACIONAL

## GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal</b>	<b>2%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>2</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b>	<b>1%</b>
	Trabajo del estudiante	
<b>4</b>	<b>www.coursehero.com</b>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>5</b>	<b>1library.co</b>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>6</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	
<b>8</b>	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b>	<b>1%</b>
	Fuente de Internet	



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | Vicerrectorado de  
INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR  
SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL  
NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, 2023**

**Línea de investigación:**

**Procesos sociales, periodismo y comunicación**

**Tesis para optar el Título Profesional de**

**Segunda Especialidad en Gestión del Bienestar Social**

**Autora**

**Bueno Valdivia, Nancy Bertha**

**Asesor**

**Porras Lavalle, Raúl Ernesto**

**ORCID 0000-0003-4371-0056**

**Jurado**

**Camacho Manrique, Nora Amalia**

**Fuentes Pizarro, Carmen del Pilar**

**Otoya Ramírez, Hilda**

**Lima, Perú**

**2024**

CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR  
SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL  
NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, 2023

Autora

Licenciada

**Bueno Valdivia, Nancy Bertha**

## Índice

Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
1.1 Descripción y formulación del problema	10
1.2 Antecedentes	13
1.3 Objetivos	17
- Objetivo general	17
- Objetivos específicos	17
1.4 Justificación	17
1.5 Hipótesis	19
II. Marco teórico	20
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	20
III. Método	29
3.1 Tipo de investigación	29
3.2 Ámbito temporal y espacial	29
3.3 Variables	29
3.4 Población y muestra	32
3.5 Instrumentos	33
3.6 Procedimientos	35
3.7 Análisis de datos	36
3.8 Consideraciones éticas	36

IV.	Resultados	37
	4.1 Estadística descriptiva	37
	4.2 Estadística inferencial	42
V.	Discusión de resultados	46
VI.	Conclusiones	50
VII.	Recomendaciones	51
VIII.	Referencias	52
IX.	Anexos	58
	Anexo A Instrumentos de medición	
	Anexo B Consentimiento informado	
	Anexo C Base de datos de la muestra	
	Anexo D Coeficiente de confiabilidad	
	Anexo E Prueba de bondad de ajuste	

## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables	31
Tabla 2	Distribución de la población de estudio	32
Tabla 3	Resultados descriptivos de la variable Clima laboral	37
Tabla 4	Resultados descriptivos de la dimensión características individuales	38
Tabla 5	Resultados descriptivo de la dimensión características de trabajo	39
Tabla 6	Resultados descriptivos de la dimensión características de la situación de trabajo	40
Tabla 7	Resultados descriptivos de la variable bienestar social	41
Tabla 8	Prueba de regresión logística	42
Tabla 9	Prueba de regresión logística	43
Tabla 10	Prueba de regresión logística	44
Tabla 11	Prueba de regresión logística	45



## Índice de figuras

Figura 1	Barras que grafican los resultados descriptivos de la variable Clima laboral	37
Figura 2	Barras que grafican los resultados descriptivos de la dimensión Características individuales	38
Figura 3	Barras que grafican los resultados descriptivos de la dimensión características del trabajo	39
Figura 4	Barras que grafican los resultados descriptivos de la dimensión características de la situación de trabajo	40
Figura 5	Barras que grafican los resultados descriptivos de la variable bienestar social	41

## Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar si el clima laboral influye en el bienestar social de trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2023. El constructo metodológico abordó un enfoque cuantitativo de tipo aplicada y alcance explicativo-causal. La población tipo censal estuvo agrupada por 195 trabajadores del departamento de asistencia a la salud, entre nutricionistas, psicólogos y trabajadores sociales. La medición de las variables se dio mediante el suministro de dos cuestionarios estandarizados y adaptados a la naturaleza propia de este estudio; con un total de 54 preguntas y opción de cinco alternativas de respuesta. El análisis de los datos fue procesado en el SPSS donde se pudo realizar los procedimientos descriptivos e inferenciales. Los resultados demostraron que había una influencia de nivel bajo (30%) del clima laboral en el bienestar social; por otra parte, la dimensión característica individuales no tenía influencia con la variable dependiente; caso contrario, se vio un resultado positivo donde las características del trabajo y las características de la situación de trabajo sí tenían influencia de nivel medio con el bienestar social.

*Palabras clave:* Clima laboral, bienestar social, trabajo, situación de trabajo

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine if the work environment influences the social well-being of workers at the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital, 2023. The methodological construct addressed a quantitative approach of applied type and explanatory-causal scope. The census type population was grouped by 195 health care department workers, including nutritionists, psychologists and social workers. The measurement of the variables occurred through the provision of two standardized questionnaires adapted to the nature of this study; with a total of 54 questions and a choice of five response alternatives. The data analysis was processed in SPSS where the descriptive and inferential procedures could be carried out. The results showed that there was a low level influence (30%) of the work environment on social well-being; On the other hand, the individual characteristic dimension had no influence with the dependent variable; Otherwise, a positive result was seen where the characteristics of the work and the characteristics of the work situation did have a medium level influence on social well-being.

*Keywords:* Work environment, social well-being, work, work situation

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Descripción y formulación del problema

El sistema de salud, en el plano mundial, siempre ha sido un desafío constante para los países de América del norte, sur, centro América, Asia o Europa, sí hay algo en común entre todos los países del mundo, es que el mencionado sistema no ha logrado ser un sector estable en cuanto a cobertura de la red sanitaria, justicia social o equidad, responsabilidad para la rendición de cuentas o uso de los recursos (Herrero y Belardo, 2022) Así mismo, teniendo en cuenta el fin primordial de una institución de salud pública, cabe resaltar la importancia que tiene el factor humano que da operatividad y hace que se cumpla con la misión dentro de la sociedad, lo cual debe ser también asistida dentro de los parámetros internos que enmarquen su correcto desempeño; es así que se delimitan dos aspectos claves como son el clima laboral y el bienestar social del personal asistencial (García, 2021).

El clima laboral nace de la interacción entre pares dentro de un entorno de trabajo, identificándose así las funciones mismas que se siguen dentro de una determinada área, la comunicación que existe entre ellos, el respeto mutuo, la cordialidad entre compañeros; además, de las condiciones físicas del espacio que dan tranquilidad, facilidad y comodidad a quienes hacen uso de ello (Ruiz, 2021). Si las características antes mencionadas no se dan, entonces se habla de un deficiente clima laboral, lo cual se traducirá a una posible insatisfacción y con ello, un bajo rendimiento, sumándose, además, un pobre nivel de bienestar social. Este último, entendiéndose como la valoración que una persona hace sobre si misma dentro de su entorno laboral y social, manifestando así su nivel de integración, seguridad, aceptación y confianza dentro de la sociedad (Vargas, 2020). El tema de bienestar social se relaciona a experimentar una vida de forma positiva,

valorar la experiencia dentro del sinfín de situaciones que se viven a partir de los objetivos y expectativas que una persona se tiene.

A nivel internacional, para Pérez (2020) en países de América latina y el caribe, la precariedad en las que se presta un servicio de asistencia médica dentro del sector público acompaña de manera negativa la insatisfacción que experimentan los trabajadores de dicho sector, a tal insatisfacción se le suma el agotamiento laboral, la fatiga e incluso las promesas no cumplidas sobre aumento de salario y beneficios sociales. Esta problemática se presenta en todas las áreas departamentales que conforman una institución de salud a nivel público.

En cifras publicadas por la Organización Mundial de la Salud (2022); anunció que existen condiciones de trabajo que suponen un peligro y causan enfermedades ocupacionales, accidentes de trabajo y absentismo, lo cual supone un costo del 2% de la inversión total en el sector salud. Esta realidad no siempre es atendida por el Estado. Médicos, enfermeros, personal asistencial en nutrición, asistentes sociales y psicólogos, todos fusionan esfuerzos para que exista una eficiente atención al ciudadano (Díaz et al., 2019).

A nivel nacional, Palomino (2022) advirtió sobre la necesidad de aumentar la asistencia que el Estado debe dar al sector salud, si bien se aumenta el número de asegurados al sistema de salud, su funcionamiento y capacidad de atención no mejora. De igual forma, enfatiza en la necesidad de ver con una mirada más holística el funcionamiento de un hospital público, donde se ve la falta de recursos materiales y humanos, pero pocas veces se ve la falta de un clima laboral adecuado, que brinde un espacio donde los trabajadores se sientan realmente comprometidos y satisfechos con su trabajo.

Según Guerra et al. (2023), las habilidades profesionales y las características propias del individuo convergen para que entregue un trabajo eficiente, pero, por el contrario, aspectos como la falta de empatía dentro del área laboral, los permisos excesivos, las licencias constantes, las quejas entre mandos de una misma área, el estrés, la ansiedad y el mal manejo de resolución de conflictos internos, reprimen el buen desempeño y solo logran que el clima laboral sea discordante.

A nivel local, el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen perteneciente a la Red –EsSalud, se ubica en el distrito de la Victoria – provincia de Lima, a través de una evaluación rigurosa llevada a cabo por el Ministerio de Salud, el mencionado hospital fue elevado a Instituto de Salud especializado III-2, y esto fue con base a que cumple con los estándares de infraestructura, recursos humanos, equipamiento, fomento de la investigación, docencia y uso de la tecnología (EsSalud, 2015). Aún con ello, en su departamento de asistencia a la salud se ha puesto de relieve factores que están dificultando el trabajo en equipo; en razón de ello, se destaca factores como el estrés producido por la carga laboral que asumen los trabajadores del departamento de asistencia a la salud, la rotación en los horarios laborales que muchas veces dificulta las labores externas que cada persona debe cumplir como parte de su desenvolvimiento personal en la sociedad, asimismo se hallan las quejas constantes ya sea entre jefes, entre compañeros de trabajo; tales quejas son producto de un mal manejo de conflictos dentro del área estudiada (N.B. Bueno, comunicación personal, 10 de enero del 2024).

Con lo dicho. el clima laboral se convierte en un eje de impacto negativo que está dificultando, probablemente, el bienestar social que cada trabajador experimenta. En tales circunstancias, es importante conocer cómo se percibe el clima laboral y cómo esto se relaciona con el bienestar social.

**Problema general:**

- ¿De qué manera el clima laboral influye en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023?

**Problemas específicos:**

- ¿De qué manera las características individuales influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023?
- ¿De qué manera las características del trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023?
- ¿De qué manera las características de la situación del trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023?

**1.2 Antecedentes**

En este apartado, se consolida la búsqueda y selección de investigaciones previas que dan un importante sustento teórico a las variables producto de investigación como son clima laboral y bienestar social. Para tal fin, se presentan aquellas investigaciones que han trabajado tanto las variables como sus dimensiones e indicadores.

En primera instancia se tiene a los antecedentes a nivel nacional:

Montoya et al. (2021), realizaron una investigación que abordaba la problemática sobre el clima laboral en tiempos de pandemia por la COVID-19, planteándose como propósito conocer las características comparativas entre dos instituciones médicas en cuanto al nivel de percepción del clima laboral, identificando así también, las dimensiones más representativas de la mencionada variable. En cuanto al método empleado, se halla la investigación descriptiva con paradigma cuantitativo y corte transversal. Por otro lado, se encontró que trabajaron con un total de 91

trabajadores especialistas en asistencia y apoyo sanitaria del área neonatal de dos hospitales administrados por la Red EsSalud. El instrumento utilizado fue un cuestionario sobre clima laboral, el cual después fue analizado estadísticamente con la prueba de regresión logística. La evidencia más resaltante fue que encontraron que el 80,95% de los trabajadores asistenciales percibían que el clima laboral tenía un nivel regular. En porcentajes similares, encontraron también que las dimensiones trabajadas del clima laboral como son: involucramiento laboral, comunicación, condiciones laborales y realización personal también eran percibidas en un nivel regular.

Por otro lado, se tiene el trabajo presentado por Ruiz (2021); donde se planteó conocer la relación entre clima laboral y el desempeño dentro de un establecimiento de salud público. Para tal fin, el autor desarrolló su estudio bajo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, adecuándolo a un alcance correlacional y descriptivo. La muestra poblacional estuvo representada por 194 trabajadores asistenciales del hospital Heysen. Para lograr el propósito se emplearon dos cuestionarios con un total de 92 preguntas de tipo cerradas. El análisis estadístico se hizo empleando la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Se demostró que el clima laboral en el mencionado hospital era considerado como un nivel medio por el 25,3% del personal asistencial consultado, asimismo las condiciones físicas y materiales eran consideradas en un nivel medio (62%) las políticas administrativas como parte de la situación del trabajo fue vista como favorable (55,7%).

Por su parte, Oblitas (2020); hizo un estudio con la finalidad de conocer como el clima laboral se relacionaba con la satisfacción del personal que atendía dentro de una institución sanitaria en Lambayeque. El método fue el descriptivo- no experimental de enfoque cuantitativo.

Los cuestionarios empleados fueron estandarizados y adaptados por la propia investigadora. La muestra fueron 42 enfermeras seleccionadas con base a su experiencia y



formación profesional. Entre los resultados más sobresaliente se encontró que para la muestra representativa, el clima laboral era regular (66,7%) y que también se relacionaba significativamente con la satisfacción laboral (0,002).

Además, Cochachin (2021) en su tesis sobre bienestar psicológico y social, se propuso conocer si ambas variables mencionadas guardaban alguna asociación importante. El método correspondió a un estudio no experimental, con alcance correlacional y transversal. Las personas que fueron parte de la muestra de estudio estuvo conformada por 206 estudiantes a quienes se le suministraron dos cuestionarios con escala de respuesta múltiple. Entre los resultados más resaltantes se conoció que el 70% de encuestados indicaba tener un nivel de bienestar social bajo, además se determinó que dicho bienestar no guardaba relación con aspectos relacionados a la autonomía, relaciones positivas, auto aceptación o dominio del entorno.

Los antecedentes de nivel internacional son:

En primer lugar, Rodríguez (2019) quien investigó sobre el bienestar social, se planteó como meta conocer si la mencionada temática guardaba relación con la salud y calidad de vida. La metodología fue un diseño no experimental de tipo descriptiva-correlacional. la población estaba compuesta por 138 personas adultas mayores de 60 años que tenían como residencia el país de Costa Rica y que participaban de forma activa en programas dirigidos por su comunidad. Los instrumentos para recolectar datos fueron un cuestionario validado sobre calidad de vida y el cuestionado Escala de bienestar social propuesto por Keyes. El autor concluye en que el bienestar social tiene un nivel de significancia bastante alto en relación a la salud y a la calidad de vida. Siendo la integración social y la contribución social dos factores claves que permiten que una persona adulta pueda sentirse satisfecha con su participación dentro de la sociedad.

Aparte, Terán (2020) buscó determinar el nivel de clima laboral en relación a la calidad de atención que se brindaba en un centro de salud público del Ecuador. Para tal fin realizó una investigación de tipo descriptiva- transversal con enfoque cuantitativo. Los participantes fueron tanto usuarios externos como personal médico asistencial. Los instrumentos fueron dos cuestionarios, el primero que medía la calidad de la atención que recibía el usuario y el otro cuestionario estuvo dirigido al personal asistencial, para medir el clima laboral. Se conoció que el clima laboral no era bueno, prevaleciendo datos como que el 61,54% de encuestados manifestó que sus sugerencias no eran atendidas ni escuchadas por sus jefes inmediatos y el 76% consideró que no se brindaba una pertinente retroalimentación por parte de su superior.

Asimismo, Bueno y Torres (2019) investigaron sobre los niveles de bienestar social en trabajadores informales de una ciudad del Ecuador. El objetivo fue conocer no solo el nivel de valoración sobre su participación y experiencia en la interacción social, sino, además, identificar los factores más relevantes que incidían en el fortalecimiento o decaimiento del bienestar social. Se trató de un estudio cuantitativo con diseño no experimental, donde se necesitó la participación de 67 trabajadores de una asociación de comerciantes, para que formaran parte de la muestra de estudio. El instrumento empleado fue la escala de valoración propuesta por Keyes para medir el bienestar social, el cual alcanzó un nivel de confiabilidad alto. Como resultado, se conoció que existía un nivel de bienestar social moderado por parte de los trabajadores. Esto permitió concluir que las condiciones o características personales guardan estrecha relación con el bienestar social que cada persona experimenta.

### 1.3 Objetivos

#### **Objetivo general**

- Determinar si el clima laboral influye en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.

#### **Objetivos específicos**

- Determinar si las características individuales influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.
- Determinar si las características del trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.
- Determinar si las características de la situación del trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.

### 1.4 Justificación

Considerando que la justificación se basa en componentes teóricos, metodológicos y prácticos (Hernández Mendoza, 2028) es como se sustenta de la siguiente manera:

La justificación teórica para realizar esta investigación, resulta de la necesidad de conocer y ampliar aquellas nociones que revelan una posible relación causal entre clima laboral y bienestar social; asimismo, conocer más allá de lo demostrado por otros investigadores ayudará a reforzar y dar mayor confiabilidad a los conceptos que enmarcan la definición de clima laboral y como se ha abordado el desglose de sus dimensiones e indicadores; de igual forma, pasa con la variable bienestar social. Para una adecuada y eficiente gestión del bienestar social es relevante conocer sobre esta realidad, partiendo desde el constructo académico a fin de tener coherencia interna en

la realización de todo el planteamiento problemático y desarrollo de una investigación correctamente estructurada y consistente.

El aspecto metodológico se sustenta en lo necesario que es reconfirmar aquellos resultados logrados en otros estudios donde dan por sentado que el clima laboral influye directamente en el bienestar social y en otros indicadores de la misma variable; o también, lograr nuevos resultados y procedimientos de validación de las mismas. Se forma semejante, se justifica en el uso de instrumentos creados por otros autores, de los cuales se ha demostrado de forma precisa su confiabilidad y validez; también. Esto se logrará si se desarrolla una metodología similar, empleando instrumentos cuantitativos y aplicando una correcta estadística.

En el aspecto práctico, las evidencias que logren dar validez o no a las hipótesis de investigación planteadas serán de gran utilidad para fines aplicables dentro de la gestión del bienestar social que se ejecute en cualquier institución pública, especialmente en aquellas que pertenecen al sector sanitario en el Perú, esto es porque se toma como realidad problemática el departamento de asistencia social dentro de un hospital de la capital peruana lo que conlleva a que sus resultados puedan servir de guía confiable para otros especialistas dentro del sector. La gestión del bienestar social amerita un trabajo exhaustivo que implica la investigación y la creación de conocimiento que ayuden a crear e implementar nuevos planes, políticas de acción, estrategias y técnicas dentro de complicados escenarios para mejorar la calidad de vida del trabajador; aquí nace la importancia de realizar este trabajo de investigación.

Por añadidura, cabe destacar que la investigación es novedosa porque no se han evidenciado estudios que demuestren influencia o no entre las variables clima laboral y bienestar social dentro del entorno sanitario en el Perú, ambas variables no han sido estudiadas en su conjunto, lo cual abre paso a la creación de nuevo conocimiento.

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

- El clima laboral influye en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.

### **Hipótesis específicas**

- Las características individuales influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.
- Las características del trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.
- Las características de la situación del trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1 Clima laboral

El clima laboral es un elemento a tomar en cuenta al momento de señalar su importancia y relación con el ambiente laboral donde se desempeñan las funciones. En el Perú las instituciones públicas de salud del Estado pasan por una crisis de infraestructura, financiera y capacidad limitada de atención. Es por ello que se necesitan mejoras que sirvan no solo para hacer más efectivas la atención pública de estas instituciones, sino también en el ambiente de trabajo que sea capaz de reducir altos niveles de insatisfacción, sobrecarga de labores, falta de personal, sueldos no acordes a la carga laboral, incentivos, planes de desarrollo profesional, pero sobretodo que se sirva de un plan estratégico institucional eficaz para el desarrollo y gestión de estas instituciones que se encargan de brindar y dar soporte a las necesidades de salud de la población en general (Medina y Heredia, 2023).

Bordas (2016) establece que es fundamental que las compañías generen ambientes laborales adecuados, donde los líderes sean personas capacitadas encargadas de la gestión y dirección de las personas, todo repercute en el desarrollo organizacional de la empresa y como esta mejora. Además, prevé el diseño de una estrategia adecuada para la implementación de los métodos que permitan obtener los diagnósticos necesarios a fin de gestionar eficientemente el clima laboral en las empresas. Aparte, sostiene que el clima laboral responde a características subjetivas, no tanto evaluativas, por su carácter subjetivo y su naturaleza descriptiva se sirve de la percepción que tienen los empleados desde la organización. Por otro lado, este predice de manera eficaz la satisfacción en el trabajo. En tanto las organizaciones al ser ambientes culturales ofrecen

un significado para sus miembros, desde su propia percepción personal, así mismo producto de las interacciones sociales, los grupos de trabajo de influncian entre sí.

Se pueden observar la gran cantidad de acepciones que existen para definir el clima laboral, muchos de ellas están dados por un orden de relevancia establecidos según sea la necesidad. En este estudio destaca la autora tres principales perspectivas que es importante mencionar:

Desde la perspectiva realista: se toma en cuenta que el clima laboral se forma como una característica propia de la organización (Pintado, 2021).

Desde la perspectiva fenomenológica: acentúa aspectos subjetivos en relación a la percepción de colaboradores que integran la empresa y de cómo se sienten en el ambiente de trabajo (Bordas, 2016).

Desde la perspectiva interaccionista: desde este enfoque se unen las dos propuestas o perspectivas tenidas en cuenta con la misión de abordar en forma unitaria el factor objetivo que tiene la organización como el factor subjetivo que se relaciona con la visión de los empleados (García et al., 2022).

Con base a lo expuesto anteriormente se desprende un concepto que sirva para entender a nivel de entornos laborales y con un enfoque integrador la definición del clima laboral según lo sostenido por Bordas (2016).

El clima laboral corresponde a una valoración subjetiva que tienen las personas respecto a su propio entorno de trabajo y respecto del espacio físico en el que se desarrollan sus funciones, donde las interacciones sociales, las condiciones del trabajo y/o ambiente son significativos para formar una percepción positiva y negativa (Bordas, 2016).

En opinión de Olaz y Ortiz (2022), el clima laboral encabeza una serie de pasos a seguir con la finalidad de diseñar e implementar un programa que sirva para diagnosticar, independientemente del tipo de empresa o institución que se evalué, define aspectos esenciales como la organización a nivel estructural y cultural.

De igual manera como plantea Medina y Heredia, (2023, como se cita en Olaz y Ortiz, 2022), el clima laboral engloba todo el ambiente de trabajo, donde el papel del líder cumple un papel fundamental y permite que los niveles de satisfacción laboral se midan en base a este indicador de liderazgo.

Según Vallejos (2021), el clima laboral es la percepción que tiene el empleado sobre el ambiente laboral que le rodea, y como este se relaciona y se integra a la organización. En la misma línea Gonzales, (2001, como se cita en Muñoz, 2021), sostiene que el clima laboral se compone de cualidades que existen en forma constante en la organización en relación a su funcionamiento y gestión organizacional.

Acerca de las dimensiones del clima laboral se tendrán en cuenta la clasificación de Pintado (2021) quien toma como base los estudios de Bordas (2016), quien al conceptualizarlo además como un enfoque multidimensional los agrupa en tres grandes rasgos:

(A) Características individuales: donde se destaca la Autonomía: es una característica propia del personal que se siente seguro y se encuentra encaminado en su labor gracias a que cuenta con el respaldo de la organización lo que le permite poder tomar decisiones que sirvan para el mejoramiento de su propio desempeño y a la vez ofrecer pautas para mejora en procesos en los que interviene. No siente la necesidad de preguntar constantemente acerca de cada paso o decisión



que tiene que tomar con respecto de sus funciones. Esta percepción de autonomía significa un punto de apoyo y desarrollo para el colaborador de la empresa.

Liderazgo: a través de esta dimensión se puede comprender la importancia que tiene la dirección adecuada de un líder que promueve y dirige las actividades que el personal realiza, la percepción de estos es que se sienten encaminados a una meta establecida y por ende el comportamiento de estos se altamente influenciados por el líder. A esto se le suma la responsabilidad, las relaciones y la identidad.

(b) Características del trabajo: sostenida por la Organización, estándares y estructura: En esta dimensión los colaboradores tienen una percepción de seguridad y organización desde la alta gerencia hasta los niveles operativos. Perciben que el desarrollo de la organización se da en acuerdo a las necesidades de gestión, sin requerimientos rigurosos que tornen pesado la ejecución de las funciones.

También se halla Innovación: Los miembros de la organización perciben que pueden emplear nuevas formas de gestionar sus propias labores, crear nuevos procesos, implementar mejoras en atención a las necesidades de áreas específicas, bajo la responsabilidad que pueda demandar. Transparencia y equidad (García et al., 2022). Los colaboradores perciben que las políticas de gestión en la empresa son claras, que se comunican, sin existir ningún tipo de arbitrariedad en cuanto al desarrollo y gestión en el manejo de la organización y del personal. Seguimiento de la cooperación y apoyo: Existe un apoyo entre los miembros de la organización y un nivel de compañerismos percibido, de esta manera la organización se desarrolla en un ambiente de cordialidad y respeto por todos sus miembros.

(c) Características situacionales del trabajo: aquí se encuentra el reconocimiento o recompensa: Existe la percepción que la organización es capaz de reconocer las labores destacadas de los miembros y además reciben un reconocimiento que alcanza a sus expectativas de valoración.

Al igual que, la motivación: el cual surge con el fin de generar un compromiso mayor entre los miembros de la organización y la empresa se destaca que debe existir una motivación para mejorar el desempeño, los gerentes de la organización en esta dimensión comprender que un clima donde se perciba un alto nivel de motivación el cumplimiento de metas se hace efectivo.

Para Medina y Heredia (2023), los factores que más afectan el clima laboral dentro de su organización; son el remunerativo, la falta de dirección por la gestión de un mal liderazgo, a la vez no existe un programa encargado de reconocer y destacar las labores sobresalientes de los empleados de salud. Esta investigación se llevó a cabo en forma cuantitativa descriptiva.

En relación al clima laboral en el sector público, se necesita tomar en cuenta un planteamiento estratégico diseñado enfocado en esta variable, así mismo advertir acerca de la situación precaria en la que se encuentran los sistemas de salud en el Perú, así mismo la falta de un compromiso ético de gestión de recursos, planes de infraestructura. La toma de conciencia de aspectos de comunicación, empatía y colaboración que hace falta para atender a la crisis de salud que se atraviesa desde hace décadas. (Medina y Heredia, 2023).

### **2.1.2 Bienestar social**

A continuación, se abordará lo sostenido por Keyes (1998, como se cita en Blanco y Díaz, 2005), en relación a la definición de bienestar laboral:

El bienestar laboral se determina por la valoración que se realiza en el contexto social en el que se desempeña el trabajador. Es importante destacar la propuesta del autor quien abarca

muchos aspectos relacionados al bienestar social, no solo habla de un aspecto social sino engloba los diversos mundos en el que se desarrolla un contexto de bienestar social (Vargas, 2020). Así pues, la salud de una persona está situada como eje transversal frente a varios elementos que la componen, hallándose así la salud mental, física y social. Este último enfatiza en que los vínculos sociales que se dan producto de la interrelación con el ambiente produce una sensación de satisfacción cuando se conjugan los intereses y anhelos personales y sociales. Aquí además se evidencia la sensación de fracaso, dolor, goce o felicidad como parte de un todo (Campos et al., 2020). El individuo analiza su propio ser desde su experiencia buena o mala con las circunstancias de la vida.

Para Villajos et al. (2019, como se cita en García et al. 2022), se requiere ampliar el estudio de la satisfacción en el trabajo considerando parte al bienestar social, la salud y satisfacción de la vida en general.

En la misma línea Lazarte y Rosas (2021) definen el bienestar social como una agrupación de factores que influyen en las relaciones humanas, los seres son sociables por naturaleza, un ambiente social adecuado y activo genera bienestar social. Desde el punto de vista de Condori (2023), dentro del bienestar social se toman en cuenta las políticas sociales, aquellas que están encaminadas al mejoramiento y desarrollo de la población,

Las principales dimensiones de la variable bienestar social del estudio de Keyes (1998, como se cita en Blanco y Díaz, 2005) son:

a. Integración social: esta dimensión abarca la forma en la que el individuo se relaciona con la sociedad que lo rodea, sobre ella se basa la calidad de sus relaciones lo que le permite sentirse parte de un grupo social (Keyes ,1998, como se cita en Blanco y Díaz, 2005).

b. Aceptación social: en la aceptación social el ser humano además de buscar integración, tiene un anhelo de ser aceptado y aceptar a sus pares en relación a sus formas de vida, pensamiento y creencias. Estos factores influyen y destacan la conceptualización de salud mental que se ponen en manifiesto en la obra del autor.

c. Contribución social: en esta dimensión el autor señala el grado de importancia que tiene esta contribución y lo asocia principalmente a ese sentimiento de utilidad que genera satisfacción y bienestar, que permite que individualmente el aporte o contribución que hacen las personas para en su medio social sea también un agente de cambio y aportación al bien de todos.

d. Actualización social: la sociedad asume un rol direccional con respecto de su desarrollo o progreso, apoyado en las instituciones con las que se relaciona dinámicamente y por ende la confianza que se tiene en ella permite generar un clima de bienestar y tranquilidad, de igual manera la persecución de metas y objetivos que se cumplen sirve para crear crecimiento y progreso. Aquí el rol de la confianza es fundamental porque permite que los individuos perciban un escenario favorable y evolutivo (Keyes ,1998, como se cita en Blanco y Díaz, 2005).

e. Coherencia social: dentro de esta dimensión se entiende como coherencia social el entendimiento que tenemos de la dinámica acerca del funcionamiento de la sociedad como tal, donde se es capaz de entenderla y sobretodo comprender su comportamiento frente a diversos escenarios. Según Keyes (1998, como se cita en Blanco y Díaz, 2005) destaca que forma parte saludable del ser humano el querer estar informado de ciertos acontecimientos que no solo abarcan la propia vida, sino las del medio social que le rodea en torno a un mundo que cambia y muestra constantemente entornos distintos y que se encuentran en posibilidad de comprenderlo íntegramente.

En esa misma línea Santo-Domingo et. al (2018, como se cita en Vela 2023), contribuye al señalar que en la integración social el sujeto considera relevante una serie de hechos o sucesos que sirven para diferenciarlas entre positivas y negativas.

En la opinión de Diener et. al (2010 como se cita en Canevaro 2023), establece el bienestar en base a dos dimensiones como:

Dimensión de florecimiento: anteriormente concebido como el bienestar psicológico, para luego desglosarse en ocho elementos claves como el propósito, las relaciones positivas, el compromiso, la competencia, auto-respeto, optimismo, relaciones y la competencia.

Dimensión de afectividad: en esta dimensión abarca los afectos que acompañan en las experiencias vividas del individuo y permanecen grabadas en relación a sus emociones y su nivel de intensidad.

Valencia et. al (2020), sostienen lo ya argumentado por Keyes, en relación a la integración social; acerca de las personas que sienten una relación en común con otras ya sea por intereses similares y un sentido de pertenencia a nivel social. En tanto, la aceptación social; está relacionado con la aceptación propia y la relación que tienen con las personas con respecto de sí mismas, lo que les hace sentirse aceptado socialmente, acerca de la contribución social está relacionado con el valor que se otorga el individuo dentro de la sociedad y su aporte o contribución deben dirigirse como parte del bien común. La actualización social; la sociedad en conjunto a lado de sus instituciones ofrece aspiraciones elevadas puesta a disposición de los individuos que la conforman, así como fortalecer y trascender dentro de ella, sobre la coherencia social se trata de un elemento que implica el funcionamiento ordenado y entendido sobre cómo se organizan las sociedades y cómo responden frente a determinadas circunstancias.

La importancia hacia un constructo valorativo del bienestar social se respalda por las siguientes evidencias: La compañía global de riesgos y beneficios WTW, en su encuesta Diagnóstico de Bienestar en América Latina, realiza una evaluación a 410 empleados, obteniendo los siguientes resultados; un 84% considera que el bienestar de los empleados es fundamental dentro de la organización. Con relación al bienestar social se desprende que el 59% está realizando labores de implementación en relación al trabajo bajo los enfoques de inclusión, diversidad y equidad. De igual manera la fatiga mental se encuentra entre las principales causas de agotamiento (Lozano, 2023).

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

Se trató de una investigación aplicada o también conocida como dinámica, donde el constructo teórico se contrasta con la realidad estudiada y de alguna forma, se busca darle solución o modificación a través de las evidencias encontradas (Mar et al., 2020).

También, se siguió un enfoque cuantitativo el cual permitió hacer uso de la estadística descriptiva e inferencial para alcanzar los objetivos investigativos propuestos. Hernández y Mendoza (2018) aluden que este tipo de enfoque adquiere un modo de desarrollo basado en la estructuración de pasos que permiten darle coherencia, consistencia y constructo científico a la investigación, además de permitir que las variables puedan ser medidas mediante el uso de instrumentos de recolección de datos cuantitativos.

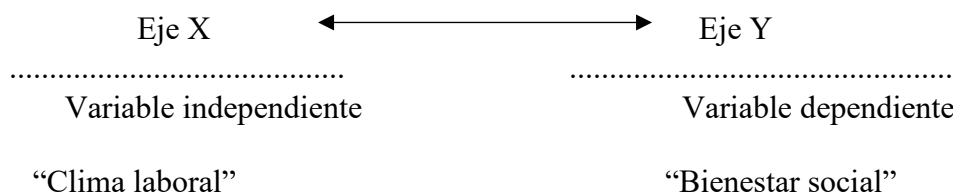
El alcance de la investigación fue el explicativo – causal, Ramos (2020) enfatiza en que el alcance explicativo responde a un aspecto predictivo ya que no solo busca conocer la asociación entre dos o más variables sino también, su causa o efecto.

#### 3.2 Ámbito temporal y espacial

El presente estudio fue realizado entre el periodo enero 2023 hasta diciembre 2023. También, su realización estuvo limitado a realizarse dentro del departamento de asistencia social del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen administrado por la Red EsSalud.

#### 3.3 Variables

Se presentan a continuación las variables de estudio:



### **Definición conceptual:**

**Clima laboral:** Según lo definido por Bordas (2016) el clima laboral corresponde a una valoración subjetiva que tienen las personas respecto a su propio entorno de trabajo, donde las interacciones sociales, las condiciones del trabajo y o ambiente son significativas para formar una percepción positiva o negativa.

**Dimensiones:** Características individuales, Características del trabajo y características de la situación del trabajo

**Bienestar social:** Según lo definido por Keyes (1998, como se cita en Blanco y Díaz, 2005) el bienestar social llega a ser la valoración que una persona hace en cuanto a sus circunstancias dentro de la sociedad, la cual involucra su participación, pertenencia, aceptación y dinámica.

**Dimensiones:** Integración social, aceptación social, contribución social, actualización social y coherencia social.



**Tabla 1***Operacionalización de las variables*

<b>Operacionalización de las variables</b>					
<b>Variabl e</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Clima laboral</b>	Según lo definido por Bordas (2016) el clima laboral corresponde a una valoración subjetiva que tienen las personas respecto a su propio entorno de trabajo, donde las interacciones sociales, las condiciones del trabajo y o ambiente son significativas para formar una percepción positiva o negativa.	El clima laboral será medido de manera operacional mediante el uso de un cuestionario ya estandarizado, cuya fiabilidad ha sido demostrada por Pintado (2021) quien creo el instrumento basado en su constructo teórico de Bordas (2016)	Características individuales	Responsabilidad y desafío Relaciones y cooperación Identidad	Ordinal
			Características del trabajo	Estructura Estándares	
			Características de la situación del trabajo	Recompensa	
<b>Bienestar social</b>	Según lo definido por Keyes (1998, como se citó en Blanco y Díaz, 2005) el bienestar social llega a ser la valoración que una persona hace en cuanto a sus circunstancias dentro de la sociedad, la cual involucra su participación, pertenencia, aceptación y dinámica.	La variable bienestar social será medida de manera ordinal a través del uso de un cuestionario ya estandarizado, cuya fiabilidad ha sido demostrada por Arias y Domínguez (2017) quienes crearon el instrumento basado en un constructo teórico propuesto por Keyes (1998, como se citó en Blanco y Díaz, 2005)	Integración social	Sentimiento de pertenencia a la sociedad	Ordinal
			Aceptación social	Conductas de confianza y actitud positiva	
			Contribución social	Evaluación positiva de las acciones propias	
			Actualización social		

---

Percepción  
positiva y  
conocimiento

Coherencia  
social

Capacidad  
para entender  
el  
funcionamiento  
de la  
sociedad

---

*Nota:* Operacionalización basado en los instrumentos estandarizados sobre clima laboral y bienestar social adaptados por Pintado (2021) y Arias y Domínguez (2017), respectivamente.

### 3.4 Población y muestra

La población representa el universo de personas que guardan entre sí elementos o características similares que pueden ser medibles y procesados para fines descriptivos de esta investigación (Mar et. al, 2020). Así tenemos como población a los trabajadores del departamento de asistencia a la salud del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, el cual se describe de forma detallada a continuación

**Tabla 2**

*Distribución de la Población de estudio*

<b>Profesionales asistenciales que laboran dentro del departamento de asistencia a la salud</b>	<b>Cantidad</b>
Psicólogos	25
Trabajadores sociales	27
Nutricionistas	143
Total	195

---

*Nota:* Datos basados en la información brindada por la propia institución sanitaria.

Muestra:

Al ser una población accesible y que representa una cantidad representativa para esta investigación, se va tomar en cuenta a toda la población como parte de la muestra de estudio con el fin de que los resultados sean más precisos. Al seleccionar el total de participantes estaremos trabajando con una muestra tipo censal (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.5 Instrumentos**

Para recapitular información de la muestra y que esta pueda ser medible, se precisa de un instrumento de recojo de información, siendo en este caso el uso de un cuestionario. Useche et al. (2019) argumenta que los cuestionarios son de gran utilidad y muy funcionales como instrumento cuantitativo, ya que permite agrupar preguntas relacionadas una variable en particular, crearlas bajo distintas modalidades, pudiendo ser abiertas o cerradas, además permiten una rápida codificación y comparación de respuestas.

Para fines de esta investigación, se han seleccionado dos cuestionarios estandarizados, es decir, ya creados por otros investigadores. Estos cuestionarios cuentan con una ficha técnica que respalda su uso y que permite que sean adaptados a esta realidad situacional.

Primero, se tiene el cuestionario creado por Pintado (2021) el cual lo estructuró y diseñó teniendo como sustento las definiciones teóricas de Borda (2016).

El mencionado instrumento es detallado a continuación a través de su ficha técnica:

#### **Ficha técnica Cuestionario 1.**

Autor: Pintado (2021)

Título: Instrumento para medir el clima laboral

Nº de preguntas: 29

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Opciones de respuesta: Escalamiento de Likert

1= Totalmente en desacuerdo

4= De acuerdo

2= En desacuerdo

5= Totalmente de acuerdo

3= Indiferente

Segundo, se ha tomado el cuestionario presentado por Arias y Domínguez (2017) quienes lo realizaron de acuerdo a la teoría de las dimensiones del bienestar social presentada por Keyes (1998, como se citó en Blanco y Díaz, 2005). A continuación, el detalle técnico de instrumento:

### **Ficha técnica Cuestionario 2.**

Autores: Arias y Domínguez (2017)

Título: Instrumento para medir el bienestar social

Nº de preguntas: 25

Duración: 15 minutos aproximadamente.

Opciones de respuesta: Escalamiento de Likert

1= Totalmente en desacuerdo

4= De acuerdo

2= En desacuerdo

5= Totalmente de acuerdo

3= Indiferente

Técnica

La técnica con la cual se aplicaron los cuestionarios fue la encuesta. Tal como lo expresa Useche et al. (2019) la encuesta brinda datos directos de la muestra seleccionada, puede ser

suministrada a gran escala y de forma simultánea. Esto permite ahorrar tiempo y obtener gran cantidad de información.

### **Nivel de fiabilidad**

El nivel de fiabilidad se comprueba haciendo uso de la prueba Alpha de Cronbach, donde se puede conocer si un instrumento tiene un nivel alto, medio o bajo de fiabilidad. La mencionada fiabilidad es la consistencia y estabilidad de lo medido (Rodríguez y Reguant, 2020). Los valores del coeficiente Alpha de Cronbach van de 0 a 1. Así tenemos que 0 hace referencia a un bajo nivel de fiabilidad, mientras que los valores que más se acercan a 1 como 0,7-0,8-0,9 representan un nivel aceptable y alto de fiabilidad, respectivamente.

En cuanto a los instrumentos, el cuestionario 1 que mide el clima laboral cuenta con un nivel de fiabilidad de 0,793 demostrado por su autora Pintado (2021).

Respecto al cuestionario 2 que mide el bienestar social, cuenta con una fiabilidad del 0,719 según Arias y Domínguez (2017).

### **3.6 Procedimientos**

El desarrollo de esta investigación inició con una búsqueda rigurosa de los aportes teóricos presentados por diversos investigadores para las unidades temáticas de clima laboral y bienestar social; para esto se usaron fuentes primarias y secundarias que ayudasen a visibilizar la realidad en el contexto estudiado. Luego, se buscó la aprobación del hospital para que sea escenario del estudio y así poder obtener datos veraces de la población elegida. Por añadidura, se envió un consentimiento informado al personal que labora dentro del departamento de asistencia a la salud para que den por confirmado su participación y así se les pueda enviar los cuestionarios.

Ahora bien, las encuestas fueron realizadas usando como plataforma virtual el formulario de google; con esto, se pudo enviar a los correos electrónicos o mensajería de *whats app* de los participantes el link de los cuestionarios.

### **3.7 Análisis de datos**

Todo el análisis de datos fue realizado teniendo como herramienta estadística el programa *Statistical Package for Social Sciences* – SPSS. El análisis se dividió en dos partes. El primero es el descriptivo, donde se pudo codificar y comparar las respuestas obtenidas por parte de los participantes una vez llenado los cuestionarios; con esos datos, se pudo tener las tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.

Lo segundo, fue el aspecto inferencial donde se realizó la prueba de normalidad que permitió conocer si estábamos frente a datos paramétricos o no paramétricos. De tal forma que con ese resultado se pudo considerar el modelo de regresión logística ordinal como prueba no paramétrica.

### **3.8 Consideraciones éticas**

La redacción de este proyecto en su totalidad ha seguido las pautas metodológicas sugeridas por la Universidad Nacional Federico Villarreal. En tal sentido, el constructo teórico y metodológico se enmarcan dentro de la rigurosidad académica. Además, las definiciones teóricas e instrumentos de medición mencionados en este proyecto están citados y referenciado con forme los lineamientos del manual *American Psychological Association* 7ma edición. El proyecto se respalda por la objetividad en el tratamiento de datos, su confiabilidad, novedad del tema y posibilitar la adquisición de nuevos conocimientos.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Estadística descriptiva

**Tabla 3**

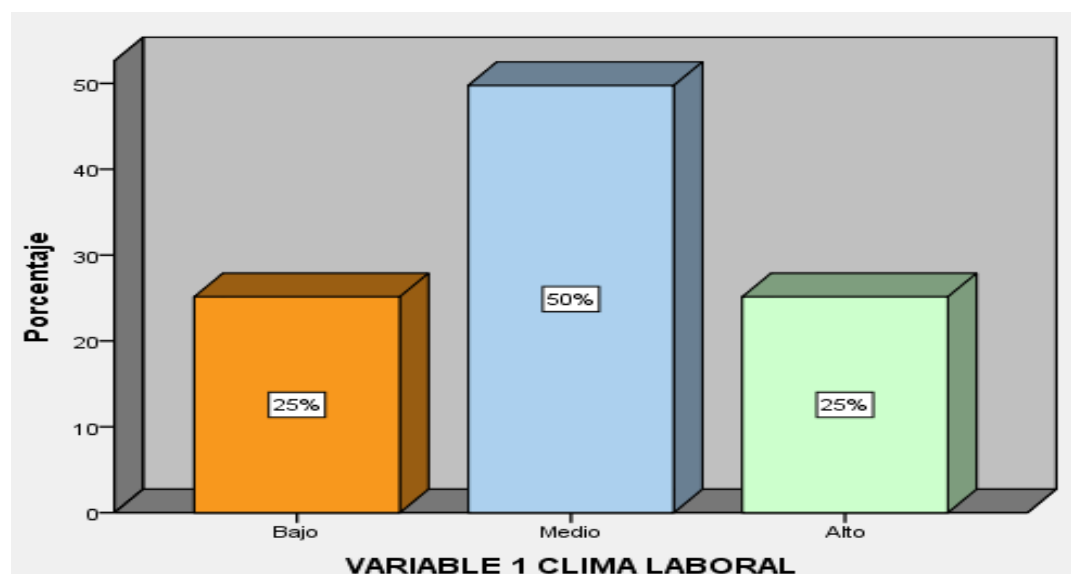
*Resultados descriptivos de la variable clima laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	49	25,1	25,1	25,1
	Medio	97	49,7	49,7	74,9
	Alto	49	25,1	25,1	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

*Nota:* Datos procesados en el SPSS.

**Figura 1**

*Barras que grafican los datos descriptivos de la variable clima laboral.*



*Nota:* Representación obtenida del SPSS.

Con los datos observados en la tabla 3 y figura 1 se puede conocer que para el 50% del personal asistencial encuestado, el clima laboral alcanza un nivel medio. Para el 25% un nivel bajo e igualmente, para el otro 25% restante, un nivel alto.

**Tabla 4**

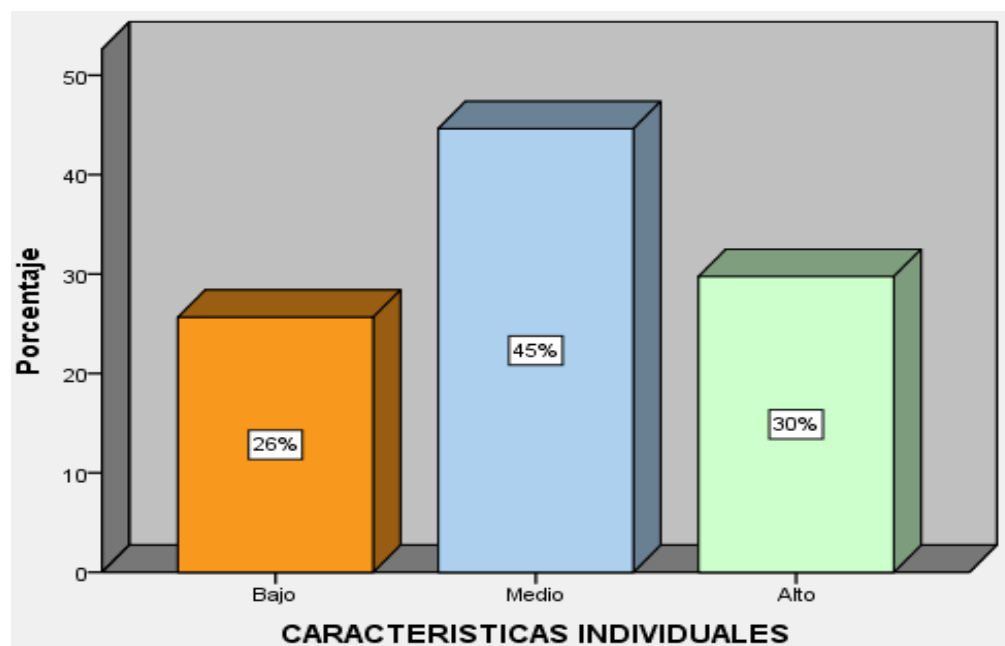
*Resultados descriptivos de la dimensión características individuales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	50	25,6	25,6	25,6
	Medio	87	44,6	44,6	70,3
	Alto	58	29,7	29,7	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

*Nota:* Datos procesados en el SPSS.

**Figura 2**

*Barras que grafican los datos descriptivos de la dimensión características individuales*



*Nota:* Representación obtenida del SPSS.

La tabla 4 y figura 2 demuestran que el 45% de los encuestados consideran que las características individuales del clima laboral tienen un nivel medio; seguido del 30% que lo considera alto y el 26% bajo.



**Tabla 5**

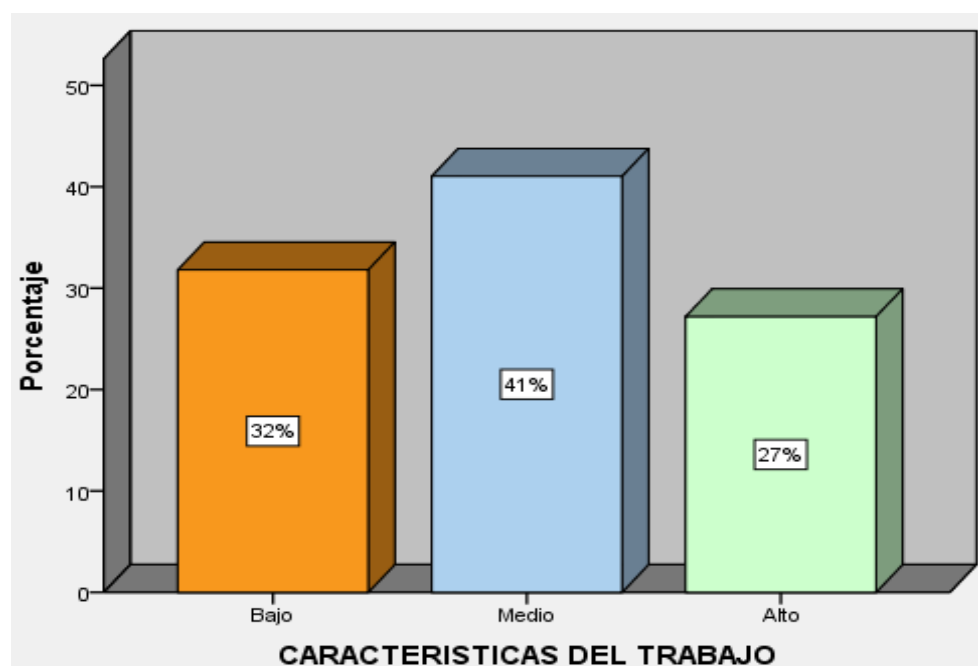
*Resultados descriptivos de la dimensión características del trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	62	31,8	31,8	31,8
	Medio	80	41,0	41,0	72,8
	Alto	53	27,2	27,2	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

*Nota:* Datos procesados en el SPSS.

**Figura 3**

*Barras que grafican los datos descriptivos de la dimensión características del trabajo*



*Nota:* Representación obtenida del SPSS.

Tal como se ve en la tabla 5 y figura 3, para el 41% las características de trabajo pertenecientes al clima laboral están en un nivel medio. Por otro lado, el 32% lo consideró en un nivel bajo y el 27% en un nivel alto.

**Tabla 6**

*Resultados descriptivos de la dimensión características de la situación de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	72	36,9	36,9	36,9
	Medio	66	33,8	33,8	70,8
	Alto	57	29,2	29,2	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

*Nota:* Datos procesados en el SPSS.

**Figura 4**

*Barras que grafican los datos descriptivos de la dimensión características de la situación de trabajo.*



*Nota:* Representación obtenida del SPSS.

Se aprecia que los datos de la tabla 6 y figura 4 demuestran que el 37% de personas encuestadas ubica en un nivel bajo las condiciones de la situación de trabajo como parte del clima laboral, mientras que para el 34% está en un nivel medio y para el 29% en un nivel alto.

**Tabla 7**

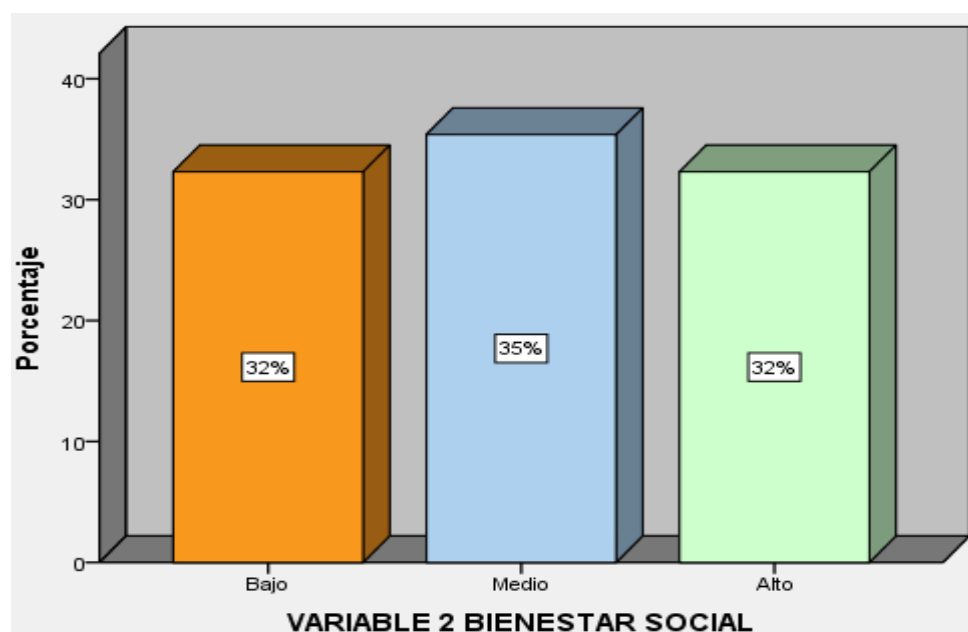
*Resultados descriptivos de la variable bienestar social.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	63	32,3	32,3	32,3
	Medio	69	35,4	35,4	67,7
	Alto	63	32,3	32,3	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

*Nota:* Datos procesados en el SPSS.

**Figura 5**

*Barras que grafican los datos descriptivos de la variable bienestar social*



*Nota:* Representación obtenida del SPSS.

La tabla 7 y figura 5 evidencian que el 35% de encuestados consideró su nivel de bienestar social como medio; seguido del 32% en un nivel bajo y de forma similar, el 32% como alto.

## 4.2 Estadística inferencial

En este punto, se realizó la contrastación de las hipótesis planteadas, las cuales se detallan a continuación:

### Hipótesis general

- **Hi.** El clima laboral influye en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.
- **Ho.** El clima laboral no influye en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.

**Tabla 8**

*Prueba de regresión logística*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	134,634				Cox y Snell ,538 Nagelkerke ,303 Mcfaden ,425
Final	119,999	158,635	2	,002	

*Nota:* Estos resultados se obtuvieron a partir del procesamiento inferencial de los datos.

De la tabla 8 se infiere en que el bienestar social de los trabajadores del hospital Guillermo Almenara Irigoyen es explicado en un 30% por el clima laboral, esto según el valor Nagelkerke ,303. Por ello, se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica N°1

- **Hi.** Las características individuales influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.
- **Ho.** Las características individuales no influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.

**Tabla 9**

*Prueba de regresión logística*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
					Cox y Snell ,202
Sólo intersección	27,806				Nagelkerke ,038
					Mcfaden ,104
Final	27,000	,976	2	,671	

*Nota:* Estos resultados se obtuvieron a partir del procesamiento inferencial de los datos.

Con lo demostrado en la tabla 9, se expresa que, según el modelo elegido, las características individuales no influyen en el bienestar social, debido a que el valor Nagelkerke fue de ,038 y el valor de significancia mayor a 0,5. Por tal razón, se acepta la hipótesis nula.

### Hipótesis específica N°2

- **Hi.** Las características del trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.
- **Ho.** Las características del trabajo no influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.

**Tabla 10***Prueba de regresión logística*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
					Cox y Snell ,335
Sólo intersección	133,258				Nagelkerke ,440
					Mcfaden ,416
Final	126,220	17,038	2	,003	

*Nota:* Estos resultados se obtuvieron a partir del procesamiento inferencial de los datos.

Según datos observados en la tabla 10, el modelo del Pseudo R cuadrado permite conocer que el bienestar social es explicado en un 44% por las características del trabajo. Asimismo, el nivel de significancia fue menor a 0,05. Con esto, se acepta la hipótesis de investigación.

**Hipótesis específica N°3**

- **Hi.** Las características de la situación de trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.
- **Ho.** Las características de la situación de trabajo no influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023.

**Tabla 11***Prueba de regresión logística*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	127,651				Cox y Snell ,602 Nagelkerke ,383 Mcfaden ,509
Final	28,452	131,199	2	,001	

*Nota:* Estos resultados se obtuvieron a partir del procesamiento inferencial de los datos.

En la tabla 11, considerando los datos evidenciado, se conoce que el bienestar social es explicado en un 38% por las características de la situación de trabajo. Además, el valor P fue de ,001, interpretándose como un nivel significativo. Siendo así que se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación se planteó como objetivo determinar si el clima laboral influye en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2023. La información procesada a través de la estadística permitió evidenciar que el clima laboral dentro del área de asistencia a la salud del hospital en mención era percibido en un nivel medio por el 50% de los trabajadores. Así también, se conoció que el 35% de trabajadores encuestados, consideraba que su bienestar social se hallaba en un nivel medio, en comparación con el 32% que manifestó tener un nivel alto. Con base a esta información, sumado a los resultados de contrastación de hipótesis, se determinó que el clima laboral influye en un nivel bajo 30% en el bienestar social.

Aquí se ha encontrado similitud con lo demostrado por Montoya et al. (2021); debido a que abordó la variable clima laboral poniendo en evidencia que esta era también percibida en un nivel medio o regular por el 80% de trabajadores de un hospital público de EsSalud. Esta variable fue estudiada considerando aspectos relacionados a la percepción del ambiente de trabajo y las condiciones en las que se desarrollan las actividades propias del quehacer médico.

Por otro lado, existe semejanza con Oblitas (2020) porque dio a conocer que el clima laboral tenía relación e influencia directa con la satisfacción que experimentaba el trabajador de salud respecto a su propio empleo, también demostró que aún con eso, el 66% de los trabajadores consideraban que el clima laboral estaba en un nivel medio-regular porque manifestaban ciertas deficiencias en torno al liderazgo, ambiente físico, recursos y entorno laboral. La similitud también radicó en el uso de instrumentos, ya que se aplicaron encuestas que fueron procesadas a una escala ordinal.



Respecto al objetivo específico N°1 este fue el determinar si las características individuales influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023. Se aceptó que no existía influencia porque el valor del modelo seleccionado fue de ,038 (Dato Nagelkerke) y el valor de significancia fue ,671. Como dato estadístico que encontró que el 35% consideraba que las características individuales en cuanto al clima laboral tenían un nivel medio.

Se halló relación con Cochachin (2021) ya que en su estudio realizado sobre bienestar social puso de relieve que no había relación que fuera relevante entre el bienestar social y factores de la propia persona, cabiendo esto dentro del concepto de características individuales, como son el autoconocimiento, la aceptación, autonomía para tomar decisiones respecto a su trabajo o tener algún tipo de potestad de su trabajo.

Sin embargo, hay diferencias con la tesis de Bueno y Torres (2019); porque ellos sí encontraron, a través de su análisis cuantitativo, que las características personales guardaban relación con el bienestar social que cada persona asumía y aceptaba dentro de su rol como parte de la sociedad. Aún con ello, sí hay concordancia en los resultados descriptivos ya que también reconocieron, mediante su estudio, que el nivel de bienestar social de los trabajadores era regular. Partiendo de esta información, los índices mostrados clarifican que aspectos entorno a las competencias personales y factores de la personalidad no son concluyentes, pero sí intervienen de forma directa en cómo el individuo percibe y experimenta su participación como agente social.

Siguiendo con la discusión de resultados, el objetivo específico N°2 fue determinar si las características del trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023. La hipótesis de investigación fue aceptaba; ya que el modelo de regresión arrojó un valor Nagelkerke de 44% y un nivel de significancia de ,003. De

estos datos se afirma que el clima laboral influye en un nivel moderado en el bienestar social. Además, la encuesta realizada dio a conocer que el 41% del personal asistencial consideró que las características de trabajo entorno al clima laboral estaba en un nivel medio, mientras que solo el 27% indicaba que era alto.

Con lo demostrado, se admite que hay semejanza con los resultados de Terán (2020), debido a que de igual forma, demostró que el clima laboral, donde se trabajaron elementos relacionado a la interacción con el jefe superior, comunicación entre pares y retroalimentación como parte de las características del trabajo en una institución de salud, no estaba en un nivel bueno ya que el 61% declaraba que habían problemas comunicacionales entre mandos medios y altos dentro de la institución, además que no tener retroinformación precisa y puntual.

En suma, esta evidencia se apoya en lo argumentado por García et al. (2022), quienes sostuvieron que la percepción que tenían los trabajadores de su ambiente laboral hacía eco en su desempeño y bienestar. Asimismo, declaran que la estructura laboral, las políticas y normas claras juegan a favor de un ambiente de trabajo deseable y esto es porque se da por entendido que existe una organización seria, consecuente y responsable por brindar atención o servicio de calidad a sus usuarios internos y externos.

Finalmente, del objetivo específico N°2 se buscó determinar si las características de la situación de trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023. El valor Nagelkerke obtenido fue 38% frente a un nivel de significancia de ,001 en referencia a estos datos, se valió la hipótesis de investigación ya que se halló una influencia directa y de nivel bajo. El resultado descriptivo fue que para el 34% las características de la situación de trabajo estaban en un nivel medio frente a un 32% que consideraba que su bienestar social estaba en un nivel bajo.

Con base a esto, se encontró concordancia con el trabajo de Ruiz (2021) puesto que también halló un nivel medio de las características de la situación de trabajo del personal médico que laboraba en un hospital público. De la misma forma, probó que los elementos que conformaban el espacio físico y los recursos de tipo materiales que empleaban, eran regulares por lo que se necesita mejorar esos aspectos.

En similitud, existió igualdad con la investigación de Rodríguez (2019) porque sus resultados han puesto de relieve que la variable bienestar social sí es percibida como significativa, teniendo como base la salud y la situación personal que vive cada personal lo que convierte al entorno laboral como un eje importante que interviene en esa calidad de vida. Visto desde esa perspectiva, las acciones que el individuo experimenta como parte de sus tareas en un centro de trabajo, incorpora a su vez, acciones relacionadas a la calidad de vida, salud y, por ende, bienestar social. Los resultados han demostrado que existe influencia de tendencia media, lo que permite presentar el argumento de que se necesitan analizar a mayor profundidad otras dimensiones u otros indicadores que perfeccionen y den mayor detalle de las variables estudiadas.

## VI. CONCLUSIONES

- a) Referente al objetivo general, se concluyó que el clima laboral influye en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023, debido a que los datos fueron valor de Nagelkerke 30% y  $P = ,002$ . Se aceptó la hipótesis de investigación.
- b) De acuerdo al objetivo específico 1, se concluyó que las características individuales no influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023, ya que los datos fueron valor de Nagelkerke 03% y  $P = ,671$ . Se aceptó la hipótesis nula.
- c) En referencia al objetivo específico 2, se concluyó que las características de trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023, los datos fueron valor de Nagelkerke 44% y  $P = ,003$ . Se aceptó la hipótesis de investigación.
- d) De acuerdo al objetivo específico 3, se concluyó que las características de la situación de trabajo influyen en el bienestar social de los trabajadores del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima- 2023, los datos fueron valor de Nagelkerke 38% y  $P = ,001$ . Se aceptó la hipótesis de investigación.

## VII. RECOMENDACIONES

- a) Se sugiere que el Jefe del área de asistencia a la salud del hospital Guillermo Almenara Irigoyen aplique dentro acciones que mejoren el clima laboral tales como reforzar las habilidades competitivas de los trabajadores, comunicar oportunamente las políticas y estructura organizacional, además de buscar mantener el abastecimiento de recursos materiales. Asimismo, incentivar el progreso y desempeño del personal a fin de que ellos, sientan que su trabajo contribuye a su propio bienestar y el de la sociedad.
- b) Se recomienda crear diálogos abiertos entre los trabajadores de manera tal que puedan expresar su sentir y perspectiva en torno a su espacio laboral, de esa misma forma se podrá trabajar las características individuales que dan soporte al desempeño de los trabajadores. Con esto se busca que en próximas encuestas se pueda obtener un resultado positivo en torno su influencia con el bienestar social.
- c) Se sugiere reforzar las cadenas de comunicación entre trabajadores para estimular el liderazgo transformacional y la interrelación entre pares. Esto puede realizarse a través de charlas o difusión de material interno entre correos o periódicos murales. Estas acciones ayudarán a reforzar las características propias del trabajo y supondrá una mejora en su experiencia como agente transformador de la sociedad por la labor asistencial que realizan.
- d) Se sugiere al jefe del área buscar apoyo entre los superiores para mejorar las condiciones del ambiente de trabajo tanto en infraestructura como en disponibilidad de recursos, ya que esto pone en una situación de necesidad a la institución.

## VIII. REFERENCIAS

- Arias, A., y Domínguez, C. (2017). *El bienestar social en estudiantes universitarios de la facultad de Psicología*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Cuenca, Ecuador] DSpace.<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28313/3/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Bueno, D., Torres, M. (2019). *El bienestar social de trabajadores informales de un mercado de la ciudad de Cuenca*. [Tesis de titulación, Universidad de Cuenca, Ecuador] Repositorio Institucional  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/32652/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Blanco, A, y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 17(4), 582-589. <https://www.psicothema.com/pdf/3149.pdf>
- Canevaro, J. (2023). *Perfeccionismo y bienestar en estudiantes universitarios en el contexto de la emergencia sanitaria*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Institucional  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/25120/CANEVARO\\_MONTESINOS\\_JEAN\\_CARLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/25120/CANEVARO_MONTESINOS_JEAN_CARLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Campos, M., Velasco, C., y Araya, J. (2020). Adaptación y medición de escalas de medición en el trabajo. Parte 1: Bienestar social. *Información Tecnológica*, 31(5), 195-204. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500195>.
- Cochachin, A. (2021). *Bienestar psicológico y bienestar social en estudiantes de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima, en el año 2021*. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte, Perú] Repositorio Institucional <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30496/Cochachin%20Hidalg>
- Condori, D. (2023). *El rol del trabajo social en la implementación de los programas de la división de trabajo social de la universidad mayor de San Andrés*. [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia] Repositorio Institucional <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/33319/TTSO1145.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, F., Guevara, S., y Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital solidario Chiclayo. *UCV Hacer, Revista de Investigación y Cultura*, 8(1), 31-40. <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/html/>
- EsSalud (17 de abril del 2015). Hospital Almenara de EsSalud fue categorizado a instituto de salud especializado. <http://www.essalud.gob.pe/hospital-almenara-de-essalud-fue-categorizado-a-instituto-de-salud-especializado/>
- García, O. (2021). *Factores determinantes para mejorar la calidad del sector salud en el Perú (2010-2016)*. [Tesis de titulación, Universidad de Lima, Perú] Repositorio Institucional [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13872/Garcia\\_Factores\\_determinantes\\_para.pdf?sequence=1](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13872/Garcia_Factores_determinantes_para.pdf?sequence=1)

- García, X., Rodríguez, M., Whittembury, B., y Zaplana, M. (2022). *El impacto de los programas de bienestar social y clima laboral en la intención de rotación de Osiptel (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones) y formulación de estrategias de mejora*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico, Perú]. Repositorio institucional [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3603/Garcia%2C%20Ximena\\_Trabajo%20de%20investigacion\\_MAestria\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3603/Garcia%2C%20Ximena_Trabajo%20de%20investigacion_MAestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerra, F., Lama, R., Guerra, M., y Elera, R. (2023). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Horizonte Médico*, 23(1), 1-9. Doi: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Herrero, M., y Belardo, M. (2022). Salud internacional y salud global: Reconfiguraciones de un campo en disputa. *Revista de Relaciones Internacionales*, 95(2), 63-91. Doi: <https://doi.org/10.15359/ri.95-2.3>
- Lazarte, R., y Rosas, Y. (2021). *Percepción del bienestar laboral y su incidencia en el compromiso organizacional en el personal del grupo alferza holding S.A.C. de Arequipa, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú]. Repositorio Institucional <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/77c514b6-14cb-4696-91df-101614bab862/content>



Lozano, V. (08 de mayo del 2023). El bienestar organizacional: Tendencias futuras. *El Peruano*.

[https://elperuano.pe/noticia/212124-el-bienestar-organizacional-tendenciasfuturas#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20estudio,la%20cultura%](https://elperuano.pe/noticia/212124-el-bienestar-organizacional-tendenciasfuturas#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20estudio,la%20cultura%20)

Mar, C., Barbosa, A., y Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n)

Medina, N., y Heredia, F. (2023). Clima laboral en los servicios públicos de salud en

Latinoamérica. Una revisión literaria. *Revista Internacional de Investigación y Ciencias Sociales*, 19(1), 55-68. Doi: <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.55>.

Montoya, R., Lora, M., Mucha, L., Quiroz, L., y Rocha, C. (2021). Clima laboral en los servicios

de neonatología de hospitales Nivel III en tiempo de COVID-19. *Ecimed, Revista Cubana de Enfermería*, 37 (3), 1-13.

<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4330/714>

Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de

emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *REM Revista Experiencia en Medicina*, 6(1), 23-27. Doi: <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>.

Organización Mundial de la Salud. (7 de noviembre del 2022). *Salud ocupacional: los*

*trabajadores de la salud*. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/occupational-health--health-workers>

Olaz, A., y Ortiz, P. (2022). *Como lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión*

*para organizaciones*. <https://www.esic.edu/sites/default/files/2022-03/978-84-18944-49-9%20Como%20lograr%20un%20buen%20clima%20laboral.pdf>

Palomino, M. (7 de setiembre de 2022). ¿Por qué atienden mal nuestra salud? *Instituto Peruano de Economía*. <https://www.ipe.org.pe/portal/por-que-atienden-tan-mal-nuestra-salud-por-miguel-palomino/>

Pérez, R. (19 de mayo de 2020). Los retos del personal de salud ante la pandemia de COVID-19: pandemónium, precariedad y paranoia. *Gente saludable*. <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>

Pintado, F. (2021). *Análisis de la percepción del clima laboral en la empresa administración de muebles Columbus EIRL*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Perú] Repositorio Institucional <https://repositorio.unp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/015ddc02-ba24-4017->

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9(3), 1-5. doi: 10.33210/ca.v9i3.336.

Rodríguez, M. (2019). El bienestar social y su relación con la salud y la calidad de vida en personas adultas mayores. *Revista Pensamiento Actual*, 19(33), 121-135. DOI 10.15517/pav19I33.36563

Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante SPSS el coeficiente Alfa de Cronbach. *Reire*, 13(2), 1-13. Doi: <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi -EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico] Repositorio Institucional

[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Terán, J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte, Ecuador] Repositorio Digital <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10345>

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tec>

Vargas, B. (2020). Bienestar social, satisfacción de la vida y características personales de violencia. *Vertinentes*, 1(2), 22-30. <https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2020/vre201-2c.pdf>

Valencia, G., De la Torre, M., y Flores, L. (2020). Escala de bienestar social, referente del binomio salud-enfermedad. *Vertinentes*, 23(1), 5-11. <https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2020/vre201-2a.pdf>

Vela, C. (2023). *Bienestar psicológico y Bienestar social en los estudiantes de una universidad pública, Pucallpa, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú] Repositorio Institucional <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35089/>

**IX ANEXOS**  
**ANEXO A:**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**CUESTIONARIO N°1**  
**MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL**

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su percepción sobre el clima laboral que existe dentro del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoren. Esta investigación tiene fines académicos por lo cual toda información brindada será manejada con confidencialidad y objetividad.

**INDICACIONES:**

Estimado (a) lea atentamente cada ítem formulado y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, recuerde no hay respuestas buenas, ni malas.

<b>Proposiciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Características individuales</b>					
1. En la empresa demuestras tus habilidades competitivas					
2. En la empresa se trabaja con responsabilidad					
3. La empresa cancela oportunamente las remuneraciones					
4. Te sientes comprometido con la empresa.					
5. La empresa se esfuerza por brindar beneficios a la sociedad.					
6. En la empresa se fijan metas que los trabajadores pueden alcanzar.					

7. Los trabajadores suelen interactuar satisfactoriamente.					
8. Tus compañeros de trabajo de brindan apoyo.					
9. Existe buena comunicación dentro de la empresa.					
10. Generalmente, los directivos se relacionan con los trabajadores de la empresa de forma satisfactoria.					
11. Sientes que existe compañerismo entre trabajadores.					
12. Los trabajadores de la empresa fomentan un ambiente agradable.					
13. En la empresa tu desenvolvimiento ayuda al logro de los objetivos organizacionales.					
14. En la empresa los trabajadores aplican sus conocimientos.					

15. La empresa considera la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones.					
16. Te sientes a gusto cuando la empresa realiza rotación interna de personal.					
17. En la empresa te sientes seguro y cómodo con tu puesto de trabajo.					
18. Los trabajadores en la empresa nos entendemos y aceptamos tal como somos.					
19. Los trabajadores se sientes motivados haciendo su trabajo en la empresa.					
20. Te sientes familiarizado con la empresa.					
21. Tus compañeros se ponen en tu lugar cuando tienes un problema.					
22. El estado emocional es siempre positivo en tu trabajo.					

<b>Características del trabajo</b>					
23. La infraestructura de la empresa te ayuda a realizar cómodamente tu trabajo.					
24. Conoces el organigrama de la empresa y a quien tienes que dirigirte para resolver un problema.					
25. Los directivos demuestran una buena capacidad de liderazgo.					

26. Los directivos de la empresa consideran que el clima laboral beneficia su crecimiento.					
<b>Características de la situación de trabajo</b>					
27. La empresa reconoce tus méritos y desempeño.					
28. La empresa reconoce a sus trabajadores por su buen desempeño.					
29. En la empresa a los trabajadores se les premia o castiga según su desempeño.					

*Nota:* Instrumento creado por Pintado (2021) con base en el constructo teórico de Bordas (2016)

**¡Gracias por su gentil participación!**

## **CUESTIONARIO N°2**

### **MEDICIÓN DEL BIENESTAR SOCIAL**

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su percepción sobre el bienestar social que experimenta a partir de sus labores realizadas dentro del departamento de asistencia a la salud del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoren. Esta investigación tiene fines académicos por lo cual toda información brindada será manejada con confidencialidad y objetividad.

#### **INDICACIONES:**

Estimado (a) lea atentamente cada ítem formulado y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, recuerde no hay respuestas buenas, ni malas.

<b>Proposiciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Siento que soy una parte importante de mi comunidad.					
2. Creo que la gente me valora como persona.					
3. Si tengo algo que decir, creo que la mayoría de la gente me escucharía.					
4. Me siento cercano a otra gente.					
5. Si tuviera algo que decir, siento que la gente no se lo tomaría en serio.					
6. Creo que la gente no es de fiar.					
7. Creo que las personas solo piensan en sí mismas.					

8. Creo que no se debe confiar en la gente.					
9. Creo que la gente es egoísta.					
10. Hoy en día, creo que la gente es cada vez más deshonesto.					
11. Las personas no se preocupan de los problemas de otros.					
12. Creo que puedo aportar algo al mundo.					
13. No tengo nada importante que ofrecer a la sociedad.					
14. Mis actividades diarias no aportan nada que valga la pena para la sociedad.					
15. No tengo el tiempo ni la energía para aportar algo a las sociedad.					
16. Pienso que lo que hago es importante para la sociedad.					
17. Para mí el progreso social es algo que no existe.					
18. La sociedad no ofrece estímulos para gente como yo.					
19. Veo que la sociedad está en continuo desarrollo.					
20. No creo que instituciones como la justicia o el gobierno mejoren mi vida.					
21. La sociedad ya no progresa.					

22. No entiendo lo que está pasando en el mundo.					
23. El mundo es demasiado complejo para mí.					
24. No merece la pena esforzarse en intentar comprender el mundo en el que vivo.					
25. Muchas culturas son las extrañas que no puedo comprenderla.					

Nota: Instrumento creado por Arias y Domínguez (2017) quienes basaron en constructo teórico propuesto por Keyes (1998, como se citó en Blanco y Díaz, 2005)

**¡Gracias por su gentil participación!**



**ANEXO B:**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Protocolo de consentimiento informado para encuestas**

La presente investigación se titula “**CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, 2024**” y es elaborada por la investigadora Lic. Nancy Bertha Bueno Valdivia. El propósito de la investigación es - Determinar si el clima laboral influye en el bienestar social de los trabajadores del departamento de asistencia a la salud del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoren, Lima- 2024.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará un promedio de 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, se considera que su participación en este estudio supone un riesgo mínimo para usted. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera anónima y confidencial, Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de datos estadísticos. Además, esta será conservada por cinco años, contados desde la publicación de los resultados, en la computadora personal del investigador responsable protegida con contraseña, a la cual podrá también acceder. Todos los datos proporcionados en la presente encuesta estarán protegidos bajo la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Al concluir la investigación, en el correo electrónico o medio de contacto que le solicitaremos, le enviaremos un consolidado de los resultados estadísticos agrupados que le permita conocer las evidencias que el estudio ha encontrado.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:.....

Fecha:.....

Correo electrónico:.....

**Datos del investigador principal:**

**Lic. Nancy Bertha Bueno Valdivia.**

**DNI: 08668846**

**Tel: 993-073-573.**



**Firma:**

# ANEXO C

## BASE DE DATOS DE LA MUESTRA

Base de datos.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: ítem013 1 Visible: 64 de 64 variab

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item...	Item...	Item012	
1	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	1	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	4	4	4	5
2	3	2	4	5	3	1	2	4	4	2	2	2	3	3	1	4	4	2	2	4	1	3	3	5	3	2	2	2	5	5	5	4	5	1	2	5	3	5	5	4	5	
3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
4	3	2	5	5	2	2	4	5	2	4	2	2	4	4	1	2	4	1	1	5	2	2	1	4	2	4	2	2	3	5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	
5	1	5	5	4	5	5	4	2	2	2	2	5	5	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	2	3	2	2	2	1	5	
6	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
7	3	3	5	5	4	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	2	1	4	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	
8	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2	5		
9	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	2	5	5	5	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	5	2	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	2	5		
11	5	4	1	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	2	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	
13	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	
15	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	1	2	2	1	2	5	4	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	4	4	5	5		
17	3	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	1	5	1	3	3	3	5	5	5	4	2	1	2	1	2	1	2	4		
18	3	3	5	5	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	5	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	1	1	4	5	4	4	4	5	4	
19	3	4	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	1	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4		
20	3	2	5	4	4	2	2	1	1	1	1	1	5	2	1	5	2	2	3	4	1	1	3	4	1	1	1	2	1	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	4	4	
21	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	1	3	1	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
23	2	5	4	5	2	5	2	4	2	2	2	2	5	5	2	1	5	2	2	4	2	2	1	5	2	3	2	1	4	5	4	5	4	1	2	2	1	2	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	3	3	
26	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	1	3	1	1	4	4	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	1	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	1	3	3	3	3	5		
29	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	1	2	4	3	4	4	4	5		
31	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	5	5	2	4	5	4	3	3	4	5		
32	2	3	4	4	4	3	4	2	1	1	2	2	3	4	1	4	1	2	2	4	3	2	4	4	1	2	3	2	3	5	4	4	4	2	2	3	2	3	3	2	4	
33	2	3	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	4	4	4	2	3	3	2	2	2	5		
34	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	4	4	3	5	3	4	3	2	3	1	5	1	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4		
35	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3	4	5	4	3	2	1	1	4	2	4	2	5	
36	1	1	5	5	2	4	3	4	2	5	2	1	5	5	2	5	3	2	3	4	2	3	2	5	3	3	3	2	3	5	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	
37	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables

Área del procesador IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



16 :														CLIM	CARACTERISTI	CARACTERISTI	CARACTERI	BIENES	VARIAB	DIMEN	DIMENS	DIMEN	VARIA	
	item...	Item...	Item...	Item...	Item...	Item...	Item...	Item...	Item...	Item...	Item...	Item...	Item...	Item025	ALAB	CASINDIVIDUAL	CASDELTRABA	STICASDELA	TARSOC	LE1	SION1	ON2	SION3	BLE2
														ORAL	ES	JO	SITUACI...	IAL						
1	1	1	1	5	1	2	4	2	2	1	2	1	2	110	84	12	14	69	2	2	2	3	2	
2	1	1	1	5	1	1	5	3	1	1	3	5	4	83	61	13	9	81	1	1	2	2	3	
3	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	104	83	12	9	66	2	2	2	2	1	
4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	3	4	3	3	82	64	11	7	81	1	1	1	1	3	
5	1	1	1	5	1	1	5	2	1	1	2	2	1	104	75	16	13	62	2	2	3	3	1	
6	2	2	2	4	2	3	5	4	3	3	3	1	2	73	57	10	6	81	1	1	1	1	3	
7	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	88	71	9	8	57	1	2	1	1	1	
8	1	1	1	5	1	4	4	4	1	2	2	2	4	128	100	16	12	74	3	3	3	3	2	
9	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	77	59	12	6	80	1	1	2	1	3	
10	1	1	1	4	2	1	4	4	2	4	3	2	2	107	81	14	12	69	2	2	2	3	2	
11	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	114	90	12	12	74	3	3	2	3	2	
12	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	106	82	14	10	64	2	2	2	2	1	
13	2	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	103	85	12	6	67	2	2	2	1	2	
14	1	1	1	5	1	1	4	1	1	1	1	1	1	102	84	10	8	36	2	2	1	1	1	
15	1	1	1	5	1	5	3	5	3	5	3	5	3	111	88	14	9	81	2	3	2	2	3	
16	1	1	1	5	1	4	3	5	2	2	2	2	2	105	83	13	9	81	2	2	2	2	3	
17	1	1	1	5	2	1	4	1	1	1	1	2	2	109	89	10	10	57	2	3	1	2	1	
18	2	3	4	4	2	4	5	3	2	4	4	2	4	96	77	10	9	83	2	2	1	2	3	
19	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	95	74	12	9	68	2	2	2	2	2	
20	2	2	2	4	2	2	4	4	3	4	3	2	4	67	54	9	4	74	1	1	1	1	2	
21	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	138	104	20	14	84	3	3	3	3	3	
22	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	94	71	14	9	85	2	2	2	2	3	
23	1	1	1	5	2	2	3	4	3	2	2	1	2	85	67	11	7	67	1	1	1	1	2	
24	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	112	85	14	13	83	2	2	2	3	3	
25	1	4	1	5	1	1	4	2	2	4	3	4	4	73	57	8	8	77	1	1	1	1	2	
26	2	1	1	5	3	3	3	3	4	4	3	3	2	81	64	8	9	67	1	1	1	2	2	
27	2	3	5	4	2	2	4	5	1	2	3	1	3	145	110	20	15	81	3	3	3	3	3	
28	2	2	2	5	1	3	5	3	1	1	4	3	4	121	88	18	15	80	3	3	3	3	3	
29	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	113	88	15	10	70	2	3	2	2	2	
30	1	1	1	5	1	1	5	2	2	2	1	2	2	111	86	15	10	72	2	2	2	2	2	
31	2	1	1	5	1	5	5	5	2	4	2	2	5	80	62	11	7	89	1	1	1	1	3	
32	1	1	1	1	1	3	4	3	2	2	2	2	2	77	58	11	8	63	1	1	1	1	1	
33	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	2	2	2	88	65	15	8	62	1	1	2	1	1	
34	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	97	79	10	8	82	2	2	1	1	3	
35	1	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	2	3	92	75	10	7	69	2	2	1	1	2	
36	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	2	90	69	13	8	77	1	2	2	1	2	



## ANEXO D: COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD

### 1. Prueba de Alpha de Cronbach para el cuestionario: Clima laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	195	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	195	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	29

Como se observa, el valor de la prueba arrojó que la confiabilidad del instrumento que mide el clima laboral tiene un nivel alto (.943) por lo que su aplicación es idónea y fiable.

### 2. Prueba de Alpha de Cronbach para el cuestionario: bienestar social

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	195	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	195	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	25

Los resultados demostraron que la confiabilidad del instrumento que mide el bienestar social tenía un valor de ,830 lo que se interpreta como un nivel alto de fiabilidad.

Lo mencionado respalda a la ficha técnica de cada instrumento, ya que se revalidó su confiabilidad y pertinencia en cuanto a la recaudación de información.

**ANEXO E:**  
**PRUEBA DE BONDAD DE AJUSTE**

La prueba de bondad de ajuste se realizó considerando la cantidad total de la muestra representativa. Habiendo una muestra de 195 trabajadores asistenciales, la prueba fue Kolgomorov Smirnov.

	Estadístico	gl	Sig
VAR CLIMA LABORAL	,809	195	,000
VAR BIENESTAR SOCIAL	,811	195	,000
CARTACTERÍSTICASINDIVIDUALES	,811	195	,000
CARTACTERÍSTICASDETRABAJO	,807	195	,000
CARTACTERÍSTICASSITUACIONDETRABAJO	,723	195	,000

Se obtuvo un valor de significancia de ,000 para todos los elementos analizados.