

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**GESTIÓN EMPRESARIAL**



---

**CLIMA, MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN  
PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL HUARAL 2016**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR  
EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESISTA: FALCON PEZO MILTON**

**ASESOR: DR. FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mi padre:  
Manuel Falcon Del Castillo,  
Quien siempre confió en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa e hijas por soportar el sacrificio de mi  
Ausencia mientras estudiaba y desarrollaba esa tesis.

## RESUMEN

Este estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima, la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería (enfermeros y técnicos) del hospital Huaral en el año 2016, siendo el diseño de investigación de tipo correlacional - transversal ( $n = XO1$  r  $YO2$ ), ya que evaluó el grado de relación entre las tres variables y sus dimensiones en un mismo periodo de tiempo, la población fue de 188 y la muestra corregida corresponde a 141 enfermeras (os) y técnicos de enfermería; asimismo, para el recojo de la información se utilizó la Escala de Clima Laboral (CL-SPC), la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) y la Escala de Satisfacción Laboral, para la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, el procesamiento de datos se efectuó en el programa SPSS versión 23. Los principales resultados obtenidos son: El 77% del personal de enfermería del hospital Huaral presenta un clima organizacional entre inadecuado a regular; El 87% se encuentra motivado; El 76% no se siente completamente realizado laboralmente; Existe asociación positiva débil ( $r = 0.2$ ) entre el clima laboral y la motivación laboral; No existe asociación ( $r = 0$ ), entre el clima laboral y la satisfacción laboral; No existe asociación ( $r = 0$ ), entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Huaral.

**Palabras claves:** Clima laboral, clima organizacional, satisfacción laboral, motivación laboral.

## ABSTRACT

This research study aimed to determine the relationship between climate, motivation and job satisfaction in nursing staff (nurses and technicians) of the Huaral hospital in 2016, the research design being of a cross-correlation type ( $n = X01$  r  $YO2$ ), since it evaluated the degree of relation between the three variables and their dimensions in a same period of time, the population was 188 and the corrected sample corresponds to 141 nurses and nursing technicians; In addition, the Labor Climate Scale (CL-SPC), the Labor Motivation Scale (R-MAWS) and the Occupational Satisfaction Scale were used to collect the information. For the hypothesis test, the correlation coefficient Pearson, data processing was performed in the SPSS version 23. The main results obtained are: 77% of the nursing staff of the Huaral hospital presents an organizational climate between inadequate to regulate; 87% are motivated; 76% do not feel completely realized work; There is a weak positive association ( $r = 0.2$ ) between the work climate and the work motivation; There is no association ( $r = 0$ ) between the work climate and job satisfaction; There is no association ( $r = 0$ ) between labor motivation and job satisfaction in the nursing staff of the Huaral hospital.

**Key words:** Labor climate, organizational climate, job satisfaction, labor motivation.

## RESUMO

Este estudo foi determinar a relação entre o clima, a motivação e satisfação no trabalho em equipe de enfermagem (enfermeiros e técnicos) do hospital Huaral em 2016, sendo a pesquisa projeto transversal tipo correlacional- (n XO1 r = YO2) como avaliado o grau de relacionamento entre as três variáveis e dimensões no mesmo período, a população era de 188 e a amostra corrigido corresponde a 141 enfermeiros (I) e técnicos de enfermagem; Além disso, para a recolha de informações Escala Workclimate (CL-SPC), Escala de motivação Trabalho (R-MAWS) escala e satisfação no trabalho foi utilizado para testar a hipótese do coeficiente de correlação foi usada Pearson, o processamento dos dados foi realizada na versão SPSS 23. os principais resultados são os seguintes: 77% de enfermeiras hospitalares Huaral apresenta um clima organizacional entre inadequada para regular; 87% é motivado; 76% não se sentem plenamente realizada profissionalmente; Há fraca associação positiva ( $r = 0,2$ ) entre o ambiente de trabalho e trabalhar motivação; Não há nenhuma associação ( $r = 0$ ) entre o ambiente de trabalho e satisfação no trabalho; Não há nenhuma associação ( $r = 0$ ), entre motivação no trabalho e satisfação no trabalho de enfermeiros hospitalares Huaral.

**Palavras-chave:** ambiente de trabalho, clima organizacional, satisfação no trabalho, motivação no trabalho.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de salud evidencian hoy en día un crecimiento y expansión con una clara exigencia en el mejoramiento de la atención a los usuarios, lo que es concordante con los nuevos enfoques de administración moderna esto obliga a los trabajadores de salud a garantizar adecuados niveles de clima organizacional, satisfacción y motivación laboral que permitan brindar un adecuado servicio de salud a los usuarios que diariamente claman por una atención médica de calidad y con eficiencia. El clima organizacional, la motivación y la satisfacción laboral son tres importantes indicadores del funcionamiento interno de los recursos humanos en las organizaciones. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas.

Este trabajo de investigación enfatiza el estudio del clima laboral, motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería e intenta identificar asociación entre ellas incluso entre sus dimensiones que permitan entender cómo se comportan estas variables y a partir de ellas proponer alternativas de mejora orientadas a garantizar un mejor desempeño y una mejor atención de salud a la población huaralina. Es en este contexto que se planteó el estudio referente a ¿Qué relación existe entre el clima la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?, considerando los antecedentes encontrados en la bibliografía presente. Para resolver este problema nos trazamos el siguiente objetivo general: **Determinar la relación que existe entre el clima la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.** Debido a lo descrito, la presente investigación se divide en cuatro capítulos:

La primera sección, Capítulo I, aborda el Problema de Investigación. En la que se detalla la descripción y la formulación del problema que da origen a la investigación, los objetivos del estudio, que orienta el camino a seguir, las hipótesis como supuestos teóricos que serán sometidos a prueba para su aceptación o rechazo, las variables como aspectos sustantivos, la justificación teórica, práctica y metodológica en la que se sustenta la realización de este trabajo, la viabilidad, las

limitaciones percibidas y encontradas.

En el segundo capítulo, se describe el Marco teórico y se presenta los antecedentes de la investigación, (Antecedentes internacionales, nacionales y locales), las bases teóricas, las definiciones conceptuales, las bases epistemológicas y las bases antropológicas del estudio.

En el tercer capítulo se muestra el marco metodológico, donde se describe el tipo de investigación, el diseño y esquema de investigación, la población y la muestra, los instrumentos de recolección de datos y finalmente las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados de la investigación de manera ordenada y sistemática.

En el quinto capítulo se expone la discusión de los resultados del trabajo de campo, en ella se comparan los datos con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la contratación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Finalmente se plantea las conclusiones y las sugerencias de la investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
RESUMO .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	vii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ....	12
1.1.    Fundamentación el problema .....	12
1.2.    Justificación e Importancia.....	14
1.3.    Viabilidad de la investigación .....	14
1.4.    Formulación del problema.....	15
1.5.    Objetivo general y objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	17
2.1.    Antecedentes de investigación.....	17
2.2.    Bases Teóricas .....	22
2.3.    Bases Conceptuales .....	31
2.4.    Bases Filosóficas .....	32
2.5.    Bases Epistemológicas .....	33
2.6.    Bases Antropológicas .....	33
CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	35
3.1.    Hipótesis y/o Sistema De Hipótesis. ....	35
3.2.    Operacionalización De Variables .....	36
3.3.    Definición operacional de las variables .....	37
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	40

4.1. Ámbito .....	40
4.2. Tipo De Investigación.....	40
4.3. Población y Muestra .....	40
4.4. Diseño y Esquema De La Investigación .....	42
4.5. Técnicas e instrumentos.....	42
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	43
4.7. Aspectos éticos .....	44
CAPÍTULO V. RESULTADOS .....	46
5.1 Análisis Descriptivo.....	46
5.2. Análisis inferencial y/o contratación de hipótesis .....	48
5.3. Discusión De Resultados .....	51
5.4. Aporte Científico, Propuesta Científica.....	53
CONCLUSIONES .....	60
SUGERENCIAS .....	61
REFERENCIAS .....	63
ANEXOS.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clima laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016.....	46
Tabla 2. Clima laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016.....	46
Tabla 3. Motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016 .....	47
Tabla 4. Motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016 .....	47
Tabla 5. Relación entre el clima laboral y motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral – 2016 .....	49
Tabla 6. Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016.....	50
Tabla 7. Relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016 .....	50

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Fundamentación el problema

Como Jefe del Servicio de Consulta Externa y Salud Comunitaria diariamente observo el clima organizacional, la motivación, la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio, las relaciones interpersonales, su productividad y la calidad de atención que brindan a los paciente, percibiendo resultados no muy alentadores, las causas pueden ser diversas, entre ellas podemos encontrar a la continua presión laboral de parte de los pacientes y de los jefes, a la rutina diaria en que están sumergidos, la exposición al riesgo de contagio de enfermedades infectocontagiosas, el convivir diariamente con el dolor y sufrimiento de los paciente, el estrés laboral, entre otras. La problemática en cuestión es menester de los jefes, por ello no puedo mostrarme indiferente y me veo en la necesidad de emprender un estudio de investigación sobre el mencionado tema no solo en los trabajadores a mi cargo, sino también en todo el personal del departamento de enfermería del Hospital Huaral.

El Departamento de enfermería es un órgano de línea, y depende directamente de la dirección ejecutiva del hospital, cuenta con 203 trabajadores asistenciales, se encuentran distribuidos en 3 servicios que son:

1. Consulta externa y salud comunitaria con 73 trabajadores: 46 técnicas en enfermería y 27 Lic. En enfermería.

2. Emergencias y Cuidados críticos con 70 trabajadores: 40 técnicas y 30 Lic. En enfermería.

3. Hospitalización con 60 trabajadores: 30 técnicas en enfermería y 30 Lic. En enfermería.

Se pretende estudiar la relación que existe (positivo o negativo) entre el clima laboral con la motivación laboral y con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral, para ello se ha identificado las siguientes variables y dimensiones<sup>1</sup>:

Para el caso del **Clima laboral**, comprende las siguientes dimensiones: 1. Involucramiento laboral. 2. Supervisión. 3. Comunicación. 4. Condiciones laborales. 5. Autorrealización.

Para el caso de **Motivación laboral**, las dimensiones son: 1. A-motivación. 2. Regulación externa. 3. Regulación introyectada. 4. Regulación identificada. 5. Motivación intrínseca.

Para el caso de **Satisfacción laboral**, las dimensiones son: 1. Contentamiento. 2. Aburrimiento.

El estudio pretende identificar la existencia de asociación entre Clima laboral con Motivación laboral, Clima laboral con Satisfacción laboral y Motivación laboral con satisfacción laboral.

Sobre el tema, Venegas<sup>2</sup>, manifiesta que con el pasar de los años el clima laboral del personal de consultorios externos se ha venido a menos, las relaciones interpersonales ya no son las mismas que antes, la motivación laboral es escasa y se percibe baja satisfacción laboral en los trabajadores.

Del mismo modo Campos<sup>3</sup>, comenta que es necesario trabajar mucho en materia de clima laboral en el personal de enfermería y en general de todo el hospital con el propósito de mejorar la calidad de la atención.

Sánchez<sup>4</sup>, sostiene que el clima laboral del personal de salud se puede mejorar utilizando un programa efectivo acorde con las necesidades de los trabajadores, para ello es necesario identificarlo previamente.

La Dirección Regional de Salud (DIRESA) Lima<sup>5</sup>, reporta los resultados de la medición del clima organizacional obteniendo un puntaje de **76.53%** que califica como un **CLIMA ORGANIZACIONAL POR MEJORAR**. En la que: Se evaluaron las respuestas de 147 personas que participaron contestando el cuestionario, cifras relativamente menores a los resultados del año 2012 que fue de (78.87%).

Por su parte el Hospital Huaral<sup>6</sup> en el año 2014, reporta, un 52% de insatisfacción para el clima organizacional en el servicio de consultorios externos.

En este estudio adoptaremos la concepción teórica de Brunet (1987) quien dice que el Clima Organizacional está relacionada a como siente o percibe

el entorno donde trabajan y que está determinado por los principios, valores, actitudes u opiniones propias de los empleados, aborda distintos aspectos como tipos de liderazgo del jefe, disensiones, estímulos, sanciones, control y supervisión, entre otros asuntos de la organización”<sup>7</sup>.

## **1.2. Justificación e Importancia.**

➤ **Teórica:** La investigación tiene un valor teórico porque nos permitirá obtener indicadores de gestión eficaz para mejorar el clima, la motivación y la satisfacción laboral, llenará un vacío en el conocimiento referente al tema. La presente investigación constituye un aporte a la gestión de recursos humanos para el hospital de Huaral.

➤ **Práctica:** Asimismo, tiene implicaciones prácticas ya que, según los resultados obtenidos, permitirá utilizarlo para mejorar el clima, la motivación y la satisfacción laboral del personal del Hospital Huaral.

➤ **Metodológica:** La investigación nos permitirá validar instrumentos para la recolección de información confiable y ayudará a determinar la relación que existe entre las variables: Clima laboral, motivación laboral y satisfacción laboral.

➤ **Social:** La presente investigación es conveniente porque representa un aporte en gestión de recursos humanos en el hospital, y permitirá cambiar el clima, la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Huaral.

## **1.3. Viabilidad de la investigación**

El estudio sustenta su viabilidad en la subordinación del personal de enfermería y la estabilidad laboral con la que cuentan. Los trabajadores que laboran en el departamento de enfermería del Hospital Huaral tienen la responsabilidad de mejorar la calidad de atención y por ello entienden que es necesario mejorar el clima laboral como lo sustenta la Norma técnica RM N° 527/MINSA-2011. Asimismo, está respaldado por los acuerdos de gestión a nivel del gobierno regional de Lima, y por la misión y visión del Hospital. La infraestructura, los equipos tecnológicos, materiales, recursos económicos y humanos necesarios para la ejecución del trabajo de investigación están al alcance del investigador.

**Limitaciones**

La presente investigación tiene un alcance en el tiempo de 1 meses, se iniciará la recolección de la información en el mes de marzo - abril del 2016. El estudio se basa en la recolección de datos de los técnicos y enfermeros del departamento de enfermería del Hospital Huaral. No se advierte dificultades.

**1.4. Formulación del problema****1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre el clima, la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?

**1.2.2 Problemas Específicos**

1. ¿Cuál es el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?
2. ¿Cuál es la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?
3. ¿Cuál es la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?
4. ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?
5. ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?
6. ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?

**1.5. Objetivo general y objetivos específicos.****1.3.1 Objetivo General:**

Determinar la relación que existe entre el clima, la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.

### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

1. Identificar el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.
2. Identificar la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.
3. Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.
4. Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.
5. Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.
6. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

El interés por el estudio del clima laboral ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones, a través de la implementación de sistemas de gestión de la calidad y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, la han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo. Por otro lado, es casi imposible mejorar el clima laboral si el personal carece de motivación intrínseca o extrínseca, y esto se ve reflejado finalmente en una insatisfacción laboral permanente que afecta directamente la productividad y desarrollo personal e institucional. Para el desarrollo de la investigación se utilizará encuestas<sup>3</sup>, y se aplicarán al personal de enfermería del Hospital Huaral.

### **2.1. Antecedentes de investigación**

#### **2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL**

Romero<sup>8</sup> ha identificado que el mas de dos tercios de los servidores de salud se muestran satisfechos con las actividades que realizan, cifra similar se sienten descontento con los reconocimientos de sus jefes y con sus pagos. Asimismo, de sienten complacidos con las relaciones interpersonales en su espacio de trabajo, pero no se sienten lo mismo con los ambientes físicos y las condiciones del equipo e instrumentos que emplean. Se sienten contentos con la carga laboral, con la presión, con las capacitaciones y desempeño laboral.

Álvarez<sup>9</sup> encontró que el recurso humano administrativo posee alto nivel de satisfacción en su trabajo, siendo esto mayor en las mujeres, esto debido al hecho de sentirse parte de la institución, ser tomado en consideración en la toma de decisiones, buena comunicación con sus superiores en referencia a las varonas, identificó también que los años de servicio no es determinante para la satisfacción laboral. En ese sentido sugirió que se realice un óptimo seguimiento e implementación de un programa motivacional.

Aburto<sup>10</sup> menciona que existe un clima organizacional de insatisfacción considerando las dimensiones de liderazgo, comunicación, motivación, manejo del conflicto y formación de equipos.

Medina<sup>11</sup> concluye que cuanto más motivado este el trabajador mayor será su motivación y mejor su contribución a la empresa.

Aguilera<sup>12</sup> encontró índices de satisfacción media en centros laborales educativos (en la dimensión Control, en Innovación, en Comodidad).

Cerca de la mitad de los empleados están contentos, básicamente se observó que los trabajadores prefieren centros laborales seguros, cómodos y con el mínimo de distractores. En la dimensión Relaciones Interpersonales, un alto porcentaje de profesionales de enfermería manifestó sentirse medianamente satisfecho (61,2%), considerando la necesidad de trabajar en equipo para satisfacer la demanda de los pacientes. Se identificó también que la relación con los jefes inmediatos no era satisfactoria (20,2%), probablemente al debido al ejercicio de una jefatura vertical y no horizontal, entendiéndose que al sentirse en un ambiente laboral de equidad el trabajador mejora su capacidad de liderazgo y creatividad<sup>13-14</sup>.

Baños<sup>15</sup> identificó una alta influencia del clima laboral con las competencias esenciales y la innovación. Señala también que en una empresa es necesaria un óptimo clima laboral para su permanencia en el tiempo.

Pérez<sup>7</sup> encontró que las enfermeras (os) manifiestan estar altamente satisfechos (a) por las condiciones organizacionales del hospital. Dos tercios de la muestra manifestó encontrarse altamente satisfecho por la relación interpersonal, 80% en lo referente a seguridad en el entorno y dos tercios en la calidad de vida que le ofrecen las enfermeras (os) de la emergencia adultos. Respecto al clima organizacional, en su dimensión características organizacionales, el 53,1% están altamente satisfechas por su participación en la elaboración e interpretación de la

visión, políticas, normas, objetivos y procedimientos que delimitan la acción administrativa y asistencial del equipo de enfermería en la institución.

Chiang y Sánchez<sup>16</sup> en su investigación encontró que los trabajadores tenían alto grado de satisfacción en su entorno de trabajo.

Añaez<sup>1</sup> identificó docentes desmotivados por los ínfimos incentivos brindados y no cumplían sus expectativas. Asimismo, no encontró correlación directa entre los beneficios que logran y la recompensa que obtienen. También encontró otro factor que afectaba la motivación debido a la escasa oportunidad de desarrollo profesional y línea de carrera.

El Diario Exterior de España<sup>17</sup> señaló que es preocupante la insatisfacción laboral ya que puede repercutir en la fuerza laboral a largo plazo. Señaló también que solo el 45% de los trabajadores norteamericanos están contentos con su puesto laboral.

Fuentes<sup>18</sup> en su publicación concluye que el 71% de la muestra considera que siempre se siente satisfecho en su puesto de trabajo, el cual es importante para lograr las metas de la institución. También señaló que variables como la estabilidad, interrelaciones personales, pasión por el trabajo, y los años de trabajo son aspectos que influyen en la satisfacción laboral.

Rojas<sup>19</sup> identificó que no hay diferencia importante en docentes entre la satisfacción laboral y el sexo, edad y tipo de vinculación.

Gómez<sup>20</sup> identificó al puesto laboral como influyente en el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, también encontró que a mayor jerarquía mayor satisfacción, a mayor edad mayor nivel de satisfacción y finalmente se identificó que el ser varón o mujer no determina en el nivel o grado de satisfacción.

Medina et al<sup>11</sup> menciona que los empleados motivados tienen mejor autodeterminación y mayor satisfacción laboral, lo que potencia la eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos institucionales, también preciso que es vital identificar los factores que producen tanto satisfacción como insatisfacción en su personal, esto con la intención de tener una línea de base para diseñar estrategias que fortalezcan la satisfacción laboral.

### **2.1.2 Nivel Nacional**

Pérez<sup>21</sup> realizó un estudio que encontró un clima laboral negativo; es decir que el 73% de los empleados perciben el clima laboral como inadecuado, mientras el 26% alcanza un clima aceptable.

Según las evidencias encontradas, es trascendente que las instituciones incentiven un clima laboral positivo, que inspire confianza, optimas relaciones, tolerancia y autonomía, esto fortalecerá un alto compromiso y sentido de identidad de los trabajadores hacia la organización<sup>1</sup>.

Quispe<sup>22</sup> añade que el clima laboral está asociado de forma positiva con la satisfacción laboral. Concluye que es vital mantener un adecuado clima organizacional.

Palma<sup>23</sup> menciona que el individuo como persona es lo más importante en el centro laboral, sino se entiende esto, poco sirven las herramientas sofisticadas o modernas que la empresa pueda tener.

Rivero<sup>24</sup> manifiesta que, en los centros laborales, la falta de liderazgo, la insatisfacción con el grupo, la ausencia de alta de confianza, la inadecuada comunicación, la escasa o ausencia de motivación, el ausentismo, la ausencia de reconocimiento y la poca participación en las decisiones resultan desfavorables al desarrollo de la empresa.

También se ha visto que el clima organizacional y la motivación están sumamente asociados y muestran un efecto directo en el comportamiento de los trabajadores, las dos variables, guardan una relación directa y se encuentran relacionadas con la satisfacción laboral<sup>1</sup>.

Los factores relevantes incentivan la motivación intrínseca en los trabajadores es la esperanza de ascenso o mejora en su desarrollo profesional, confianza, reconocimiento y la empatía del superior jerárquico. Estas variables son preponderantes para incrementar la satisfacción laboral de los empleados. En contraste, los incentivos materiales lo reducen, debido a que el trabajador se enfoca en el premio y descuida o pierde el objetivo de la tarea<sup>1</sup>.

Chavarría<sup>25</sup> concluye señalando que es vital que en una organización exista un plan o programa eficiente que reconozca el buen trabajo de los empleados, de lo contrario mostrarán desmotivación, repercutiendo en la baja respuesta en la producción.

Arredondo<sup>26</sup> puso en evidencia que el 78.99% de empleados perciben un clima organizacional satisfactorio, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente. No encontró diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo, pero si identificó mejor percepción en el grupo de obstetras que en el grupo de enfermeras y de médicos.

### **2.1.3 Nivel Local**

Polo<sup>27</sup> sostiene que es pertinente que los colaboradores en una organización se sientan motivados para mejorar su satisfacción laboral y el clima organizacional.

Chang<sup>28</sup> encontró en un hospital de Lima una motivación laboral muy alta (más del 95%), la misma que no cambia con la edad, ni con el tiempo de servicio,

la condición de contrato como autónomo. Además, hallo que los servicios de Cirugía, Cirugía Especialidades y Pediatría, poseen los puntajes más elevados mientras que los más bajos encontrados corresponden a los servicios de medicina.

Vásquez<sup>29</sup> encontró que los enfermeros muestran un nivel intermedio de motivación. La Identidad y Autonomía generan una motivación media. Respecto a la Motivación laboral identificó que la mitad de los profesionales de enfermería muestra satisfacción labora (Los mayores puntajes obtuvo las dimensiones de rendimiento de encargos, Relación con los jefes e incentivos laborales). Concluye finalmente que existe asociación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral en los enfermeros.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.1.1 Clima Laboral**

El Hospital Huaral es centro de referencia de 196 000 habitantes que radican en 12 distritos de la provincia de Huaral, cuenta con 51 establecimientos de salud pertenecientes a 6 micro - redes. El hospital Huaral es de nivel II – 2, brinda atención de salud en consulta externa con más de 13 especialidades médicas, atendiendo un promedio 39540 pacientes anuales. En Hospitalización cuenta con 86 camas (11 en UCI, 28 en ginecoobstetricia, 20 en cirugía, 11 en pediatría y 16 en medicina). En emergencias se atienden un promedio de 11952 pacientes anuales, con atención las 24 horas al día con 4 especialidades básicas<sup>6</sup>.

La gran cantidad de demanda diaria de pacientes, la complejidad de las patologías, la creciente exigencia por una buena atención de los pacientes hace que el personal de salud, desarrolle sus actividades con máximo estrés laboral y si a ello sumamos la carga familiar y los bajos salarios que perciben, todo ello, podría influenciar en el clima organizacional, la satisfacción y la motivación laboral del personal.

Los trabajadores de la salud atraviesan una situación laboral bastante compleja, entre ellos identificamos<sup>29</sup>:

1. Ausencia de rectoría en el campo de recursos humanos en salud.
2. El sector público no dispone de recursos humanos suficientes para universalizar la cobertura de atención en salud.
3. Alarmante déficit de especialistas en regiones.
4. Alta migración de profesionales de salud.
5. Gran desorden administrativo, con numerosos regímenes laborales; siendo tres los que concentran al 70% de empleados públicos, los de regímenes del DL 276, DL 728 y CAS.
6. La ausencia de rectoría en el campo de los recursos humanos, la distribución centralista e inequitativa, la precarización del empleo, los crecientes problemas de salud ocupacional.

Esta situación pone en relieve que las reformas en salud en el Perú han olvidado a los principales actores de cualquier proceso de cambio, que son los trabajadores de salud.

#### **CLIMA LABORAL U ORGANIZACIONAL - CONCEPTUALIZACIÓN:**

Son todos aquellos aspectos organizativos que influyen en el rendimiento de su "capital humano" a corto, medio o largo plazo. El clima laboral es el entorno, en el que se desenvuelve el trabajo diario<sup>13</sup>.

Existen diversas variables que favorecen o condicional a mantener un ambiente o clima laboral óptimo, tales como: Calidad de liderazgo, Nivel de confianza entre los empleados y líderes, Comunicación hacia arriba o hacia abajo, Responsabilidad, Sensación de trabajo útil, Recompensas justas, Oportunidades, Presiones razonables de trabajo, Control, estructura y burocracia razonable, Implicación y participación de los empleados<sup>25</sup>.

El clima organizacional está referido a la posición del trabajador respecto a su institución o ambiente de laboral<sup>25</sup>.

El clima laboral es la suma de condiciones y características constantes que narran una institución, la diferencian de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo conforman<sup>15</sup>.

Clima organizacional es una cualidad variante del medio ambiente interno de una institución que la viven sus integrantes e influye en la conducta de los mismos<sup>16</sup>.

El concepto de clima laboral u organizacional revela distintos asuntos como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros que lo conforman. Se manifiesta a través de percepciones<sup>13</sup>.

El clima organizacional o laboral es el habitat interno y las condiciones laborales de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes.

Brunet<sup>7</sup> señala que existen tipos de clima organizacional, en referencia a la teoría de Rensis Lickert:

**1. Clima Autoritario Explorador:** Las decisiones se toman al más alto nivel, existe desconfianza en los empleados, los trabajadores trabajar en un clima de temor, de sanciones, de amenazas con poca interacción entre los jefes y subordinados la interacción entre los directores con sus colaboradores es nula, solo existen para dar órdenes.

**2. Clima Autoritario Paternalista:** Los líderes mantienen una confianza condescendiente en sus empleados, con influencia suprema, la mayoría de las decisiones giran en torno a lo que digan los de la alta dirección, salvo algunas excepciones. Las recompensas y castigos los utilizan para para motivar a los trabajadores.

**3. Clima Participativo Consultivo:** Existe confianza en sus colaboradores. Se acepta que los subordinados tomen decisiones específicas. La comunicación es de arriba hacia abajo, pocas veces rara vez se emplea recompensas y castigos para motivar a los trabajadores.

**4. Clima Participativo en Grupo:** Las jefaturas muestran alta confianza en sus trabajadores, la toma de decisiones se hace en todos los niveles según corresponda, las relaciones son de arriba hacia abajo, viceversa y lateral, los servidores están inspirados por la participación e implicación en el cumplimiento de objetivos<sup>7</sup>.

Clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones, traslada analógicamente muchas características atmosféricas que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar, al clima organizacional, traduciéndolos como una serie de prácticas y procedimientos<sup>30</sup>.

En las instituciones, el interés por la productividad ha ubicado al recurso humano como el eje central en la organización<sup>30-31</sup>.

El clima laboral se describe a continuación: <sup>32-33-34-35</sup>:

- 1. Estructura:** Son las posiciones de los servidores sobre las limitaciones que hay en el equipo de trabajo, está dirigida a entender las normas y procedimientos que se dan en la organización.
- 2. Responsabilidad:** Es la capacidad que muestra cada miembro de la empresa, para asumir las consecuencias que ocasionen sus propias decisiones que tomen en la empresa.
- 3. Recompensa:** Es una forma de incentivar al servidor, en la medida que desarrolla una actividad laboral.
- 4. Desafío:** Toda organización plantea retos en su grupo y de esa manera incentiva competencia, alcanzando de ese modo los objetivos personales y laborales.
- 5. Relaciones:** Es la percepción que tiene los colaboradores sobre las interacciones que los relaciona en el entorno laboral a los servidores.
- 6. Cooperación:** Los integrantes del grupo desarrollan interacción mutua y grado de pertenencia y participación.
- 7. Estándares:** Se refiere a parámetros de referencia en una institución.
- 8. Conflictos:** Esta referido a las divergencias de ideas u opiniones de los integrantes de una empresa.

**9. Identidad:** Es lo que existe en un empleado contento en una institución.

**Factores que afectan el clima organizacional<sup>20</sup>:**

**1. Las características individuales:** Son rasgos que muestra cada empleado sobre sus intereses, percepciones y personalidad que son diferentes de otros. Se entienda que cada trabajador muestra distintas necesidades y motivaciones.

**2. Las características del trabajo:** Son todas las actividades que realizan los trabajadores en su centro de labor y como consecuencia de ello se podrá cubrir sus expectativas.

**3. Las características de la situación de trabajo:** Se refiere a una serie de condiciones que participan en el entorno laboral, que determina en gran medida de manera positiva a los integrantes de la institución.

**2.1.2 Motivación Laboral:**

Engloba sensaciones de realización, de desarrollo y autorrealización, evidenciado en la realización de actividades que generan un gran reto y es representativo para el empleado <sup>32-33</sup>.

Se conceptualiza a la motivación laboral como la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas institucionales, determinada por la capacidad para alcanzar una necesidad personal. La motivación, se resume en el deseo, y pueden ser todas aquellas razones que sirven de motor para la forma de actuar del ser humano<sup>36</sup>.

La Teoría de la Autodeterminación sostiene son dos los tipos principales de motivación: La intrínseca, que alude a realizar una acción por puro el placer y motivación externa, y hace realizar una tarea por las consecuencias que acarrea, como una recompensa o en de lo contrario, evitar una acción adversa o castigo<sup>1</sup>.

La motivación contribuye al nivel de compromiso de un individuo e Incluye aspectos que generan, canalizan y sustentan la conducta humana en su sentido particular y comprometido<sup>37</sup>.

Diversas investigaciones respecto a la motivación han establecido que la motivación intrínseca es mejor en cuanto a calidad que la extrínseca, debido a que sus efectos son mayores<sup>1</sup>.

La motivación es una actitud indispensable que hace que el trabajador sienta cómodo en su empleo y mejore constantemente su desempeño e incluso logre su realización personal. A mayor motivación mejores resultados laborales.

### **2.1.3 Satisfacción Laboral:**

La satisfacción laboral se define como una actitud positiva satisfactoria frente a la actividad laboral, originado a partir de la experiencia del trabajo<sup>16</sup>. También se define la actitud general del ser humano hacia sus actividades ocupacionales<sup>22</sup>.

Una adecuada satisfacción laboral atrae talentos y ayuda a permanecer el clima organizacional adecuado y motiva a los empleados a lograr mayor compromiso. Por ello la eficiencia en una institución se puede alcanzar según la motivación que se ha realizado hacia el trabajo<sup>16</sup>.

Las empresas deben procurar contar con empleados contentos y motivados, en su defecto probablemente ocurra alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de productividad<sup>16</sup>.

La Satisfacción Laboral como concepto destacara tres enfoques: El enfoque del Juicio Cognitivo, el enfoque de las Influencias Sociales y el enfoque de la Disposición Personal<sup>16</sup>.

La satisfacción en el trabajo es determinante en cualquier actividad laboral, tanto en lo referente al bienestar personal, calidad y productividad.<sup>1</sup>

La satisfacción laboral es la actitud general que los servidores muestran referente a sus labores, la cual es favorable en función de su institución<sup>1</sup>.

#### **2.1.4 TEORÍAS DEL ESTUDIO<sup>22-38-39</sup>:**

##### **1. Teoría de Higiene-Motivacional** o Teoría de los dos factores de Herzberg:

Esta teoría plantea el logro de la motivación en el trabajo, dando énfasis a la existencia dos tipos de necesidades que influyen de modo diverso en el comportamiento humano:

1. Factores extrínsecos o higiénicos, están relacionados con la insatisfacción, pues se ubican en el entorno laboral de las personas e incluyen las condiciones en que realizan su labor, las relaciones interpersonales, comunicación, el salario, beneficios sociales, entre otros, y;
2. Los Factores intrínsecos o motivacionales, que se vinculan con la satisfacción en el puesto y condición de las tareas que realiza. Entonces, existe una vinculación y equivalencia de los Factores motivacionales (trabajo con retos, logros, responsabilidad, avance, reconocimiento) planteados por Herzberg con la Autorrealización (crecimiento personal) y Necesidades de estima (status, logros) establecidas por Maslow; por su parte existe también vinculación y equivalencia entre los Factores de Higiene (relaciones interpersonales, calidad de supervisión, políticas de la empresa, condiciones laborales, seguridad laboral y salario) establecidas por Herzberg con las necesidades de Pertenencia (aceptación de grupo), de seguridad (estabilidad laboral, ingreso y protección) y necesidades básicas (hambre, sed, sueño, etc.) planteadas por Maslow.

**2. Teoría del Ajuste en el trabajo.** Plantea que cuanto más se vincule las destrezas de un trabajador con las exigencias del puesto en la institución, existe mayor probabilidad que realicen un óptimo trabajo y, como consecuencia, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador.

**3. Teoría de la discrepancia.** Sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional satisfactorio resultante de la valoración del trabajo como un vehículo para alcanzar las metas laborales. Por su parte, la insatisfacción en el centro

laboral está relacionado como la sensación no satisfactoria ni placentera, producto de la consideración del trabajo como decepcionante.

**4. Teoría de la satisfacción por facetas.** Señala que es fruto del nivel de diferencias entre lo que el individuo cree que le corresponde recibir y lo que en realidad recibe.

**5. Teoría de los eventos situacionales.** En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión).

**6. Teoría del campo de Lewin.** Tolman sostuvo que la conducta tiene dirección y selectividad y Lewin, en 1935, postuló la idea del “espacio vital” que influyó en la psicología de la personalidad y del aprendizaje. Desde ese momento muchos autores y enfoques comprenden que el ambiente y su interacción con las características personales son determinantes de la conducta humana<sup>38</sup>.

**7. Teoría de las necesidades según Maslow:** Abraham Maslow sostuvo que las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas en cinco categorías ya planteadas anteriormente<sup>39</sup>.

**8. Teorías y características organizacionales del personal de enfermería.** La vida de los profesionales de enfermería conforma diversas interacciones con distintos integrantes del equipo, pacientes y familiares, así como con la organización como un todo:

➤ **Subsistema de metas y valores:** Un planteamiento básico es que la organización, como un subsistema de sociedad, debe cumplir ciertos objetivos, que son determinados por el sistema general.

➤ **Subsistema técnico:** Está determinado por las tareas solicitadas por la institución y varía según el tipo particular de actividades. Es conformado por la especialización de conocimientos y por las habilidades requeridas, por el tipo de maquinaria y el equipo que se dispone y por la distribución de servicios.

➤ **Subsistema psicosocial:** Que está integrado por individuos y equipos de trabajo en interacción. Dicho subsistema es conformado por la conducta

individual y la motivación, las relaciones de status y de papel, dinámica de grupos, sentimientos, valores, actitudes, expectativas y aspiraciones de los miembros de la organización.

➤ **Subsistema estructural:** Esta referido a la forma en que están divididas las tareas de la organización (diferenciación) y coordinadas (integración). La estructura se establece mediante los organigramas, por la descripción de las posiciones y del trabajo y por las reglas y procedimientos.

➤ **Subsistema administrativo:** Involucra toda la organización y la relación con su medio, establece los objetivos, desarrolla planes de integración, estrategia y operación, mediante el diseño de la estructura y el establecimiento de los procesos de control.

➤ **Estructura organizativa:** La estructura organizativa se refiere a la percepción que sienten los miembros de la institución sobre la cantidad de políticas o pautas a las que se ven enfrentadas los profesionales de enfermería, plantean cuatro decisiones gerenciales que determinan la condición del trabajo:

1. La división del trabajo,
2. La delegación de la autoridad,
3. La departamentalización de trabajos en grupos y
4. El determinar los parámetros de control.

La estructura administrativa puede observarse desde los siguientes aspectos: Las políticas, Las normas, Trabajo desafiante <sup>40-19</sup>.

## 9. Teorías de motivación laboral:

El llamado modelos de **Los Recursos Humanos** por Douglas McGregor y sus legados se enmarcan en las Teorías “X” y “Y”<sup>41</sup>:

**Teoría X: Posición Tradicional:** Concepción tradicional de administración, basada en convicciones erróneas e incorrectas sobre el comportamiento humano.

**Teoría Y: Posición Optimista:** En la concepción moderna de la administración, de acuerdo con la teoría del comportamiento. La teoría Y se basa en ideas y premisas actuales, sin preconceptos con respecto a la naturaleza humana.

### Diferencias entre las teorías “X” Y “Y”:

Teoría X	Teoría Y
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Las personas son perezosas e indolentes.</li> <li>•Las personas rehúyen al trabajo.</li> <li>•Las personas evaden la responsabilidad, para sentirse más seguras.</li> <li>•Las personas necesitan ser controladas y dirigidas.</li> <li>•Las personas son ingenuas y no poseen iniciativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Las personas se esfuerzan y les gusta estar ocupadas.</li> <li>•El trabajo es una actividad tan natural como divertirse o descansar.</li> <li>•Las personas buscan y aceptan responsabilidades y desafíos.</li> <li>•Las personas pueden automotivarse y auto dirigirse.</li> <li>•Las personas son creativas y competentes.</li> </ul>

### 2.3. Bases Conceptuales

- **Clima laboral:** Es el conjunto de percepciones que cada trabajador, empleado o colaborador tiene referente a las condiciones o variables de su entorno interno y cómo influye en el comportamiento de estos<sup>3</sup>.
- **Percepción:** Interpretación del individuo sobre la realidad, en este caso sobre su realidad laboral<sup>3</sup>.
- **Conflicto:** Es cuando dos o más personas no están de acuerdo en la forma de actuar o tienen diferencias en opiniones<sup>7</sup>.
- **Conflictos interpersonales:** Son problemas derivados de la actuación laboral entre compañeros del trabajo<sup>7</sup>.
- **Frustración:** Cuando un individuo lucha por lograr un objetivo y se presenta algún obstáculo que impide lograrlo<sup>7</sup>.
- **Comunicación:** Es la forma de manifestar una idea y como es interpretada<sup>10</sup>.
- **Motivación laboral:** Son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo<sup>8</sup>.
- **Líder:** Es la persona capaz de dirigir un grupo y que logra conseguir metas fijadas con éste<sup>12</sup>.

- **Calidad de servicio:** Consiste en cumplir las expectativas del cliente y/o consumidor<sup>20</sup>.
- **El Servicio al Cliente:** Es la parte intangible que la Institución brinda acompañado de un producto, logrando de este modo cubrir sus expectativas.
- **Satisfacción:** Es un sentimiento de bienestar cuando una necesidad ha sido cubierta<sup>20</sup>.
- **Satisfacción laboral:** Es la suma de actividades y actitudes favorables o no del empleado sobre su trabajo<sup>20</sup>.

#### 2.4. Bases Filosóficas

La esencia del trabajo en la vida del ser humano radica en el aporte a su felicidad, como objetivo supremo, esto se alcanza al saberse útil, reconocerse con capacidades de hacer algo bueno o ayudar a los demás con dirección a un mundo más humano y justo. Estas condiciones de trabajo en una organización influyen en el sentimiento de felicidad. El hombre no es un animal que se siente feliz viviendo, el trabajo se constituye una fuente de entrada y mejora para el propio vivir por lo tanto mantener un adecuado Clima, Motivación y Satisfacción Laboral es de vital importancia para el individuo<sup>46</sup>.

En este el contexto filosófico el presente nos interesa conocer el planteamiento de Carlos Marx en el sentido de que el hombre, mediante su trabajo, logra o conquista su propio sustento y no en su filosofía orientada a transformar el capitalismo en Comunismo. Habiendo aclarado lo anterior, sostenemos entonces que el fundamento del hombre se puede establecer en las relaciones exteriores con los otros hombres y en sus relaciones exteriores con la naturaleza. En consecuencia el ser humano, se crea a si mismo mediante el trabajo, entendiendo al trabajo como una relación activa con el mundo que lo rodea, es por ello que el mantenimiento de adecuado Clima, Motivación y Satisfacción laboral es vital para el desarrollo individual y organizacional.

En esa misma línea Mazzini, señala que el trabajo es la expresión más elevada de dignidad en el ser humano y que da sentido a su vida y permite encontrar libertad<sup>47</sup>.

### **2.5.Bases Epistemológicas** <sup>42-43</sup>:

Existen una serie de teorías y escuelas de pensamiento que ha tratado de definir principios, procesos y relaciones tendientes a clarificar el concepto de Gerencia:

**Escuelas Psico - Sociológicas:** Plantea la siguiente propuesta:

1. Incremento de la eficiencia de la productividad en las organizaciones y el mejoramiento de las condiciones sociológicas de los trabajadores en los ambientes laborales.
2. Importancia de una formación profesional proactiva, que estimule al personal a ser cada vez más eficiente y competitivo.
3. Desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas entre los miembros del personal, como estrategia para mostrar su disposición a aprovechar y aprehender las experiencias y creatividad del entorno.
4. Diseño de estrategias vinculadas con la promoción de estímulos, beneficios e incentivos, dirigidos a valorizar los intereses y motivaciones, como base para contribuir al mayor incremento de los procesos de gestión.
5. La organización debe valorizar los esfuerzos y necesidades de los trabajadores.

### **2.6.Bases Antropológicas**

#### **BASES ANTROPOLOGICAS**

Todo ambiente en la cual incluyen relaciones humanas está influenciado por las estructuras culturales, las cuales son consecuencia del desarrollo individual de sus miembros, en ese sentido el Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Motivación en el trabajo se sustenta en la Teoría Antropológica del Funcionalismo Estructural, cuyo principio teórico fundamental es que No existen leyes universales para entender la realidad, contrariamente, hay que conseguir un conocimiento basado en la experiencia; cada fenómeno social debe ser interpretado dentro de su propio

contexto de producción. La cultura se compone de instituciones y siempre cumple una determinada función dentro de la sociedad. Esta teoría inicia en el siglo XX (Europa- Gran Bretaña) siendo su máximo exponente los antropólogos Radcliffe-Brown (1881-1955) B. Malinowski (1884 - 1942). Destaca entonces el concepto teórico de Función, Estructura Social e Institucional. Esta teoría plantea dos premisas:

1. Satisface los intereses Psicológicos y biológicos de las personas
2. Subordina a los individuos a las necesidades de la sociedad

Al respecto Morgan (1990) vierte la idea de que las organizaciones son sistemas culturales que manifiestan creencias, normas, valores, incluso rituales que dan la pauta y guían la vida de la organización. En buena cuenta, las estructuras laborales relucen los modelos y culturas sociales en todo su contexto. En consecuencia, las sociedades y culturas condicional o determinan el comportamiento de los trabajadores al interior de sus organizaciones.

En consecuencia, el Clima, la Satisfacción y la Motivación laboral no puede ser entendido sino a partir de los patrones culturales de los individuos, estos muestran un engranaje que se evidencia en el desarrollo de los procesos empresariales. En la actualidad existen numerosas evidencias de que la empresa mejora sus ventas y producción cuando existe un Clima laboral adecuado además de estar estrechamente ligadas a la satisfacción y motivación laboral<sup>48</sup>.

## CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 3.1. Hipótesis y/o Sistema De Hipótesis.

#### 3.1.1 Hipótesis General

**Hi:** Existe relación entre el clima, la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.

**Ho:** No Existe relación entre el clima, la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.

#### 3.1.2 Hipótesis Específicas:

1. **Hi:** El clima laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral es adecuado.

**Ho:** El clima laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral No es adecuado.

2. **Hi:** La motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral es alta.

**Ho:** La motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral No es alta.

3. **Hi:** La satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral es alta.

**Ho:** La satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral No es alta.

4. **Hi:** Existe relación entre el clima laboral y la motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.

**Ho:** No Existe relación entre el clima laboral y la motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.

5. **Hi:** Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.

**Ho:** No Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.

6. **Hi:** Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.

**Ho:** No Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.

### 3.2. Operacionalización De Variables

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO S/ VALOR FINAL</b>	<b>TIPO DE VARIABLES</b>
<b>V1 Clima laboral</b>	<b>1.1 Involucramiento laboral</b>	1: Identificación con los valores y desarrollo de la organización	Escala de clima laboral / Índice de clima laboral	Intervalo
		2: Compromiso con los valores y desarrollo de la organización		
	<b>1.2 Supervisión</b>	1: Funcionalidad de las actividades designadas por el jefe		
		2: Monitoreo y control de las actividades de los subordinados		
	<b>1.3 Comunicación</b>	1. Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información interna emitida		
		2. Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información emitida a los pacientes		
	<b>1.4 Condiciones laborales</b>	Reconocimiento que tienen los empleados sobre la organización		
<b>1.5 Autorrealización</b>	Apreciación de los empleados sobre la organización			

<b>V2</b> <b>Motivación</b> <b>laboral</b>	<b>2.1</b> <b>A-</b> <b>motivación</b>	Ausencia de motivación	Escala de motivación laboral / Índice de motivación laboral	Intervalo
	<b>2.2</b> <b>Regulación</b> <b>externa</b>	Motivación por lo que realiza una actividad		
	<b>2.3</b> <b>Regulación</b> <b>introyectada</b>	Compromiso para realizar una actividad para evadir sentimientos de culpa		
	<b>2.4</b> <b>Regulación</b> <b>identificada</b>	Realiza la actividad por su valor e importancia		
	<b>2.5</b> <b>Motivación</b> <b>intrínseca</b>	Realiza actividades porque es interesante y agradable		
<b>V3</b> <b>Satisfacción</b> <b>laboral</b>	<b>3.1</b> <b>Contentamiento</b> <b>laboral</b>	1.No está contento con sus labores	Escala de satisfacción laboral / Índice de satisfacción	Intervalo
		2. Está aburrido con sus labores		
	<b>3.2</b> <b>Aburrimiento</b> <b>laboral</b>	1. Está entusiasmado con sus labores		
		2. Disfruta sus labores		

### 3.3. Definición operacional de las variables

#### 3.3.1 Variable I: Clima Laboral:

##### Dimensiones E Indicadores:

- a. Involucramiento laboral:
  - Identificación con los valores y desarrollo de la organización.
  - Compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- b. Supervisión:
  - Funcionalidad de las actividades designadas por el jefe.
  - Monitoreo y control de las actividades de los subordinados.

c. Comunicación:

- Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información interna emitida.
- Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información emitida a los pacientes.

d. Condiciones laborales:

- Reconocimiento que tienen los empleados sobre la organización.

e. Autorregulación:

- Apreciación de los empleados sobre la organización.

### **3.3.2. Variable II: Motivación Laboral:**

#### **Dimensiones E Indicadores**

a. A-motivación:

- Ausencia de motivación.

b. Regulación externa:

- Motivación por lo que realiza una actividad

c. Regulación introyectada:

- Compromiso para realizar una actividad para evadir sentimientos de culpa.

d. Regulación identificada:

- Realiza la actividad por su valor e importancia.

e. Motivación intrínseca:

- Realiza actividades porque es interesante y agradable.

### **3.3.3 Variable III: Satisfacción Laboral**

#### **Dimensiones E Indicadores**

a. Contentamiento laboral:

- Está contento con sus labores.

b. Aburrimiento laboral:

- Este aburrido con las actividades laborales regulares.

### **3.3.4 Variables Intervinientes**

**1. Años de servicio (menor de 1 año y mayor de 20 años):** En estos casos el clima laboral no guarda relación directa con la motivación y la satisfacción laboral como en los demás trabajadores.

**2. Coyuntura política (Inestabilidad de los cargos jefaturales en enfermería):** El clima y la motivación laboral pueden verse alterados más no la satisfacción laboral.

**3. El encuestador (el que aplica el instrumento):** La forma de explicar el llenado del instrumento entre un encuestador y otro puede alterar las respuestas, el grado de confianza y respeto que demanda cada encuestador es diferente.

**4. El momento en que se aplica la encuesta:** El tiempo, el lugar y el servicio que disponen los encuestados para llenar el instrumento puede alterar las respuestas.

**Estas variables intervinientes identificadas en el estudio deben ser evaluadas, controladas y/o calculadas durante el desarrollo de la investigación.**

## CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1. **Ámbito**

El método a utilizado en el estudio fue el **hipotético deductivo**, donde se propuso una serie de hipótesis como consecuencia de inferencias del conjunto de datos empíricos y de principios y leyes generales revisados en los antecedentes y teorías descritas en la investigación, se utilizó la inferencia lógica deductiva para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis que fueron sometidas a comprobación en la prueba de hipótesis.

### 4.2. **Tipo De Investigación**

Enfoque cuantitativo, diseño No experimental, corte transversal, nivel correlacional, porque permitió identificar la asociación entre las variables:

1. Clima laboral con Motivación laboral.
2. Clima laboral con Satisfacción laboral y
3. Motivación laboral con Satisfacción laboral.

Esto en el personal de enfermería (técnicos y enfermeros) del departamento de enfermería Hospital Huaral.

### 4.3. **Población y Muestra**

#### 4.3.1 **Descripción de la Población:**

La población estudiada se dividió de la siguiente manera:

<b>Condición</b>	<b>Consulta externa y salud comunitaria</b>	<b>Emergencias y Cuidados críticos</b>	<b>Hospitalización</b>	<b>Total</b>
Técnicos en enfermería	46	40	30	122
Licenciados en enfermería	27	30	30	84
Total	73	70	60	203

Considerando los criterios de inclusión y exclusión, la población fue de **188** sujetos.

#### 4.3.2 Muestra y método de muestreo:

Para el cálculo de la muestra se utilizó el planteamiento realizado por Paragua M, Macuri C y Rojas A, (2008). A través del muestreo probabilístico con la siguiente fórmula (44):

$$n_0 = \frac{Z^2 p q}{E^2} \quad \text{y su corrección:} \quad \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$n_0$  = Muestra inicial

$n$  = Muestra corregida

$N$  = Población: 188 trabajadores de enfermería

$Z$  = Coeficiente de confianza o valor crítico: 1.96

$p$  = Proporción muestral de un género: 0.5

$q$  = Proporción muestral de un género complementario: 0.5

$E$  = Error al estimar la media poblacional: (5%)  $\Rightarrow$  (0.05) <sup>2</sup>

$$\text{Así tenemos: } n_0 = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2} = 385$$

$$\text{Con corrección: } n = \frac{385}{1 + 385/188} = 128 \text{ sujetos}$$

La muestra mínima exigida para el tamaño de la población fue de 128, pero, para este caso, se adicionó el 10% por la posibilidad de que se elimine durante el procesamiento de datos, por instrumentos mal llenados, entonces para el

presente estudio se consideró una muestra de **141 sujetos**.

#### 4.4. Diseño y Esquema De La Investigación

El diseño utilizado fue el No experimental, correlacional cuya gráfica es:

$$XO1 \quad r \quad YO2$$

$$N \quad XO1 \quad r \quad ZO3$$

$$YO2 \quad r \quad ZO3$$

Donde:

- V1 = Clima Laboral: “X”
- V2 = Motivación Laboral: “Y”
- V3 = Satisfacción laboral: Z
- N= Muestra en la que se realizará el estudio.
- Observación (O1, O2, O3)
- R = Relación entre variables

Se identificó el **Clima Laboral** y se buscó relación con la **Motivación Laboral**, luego se determinó la relación entre el **Clima Laboral** con la **Satisfacción laboral** posteriormente se identificó la relación entre la **Motivación Laboral** con la **Satisfacción Laboral** y finalmente se estableció la relación entre las dimensiones de cada variable (clima laboral 5 dimensiones, motivación laboral 5 dimensiones, satisfacción laboral 2 dimensiones), todo ello en el mismo grupo (personal de enfermería).

#### 4.5. Técnicas e instrumentos

Para el recojo de los datos se emplearán tres instrumentos, las que se describen a continuación:

**a. Clima Laboral:** Se utilizó la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma. El instrumento mide clima laboral, y tiene 50 preguntas en escala de respuesta modo Likert con 5 alternativas: nunca; poco; regular; mucho; siempre. La calificación fluctúa entre 1 a 5 puntos, en donde 1 representa

la opción “nunca” y 5 “siempre” y alcanza un puntaje máximo total de 250 puntos siendo 50 puntos para cada dimensión. Goza de una confiabilidad de 0.97 (Alfa de Cronbach), 0.90 (Split Half de Guttman), lo que significa alta consistencia interna, esto significa que el instrumento es confiable. En cuanto a su validez, se determinaron correlaciones positivas y significativas en las 5 dimensiones del clima organizacional de 0.6<sup>1</sup>.

**b. Motivación laboral:** Se empleo la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) diseñada por agné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni en el 2010; y adaptada al castellano por Gagné, Forest, Vansteenkiste, Crevier-Braud, Van Den Broeck, Martín-Albo y Núñez. El instrumento fue validado en 10 lenguas, incluido el castellano. La valoración fluctúa entre 1 y 7 puntos, siendo “Totalmente en Desacuerdo” un puntaje 1 y “Totalmente de Acuerdo” como puntaje 7. Respecto a su confiabilidad, su índice llego a una confiabilidad (alfa de Cronbach) superior a 0.70. Su validez por juicios de expertos en el contexto nacional alcanzo datos superiores a 0.50, por lo que se considera un instrumento confiable<sup>1</sup>.

**c. Satisfacción Laboral:** Para evaluar la Satisfacción laboral, se utilizó la versión validada en castellano. Está compuesta por cuatro reactivos y presentó un Alfa de Cronbach de 0.60, lo cual le asigna una condición aceptable<sup>1</sup>.

#### 4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

1. Exploración del terreno: 1ª semanas de marzo del 2016.
2. Observación de la realidad: 2ª semana de marzo del 2016.
3. Aplicación de instrumentos: 3ª semana de marzo del 2016.
4. Registro de datos: 4º semana de marzo y 1º semana de abril del 2016.
  - El investigador realizó la recolección de dato situándose en el terreno de estudio.
  - La recolección de los datos se realizó mediante el procesamiento manual y electrónico, la incorporación de los datos a la base de datos estuvo a cargo de un técnico en computación, la revisión, la ordenación y la tabulación estuvo a cargo del investigador, se empleó además el programa SPSS versión 23. El análisis e la

información fue mediante la estadística descriptiva: Frecuencias, moda, mediana, media aritmética, desviación estándar y la estadística inferencial.

- Para la prueba de hipótesis se utilizó el Coeficiente de correlación de Pearson.

#### **Fórmula: Coeficiente de correlación de Pearson**

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

- Para el proceso de análisis se estableció categorías y jerarquizaciones de datos para cada variable, luego se relacionarán las tres variables entre sí, y se establecieron comparaciones.

#### **4.7. Aspectos éticos**

**Consentimiento informado:** Se aseguro de obtener el consentimiento informado de todos los participantes antes de recopilar cualquier dato o información relacionada con ellos. Se explicó claramente el propósito del estudio, los procedimientos involucrados y cómo se garantizará la confidencialidad de los datos.

**Privacidad y confidencialidad:** Se protegió la privacidad y confidencialidad de los participantes en todo momento. Se utilizó métodos seguros para almacenar y manejar los datos recopilados, evitando la identificación de los individuos y garantizando que la información se utilice solo con fines académicos.

**Beneficios y riesgos:** Se evaluó y comunicó claramente los posibles beneficios y riesgos asociados con la participación en el estudio. Asegurando de que los participantes comprendan los posibles impactos emocionales, sociales o profesionales que puedan surgir.

**No maleficencia:** Se aseguró de que el estudio no cause daño físico, emocional o psicológico a los participantes.

Equidad y justicia: Se caracterizó la igualdad de oportunidades y la justa distribución de beneficios en la selección y participación de los individuos en el estudio. Se evitó cualquier forma de discriminación y se aseguró de tratar a todos los participantes con respeto y equidad, independientemente de su género, raza, religión u otras características personales.

Honestidad y transparencia: Se tuvo una actitud honesta y transparente durante todo el proceso de investigación. Se reportó y presentó los resultados de manera objetiva y precisa, evitando cualquier forma de manipulación o tergiversación de los datos.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS

### 5.1 Análisis Descriptivo

En el presente estudio se trabajó con una población de 188 y una muestra de 141 sujetos, se recolectaron los datos de ambas variables en un periodo de un mes en los ambientes del Hospital de Huaral y siendo las variables de la investigación: Clima laboral (5 dimensiones), motivación laboral (5 dimensiones) y satisfacción laboral (2 dimensiones); cuya finalidad fue establecer relación entre estas tres variables. Los resultados obtenidos fueron analizados utilizando la estadística descriptiva para la caracterización de los datos, para la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, la información se obtuvo mediante la recolección de datos encontrados en los instrumentos correspondientes, evaluando las variables; presentando los resultados en tablas, gráficos con sus análisis e interpretación respectivas.

**Tabla 1.** Clima laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016

Rango	N° Sujetos	%	% Acumulado
Inadecuado (De 50 a 149)	39	28	28
Regular (De 150 - 199)	69	49	77
Adecuado (200 - 250)	33	23	100
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Inventario para medir el clima, la motivación y satisfacción laboral aplicado al personal de enfermería – Hospital Huaral, 2016.

El 77% del personal de enfermería del Hospital Huaral percibieron un clima

organizacional entre inadecuado a regular, mientras que en el 23%, el clima organizacional es adecuado, esto podría ocasionar frustración, absentismo laboral, síndrome de burnout, entre otros problemas que dificultan el buen desarrollo de la organización. Siendo la media 173, la moda 159, la mediana 17, el puntaje máximo 240 y el mínimo 122, rango 118 y la desviación estándar 31.5.

**Tabla 3.** Motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016

Rango	N° Sujetos	%	% Acumulado
Desmotivado (De 19 a 57)	2	1	1
Regular motivado (De 58 - 76)	17	12	13
Motivado (77 - 114)	122	87	100
<b>Total</b>	141	100	

**Fuente:** Inventario para medir el clima, la motivación y satisfacción laboral aplicado al personal de enfermería – Hospital Huaral, 2016.

El 87% del personal de enfermería se encuentra motivado, definiéndose como motivación al impulso o guía que permite alcanzar la meta deseada<sup>44</sup>. La motivación es importante en una organización, sirve de inicio para lograr los objetivos institucionales. En la muestra se ha identificado una media de 88, siendo el rango 57 de entre 19 a 114 puntos, y una desviación estándar de 10 puntos.

**Tabla 4.** Satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016

Rango	N° Sujetos	%	% Acumulado
Insatisfercho (De 4 a 11)	38	27	27
Regular Satisfercho (De 12 a 15)	64	45	72
Satisfercho (16 - 20)	39	28	100
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Inventario para medir el clima, la motivación y satisfacción laboral aplicado al personal de enfermería – Hospital Huaral, 2016.

El 27% del personal de enfermería del hospital Huaral se encuentra insatisfercho, similar porcentaje se encuentran satisferchos, pudiendo deberse a las relacionadas al puesto de trabajo, a la institución, al salario, a las políticas de ascenso o a las relaciones con el jefe o superior. En la muestra se obtuvo una media de 13, la moda y mediana 12, el puntaje mínimo 4 y el máximo 20, el rango 16, y la desviación estándar de: 4.

## 5.2. Análisis inferencial y/o contratación de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson.

### Se describen 5 pasos, que son:

Paso 01: Suposición de la muestra, si es aleatoria simple, como es este estudio.

Paso 02: Elección de la Estadística de prueba: para el caso es el Coeficiente de Correlación de Pearson.

Paso 03: Regla de decisión: Luego de aplicada la fórmula, si la resultante es diferente de (0.0) entonces hay relación entre las variables (relación positiva o negativa), de lo contrario no hay relación, en los grados siguientes:

- 1 = Asociación negativa perfecta.
- 0.90 = Asociación negativa fuerte.
- 0.75 = Asociación negativa considerable.
- 0.55 = Asociación negativa moderada.
- 0.10 = Asociación negativa débil.
- 0 = No existe asociación entre variables.
- +0.10 = Asociación positiva débil.
- +0.55 = Asociación positiva moderada.
- +0.75 = Asociación positiva considerable.
- +0.90 = Asociación positiva fuerte.
- +1 = Asociación positiva perfecta.

Paso 04: Cálculo de la estadística de prueba, para ello se utiliza la siguiente formula:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Paso 05: Conclusión, aquí se emitir una interpretación del resultado final obtenido.

A continuación, se describe la contratación de las hipótesis planteadas en la investigación.

**Tabla 5.** Relación entre el clima laboral y motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral – 2016

Muestra	$\sum X$	$\sum(X)(X)$	$(\sum X)(\sum Y)$	$\sum(Y)(Y)$	$\sum Y$	r
141	24557	603046249	304285787	153536881	12391	0.4

**Fuente:** Inventario para medir el clima, la motivación y satisfacción laboral aplicado al personal de enfermería – Hospital Huaral, 2016.

Donde:

$\sum X$  = Sumatoria de los resultados del cuestionario para clima laboral.

$\sum Y$  = Sumatoria de los resultados del cuestionario para motivación laboral.

$r$  = Coeficiente de correlación Pearson.

Al desarrollar los pasos establecidos previamente, concluimos:

- **Existe asociación positiva débil, entre el clima laboral y la motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.**

**Tabla 6.** Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016

Muestra	$\sum X$	$\sum(X)(X)$	$(\sum X)(\sum Y)$	$\sum(Y)(Y)$	$\sum Y$	$r$
141	24557	603046249	45062095	3367225	1835	0.1

**Fuente:** Inventario para medir el clima, la motivación y satisfacción laboral aplicado al personal de enfermería – Hospital Huaral, 2016.

Donde:

$\sum X$  = Sumatoria de los resultados del cuestionario para clima laboral.

$\sum Y$  = Sumatoria de los resultados del cuestionario para la satisfacción laboral.

$r$  = Coeficiente de correlación Pearson.

Al desarrollar los pasos establecidos previamente, concluimos:

Existe asociación positiva débil entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.

**Tabla 7.** Relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral - 2016

Muestra	$\sum X$	$\sum(X)(X)$	$(\sum X)(\sum Y)$	$\sum(Y)(Y)$	$\sum Y$	$r$
141	12391	153536881	22737485	3367225	1835	0.1

**Fuente:** Inventario para medir el clima, la motivación y satisfacción laboral aplicado al personal de enfermería – Hospital Huaral, 2016.

Donde:

$\sum X$  = Sumatoria de los resultados del cuestionario para la motivación laboral.

$\sum Y$  = Sumatoria de los resultados del cuestionario para satisfacción laboral.

r = Coeficiente de correlación Pearson.

Al desarrollar los pasos establecidos previamente, concluimos:

### 5.3. Discusión De Resultados

**1. Referente al clima laboral u organizacional del personal de enfermería,** se encontró que el 77% presenta un clima organizacional entre inadecuado a regular, mientras que en solo en el 23% de ellos el clima organizacional es adecuado, esto podría ocasionar frustración, absentismo laboral, síndrome de burnout, entre otros problemas que dificultan el buen desarrollo del personal de enfermería en la organización. Al respecto, Arredondo<sup>31</sup> identificó que el 78.99% de empleados perciben un clima organizacional bueno o aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente. No hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo, pero si hubo mejor percepción en el grupo de obstetras que en el grupo de enfermeras y de médicos<sup>6</sup> Por ello, es necesario que las organizaciones incentiven un clima positivo, que concordante con un clima de confianza, buenas relaciones, tolerancia y autonomía, con el propósito de reforzar un mayor compromiso y sentido de pertenencia de los trabajadores.

**2. Referente a la motivación laboral del personal de enfermería** el 87% se encuentra motivado. La motivación se constituye en un baluarte importante en una organización, sirve de punto de partida para lograr los objetivos institucionales. Al respecto, Polo manifiesta que es necesario que los empleados mantengan una motivación constante a fin de asegurar una satisfacción y el clima organizacional optimo<sup>23</sup>. Siendo este el caso del personal de enfermería del Hospital Huaral.

**3. Sobre la satisfacción laboral** del personal de enfermería del Hospital Huaral se identificó a un 27% insatisfecho (73% satisfechos), siendo probablemente, los principales factores de insatisfacción: Las relacionadas al puesto de trabajo, a la institución, al salario, a las políticas de ascenso, con el jefe o superior<sup>6</sup>. Sobre el tema Romero concluye que: Más del 67% del personal de salud se sienten satisfecho con las actividades que realizan, el mismo porcentaje se sienten insatisfecho con los reconocimientos de sus superiores y con sus salarios<sup>8</sup>. Estos resultados favorables pueden ser utilizados hábilmente por el jefe del departamento de enfermería para mejorar la productividad y la calidad de atención.

**4. Referente al clima laboral y la motivación laboral** en el personal de enfermería, aplicando en coeficiente de correlación de Pearson arrojó que existe asociación positiva débil (0.4), entre estas variables en el personal de enfermería del hospital Huaral. Al respecto podemos mencionar que estas cifras son congruentes con los hallazgos anteriores encontrados donde revelan que el personal del departamento de enfermería el clima laboral es inadecuada y la motivación es alta por lo que no podría existir una asociación mayor entre estas variables. Estos hallazgos guardan relación con lo expuesto por Palma, quien sostiene que la motivación y el clima laboral constituyen dos aspectos de suma importancia en la psicología organizacional y son útiles para mediar la forma de vida en el centro de trabajo<sup>1</sup>.

**5. Sobre la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral** en el personal de enfermería, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson, se identificó que existe asociación positiva débil ( $r = 0.1$ ) entre el clima laboral y la satisfacción laboral. esto es relativamente contrario a lo que muestra Álvarez quien señala que el trabajador administrativo existe un alto grado o nivel de satisfacción de los colaboradores técnicos y secretariales administrativos de la institución<sup>9</sup>.

Esta divergencia de los resultados se puede deber a que el clima laboral inadecuado del personal de enfermería es especialmente histórico y particular en el hospital Huaral. En ese mismo sentido, Rodríguez y Cornejo evidenciaron como resultados de que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral<sup>16</sup>, del mismo modo, Pérez<sup>21</sup> manifiesta que las enfermeras y enfermeros se muestran altamente satisfechos y satisfechas por las características organizacionales.

**6. Sobre la motivación laboral y la satisfacción laboral** en el personal de enfermería, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson, se identificó que existe asociación positiva débil ( $r = 0.1$ ) entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral. Al respecto, Medina<sup>11</sup> concluye que en la cuanto más motivado este el servidor mayor será su eficiencia y eficacia para el logro de las metas institucionales, lo cual debiera implicar una mejora en los resultados de la empresa y en definitiva, en un aporte al incremento en el valor económico de la compañía<sup>11</sup>. Asimismo, Gonzales, et Al. Identificó que 49,4% de la muestra se encontraba medianamente satisfecho. Ciertamente, los trabajadores prefieren entornos laborales seguros, cómodos y con el mínimo de distractores. Con relación al tercer factor Relaciones Interpersonales, un alto porcentaje de las enfermeras refirió sentirse medianamente satisfecho (61,2%), tomando en cuenta la necesidad de trabajar en equipo para atender a los pacientes. Sin embargo, se destacó que la relación con los jefes inmediatos no era satisfactoria (20,2%), esto podría deberse al ejercicio de una relación vertical en vez de horizontal, es decir, que al sentirse en un ambiente de igualdad el trabajador aumentará su capacidad de liderazgo y creatividad<sup>13-14</sup>. Sobre este último planteamiento se sustenta, a nuestro entender, los resultados encontrados en este estudio.

#### **5.4. Aporte Científico, Propuesta Científica**

A la luz de los resultados encontrados en la presente investigación referente al clima laboral, la motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral y con la finalidad de mejorar estos aspectos de la organización se plantea lo siguiente:

**1. CLIMA LABORAL:** Mejorar el clima laboral en un 77%, con la finalidad de reducir la frustración, absentismo laboral, síndrome de burnout, entre otros problemas que dificultan el buen desempeño y desarrollo de la institución<sup>43</sup> en los siguientes componentes o dimensiones:

**a. Autorrealización** mejorar en un 76%: La autorrealización es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional con perspectiva de futuro.

- Mejorar las oportunidades de progreso y desarrollo de los trabajadores en la organización.
- Los jefes deben mostrar mayor interés por los empleados.
- Mejorar la participación de los trabajadores en la definición de los objetivos.
- Valorar los altos niveles de desempeño de los trabajadores.
- Los jefes deben reconocer los logros de los trabajadores.
- Promover las capacitaciones.
- Promover la creatividad y la innovación en los trabajadores.

**b. Involucramiento laboral,** mejorar en un 66%: El concepto de involucramiento se deriva del verbo involucrare de latín involucran y se refiere al acto de incluir a alguien en un asunto comprometiéndolo en él; un sinónimo de involucrar es participar. El involucramiento, por lo tanto, refleja “el acto de participar”, o “ser” parte de algo” “o ser incluido en algo” en este caso de ser incluido o de autoincluirse en las actividades de la organización<sup>44</sup>.

- Incentivar al personal a incrementar su compromiso con la institución
- Fortalecer los niveles de logro, la autoestima laboral de los trabajadores.

- Mejorar los niveles de compromiso y desarrollo personal de los trabajadores con la organización.
- Incentivar la mejora continua del servicio que brindan los trabajadores según su área laboral.
- Estimular el cumplimiento de las tareas diarias.
- Fortalecer la identidad y el orgullo en los trabajadores sobre el servicio que brindan de manera individual, como área y como institución.
- Socializar las políticas, la visión, la misión, los valores y objetivos organizacionales u institucionales.

**c. Supervisión laboral**, mejorar en un 65%:

- Las supervisiones deben constituir siempre en un medio de apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- Mejora continua en los métodos de trabajo.
- Realizar evaluaciones laborales que permitan mejorar las tareas.
- Capacitación permanente a los trabajadores que permitan mejorar sus tareas diarias.
- Definir con claridad y socializar las responsabilidades de los puestos de trabajo.
- Realizar seguimiento y control de las actividades que realizan.
- Socializar las guías de trabajo o los manuales de procedimientos según actividades.
- Definir con claridad los objetivos, los planes y los métodos de trabajo.
- Garantizar un trato justo.

**d. Comunicación laboral** mejorar en un 79%, considerando que comunicación laboral es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de transmisión de la información referente al funcionamiento de la institución<sup>45</sup>.

- Mejorar los flujos y el acceso a la información relacionada al trabajo.
- Procurar relaciones armoniosas en los grupos de trabajo.
- Establecer y socializar con claridad los canales de comunicación.
- Mejorar la interacción con los jefes u otros trabajadores de mayor jerarquía.

- Mantener buena disposición para afrontar y superar los obstáculos.
- Fomentar y promover la comunicación en la organización.
- Mejor disposición de los supervisores para escuchar los planteamientos que se les hace.
- Fortalecer e incentivar la colaboración entre el personal de las diferentes oficinas.
- Comunicar los logros y avances de las diferentes áreas de trabajo.

**e. Condiciones laborales**, mejorar en un 78%: El reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera<sup>45</sup>.

- Fomentar el trabajo en equipo, la integración y la cooperación mutua.
- Fomentar objetivos y actividades de trabajo retadores.
- Propiciar la toma de decisiones según sus competencias.
- Mejorar la administración de los recursos humanos.
- Mejorar, en lo posible, las remuneraciones de los trabajadores (personal de enfermería).
- Articular y relacionar los objetivos del trabajo con la visión de la institución.
- Innovar e insertar tecnología en el desarrollo de las tareas.
- Asignar incentivos según el desempeño y logros laborales.

**2. MOTIVACION LABORAL:** Solo mejorar en un 13%, debido a que la motivación se constituye en un baluarte importante en una organización, sirve de punto de partida para lograr los objetivos institucionales. En los siguientes componentes o dimensiones:

**a. Regulación identificada** en un 10%.

- Fortalecer los valores personales e institucionales.
- Fomentar el esfuerzo laboral para el logro de los objetivos institucionales.

**b. Motivación intrínseca** en un 11%:

- Fomentar tareas y actividades laborales divertidas y emocionantes.
- Fomentar el interés por las actividades laborales.

**c. Regulación introyectada** en un 16%:

- Incentivar orgullo e identidad en los trabajadores respecto a las actividades que desarrollan.
- Elevar la autoestima de los trabajadores, disminuir la frustración.

**d. Regulación externa** en un 68%: La regulación externa en la motivación laboral se refiere a la esperanza que depositan los trabajadores de una organización en los superiores y en los clientes para la mejora de sus condiciones laborales.

- Fortalecer y despertar el interés de los jefes y superiores respecto a sus trabajadores.
- Establecer mecanismos de compensación justa y oportuna.
- Estimular al desarrollo de trabajos de calidad.

**e. A- motivación** en un 95%:

- Motivar al personal de enfermería en referencia al esfuerzo que ponen para desarrollar su trabajo.
- Asignar retos y desafíos permanentes al personal.

**3. SATISFACCION LABORAL:** Mejorar en un 72%. Este problema, de insatisfacción laboral, puede deberse a las malas relacionadas en el puesto de trabajo, a problemas propias de la institución, al salario insuficiente, a las políticas de ascenso injustas o a condiciones relacionadas con el jefe o superior.

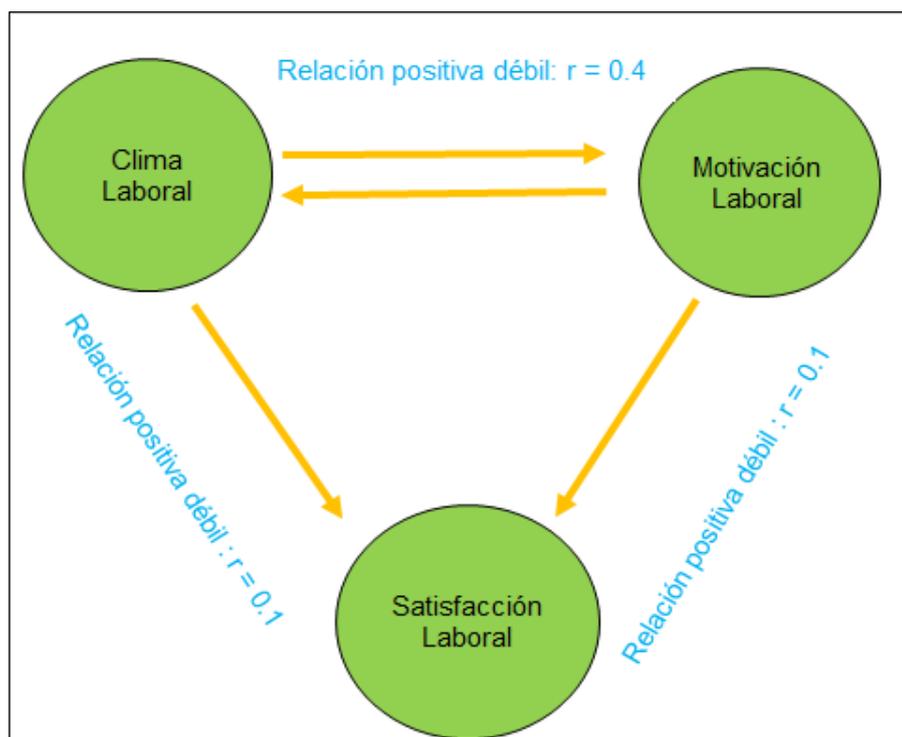
**a. Contentamiento laboral** en un 59%:

- Fortalecer el entusiasmo laboral, incentivar el trabajo agradable en los servicios.

**b. Aburrimiento laboral** en un 56%:

- Fomentar el trabajo dinámico, el disfrute de las actividades laborales.

### **Relación entre variables estudiadas**



Fuente: Elaboración propia

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN POR VARIABLES SEGÚN PRIORIDAD**

Clima laboral: Mejorar en 77%	Satisfacción laboral: Mejorar 23%	Motivación laboral: Mejorar un 72%
-------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN POR DIMENSIONES SEGÚN URGENCIA Y GRAVEDAD**

60%	Comunicación laboral: Mejorar en un 79%	20%	Amotivación: Mejorar en un 95%	50%	Contentamiento laboral: Mejorar en un 59%
	Condiciones laborales: Mejorar en 78%	20%	Regulación externa: Mejorar en un 68%		
	Autorealización: Mejorar en 77%	60%	Regulación Introyectada: Mejorar en un 16%		
40%	Involucramiento laboral: Mejorar un 66%		Motivación intrínseca: Mejorar en un 11%	50%	Aburrimiento laboral: Mejorar en un 56%
	Supervisión laboral: Mejorar en 65%	Regulación identificada: Mejorar en un 10%			

Fuente: Elaboración propia

**Criterio de clasificación**

Leyenda	Verde	Falta mejorar	De 1 - 33%
	Amarillo	Falta mejorar	De 35 - 66%
	Rojo	Falta mejorar	> de 67%

## CONCLUSIONES

1. El 77% del enfermero presenta un clima organizacional entre inadecuado a regular, mientras que en solo el 23% de ellos el clima organizacional es adecuado.
2. El 87% de la muestra estudiada se encuentra motivado en la actividad laboral que desarrolla.
3. El 27% del personal de enfermería del Hospital Huaral se encuentran satisfechos con la actividad laboral que desarrollan.
4. Existe asociación positiva débil ( $r = 0.4$ ), entre el clima laboral y la motivación laboral en el grupo estudiado.
5. Existe asociación positiva débil ( $r = 0.1$ ) entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.
6. Existe asociación positiva débil ( $r = 0.1$ ) entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.

## SUGERENCIAS

1. Mejorar el clima laboral u organizacional del personal de enfermería del Hospital Huaral (del 23 a más del 50%).
2. Mantener el nivel de motivación del personal de enfermería del Hospital Huaral.
3. Fortalecer la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral (de 27% a más del 50%).
4. Garantizar un clima laboral adecuado en el personal de enfermería y en el equipo multidisciplinario con quienes interactúan.
5. Incentivar el involucramiento laboral del personal de enfermería del Hospital
6. Fortalecer y elevar la calidad de las supervisiones al personal de enfermería.
7. Mantener niveles adecuados de comunicación entre el personal de enfermería del Hospital Huaral.
8. Mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería del Hospital.
9. Incentivar la autorrealización laboral del personal de enfermería.
10. Fortalecer el involucramiento laboral en el personal de enfermería del Hospital de Huaral.
11. Fortalecer la identidad y el orgullo profesional (regulación introyectada) en las enfermeras del Hospital.
12. Fomentar el esfuerzo laboral y los valores personales e institucionales en las enfermeras del Hospital.
13. Incentivar el interés por las actividades laborales que desarrollan las enfermeras del Hospital.
  
14. Mantener un sistema o un plan de mejora de la calidad, dinámica y participativa.
15. Mejorar el liderazgo de los jefes de los servicios de enfermería del Hospital.
16. Crear políticas laborales que fortalezcan la convivencia laboral.
17. Fomentar la competitividad deportiva o actividades extra laborales.
18. Mantener una política de innovación y tecnología constante.

19. Fomentar y proporcionar la capacitación constante en el campo de interés a la enfermera.
20. Asignar, a la enfermera, áreas de trabajo y actividades según perfil del puesto laboral.
21. Fomentar nuevos desafíos y retos a las enfermeras del Hospital Huaral
22. Despertar la creatividad y la autonomía en los trabajadores.

## REFERENCIAS

1. Castillo N. Tesis. Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. Pontificia Universidad católica del Perú. Junio 2014. Disponible en:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CAS\\_TILLO\\_DAVILA\\_NATALIA\\_CLIMA\\_MOTIVACION.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CAS_TILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1).  
Citado el: 09/04/2015.
2. Venegas Isabel. Clima Organizacional, Satisfacción y Motivación Laboral. Departamento de Enfermería, Servicio de Emergencia del Hospital Huaral. Entrevista. 19 de mayo del 2015.
3. Campos D. Clima Organizacional y Calidad de Atención. Unidad de Gestión de la Calidad. Hospital Huaral. 20 de mayo 2015.
4. Sánchez C. Clima Organizacional y Calidad de Atención. Unidad de Capacitación y Docencia. Hospital Huaral. 24 de julio 2015.
5. Dirección Regional de Lima (DIRESA), Dirección Regional de Gestión de la Calidad. Informe anual: Satisfacción del Usuario en los Establecimiento del Gobierno Regional de Lima 2013.
6. Hospital Huaral. Unidad de Gestión de la Calidad. Informe semestral: Satisfacción de Usuario. 2014.
7. Pérez R. Tesis. Clima organizacional y calidad del cuidado de enfermería en la emergencia de adultos del Hospital militar del ejército “Dr. Vicente Salías Sanoja” Fuerte Tiuna, Caracas. 2005. Disponible en:  
<http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/346/1/Tesis%20Clima%20organizacional.pdf>. Citado el: 20/04/2015.
8. Romero R. Tesis. La Satisfacción Laboral de los Prestadores de Servicios de Salud Como un Factor de Calidad. Chile. 2008.

9. Álvarez D. Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 2010.
10. Aburto H. Tesis doctoral. Las Habilidades Directivas y Repercusión en el Clima Organizacional. México. 2011. Disponible en:  
<http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/11674/habilidirec.pdf?sequence=1>. Citado el 27/05/2015.
11. Medina O. Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Revista de administración pública. 2008.
12. Aguilera V. Tesis doctoral. Liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación Creando Futuro. España. 2011.
13. Gonzáles H, et Al. Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V, Lima Ciudad. Revista enfermera Herediana. Lima Perú. 2008.
14. Vuotto M, Arzadun P. El buen trabajo y la satisfacción laboral. Argentina. 2007. Disponible en:  
[http://www.google.com.pe/url?url=http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/11181/Tesis%2520doctoral%2520V%25C3%25ADctor%2520Aguilera.pdf%3Fsequence%3D1&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=GhBOVdjZDYmYgwS\\_oYHoCw&ved=0CC4QFjAF&usg=AFQjCNGst5oVw6t7r2O53t5PgDVbK1nzRw](http://www.google.com.pe/url?url=http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/11181/Tesis%2520doctoral%2520V%25C3%25ADctor%2520Aguilera.pdf%3Fsequence%3D1&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=GhBOVdjZDYmYgwS_oYHoCw&ved=0CC4QFjAF&usg=AFQjCNGst5oVw6t7r2O53t5PgDVbK1nzRw). Obtenido el: 30/06/2015.
15. Baños V. Tesis Doctoral. Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado. México. 2011. Disponible en:

[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6723/39670\\_ba%C3%B1os\\_ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6723/39670_ba%C3%B1os_ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1). Obtenido el: 30/06/2015.

16. Chiang M, Et al. Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail Theoria, vol. 19, núm. 2, 2010, pp. 21-36 Universidad del Bío Bío Chillán, Chile. Citado el 17 de setiembre. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/299/29918523003.pdf>.
17. Diario Exterior de España, Satisfacción laboral en Estados Unidos. 2010.
18. Fuentes S. Tesis. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Quetzaltenango. 2012.
19. Rojas et Al. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008 Revista Facultad Nacional de Salud Pública, vol. 27, núm. 2, mayo-agosto, 2009, pp. 198-210 Universidad de Antioquia .png, Colombia. Citado el: 17 de setiembre 2021. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12011791011.pdf>.
20. Gómez C, et Al. NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN BANCA COMERCIAL: UN CASO EN ESTUDIO. Tesis. Surco, marzo de 2011. Citado el 17 de setiembre 2021. Disponible en: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4552/GOMEZ\\_INCIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCIAL.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1)
21. Pérez J. Tesis Doctoral. El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati. Chimbote. 2010. Obtenido el: 12/06/2015. Disponible en:  
  
[http://www.google.com.pe/url?url=http://www.migestionadm.com/wp-content/uploads/2012/12/Tesis-Clima-Laboral.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=IvNNVdjuM4G5ggSiiYHICQ&ved=0CCUQFjAC&usg=AFQjCNFI8defzbQDx7tva42\\_-PWIAGNBng](http://www.google.com.pe/url?url=http://www.migestionadm.com/wp-content/uploads/2012/12/Tesis-Clima-Laboral.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=IvNNVdjuM4G5ggSiiYHICQ&ved=0CCUQFjAC&usg=AFQjCNFI8defzbQDx7tva42_-PWIAGNBng).
22. Quispe Y. El clima laboral y su influencia en la productividad de la microempresas. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos93/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas.shtml>. Obtenido el: 25/07/2015.

23. Palma S. Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias Revista de Investigación en Psicología, Vol.3 No.1, julio 2000. Disponible en:  
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4909/4764>. Obtenido el: 14/11/2016.
24. Rivero N. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del estado carabobo. España. 2015. Disponible en: <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/600015FD.pdf>. Obtenido el: 23/06/2015.
25. Chavarría J. Estrategias motivacionales para los empleados del área de producción de una empresa industrial orientada al sector de la construcción ubicada en la ciudad capital. Guatemala. 2011. Disponible en: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3976.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3976.pdf). Obtenido el: 13/04/2015
26. Arredondo D. Tesis. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto. Lima, Perú. 2008. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3275/1/arredondo\\_bd.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3275/1/arredondo_bd.pdf). Obtenido el: 11/05/2015.
27. Polo L. Tesis. Diseño de una propuesta aestratégica para mejorar la percepción final del consumidor a través de la motivación del personal en las empresas de servicios públicos domiciliarios. Manizales. 2008. Disponible en:  
<http://www.bdigital.unal.edu.co/1027/1/luisajanethpolomedina.2008.pdf>. Obtenido el: 16/05/2015.

28. Chang A. Tesis. Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima, Perú. 2010. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/chang\\_ya.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/chang_ya.pdf).  
Obtenido el: 14/05/2015.
29. Vásquez S. Tesis. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Lima, Perú. 2007. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez\\_ss.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez_ss.pdf).  
Obtenido el: 16/06/2015.
30. Carrasco V. Los trabajadores de salud, los actores olvidados de las reformas, Acta méd. peruana vol.31 no.1 Lima ene. 2014. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172014000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172014000100009). Obtenido el: 07/02/2016.  
Penélope Jaime Santana Yasmina Araujo Cabrera
31. Miño A. Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional. Obtenido en:  
<http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>. Citado el: 23/07/2015.
32. Hinojosa C. Tesis doctoral. Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses. Chile. 2010. Disponible en: <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>. Obtenido el 23/06/2015.
33. Domínguez L. El clima organizacional como detonante de la productividad empresarial. México. 2009. Disponible en:  
[http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion\\_adicional/obligatorias/040\\_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/DISCIPLINAS/1.pdf](http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/DISCIPLINAS/1.pdf). Obtenido el: 29/06/2015.

34. Stephen P. Comportamiento Organizacional. Décima edición. 2004. Disponible en:  
[http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/016148/016148\\_Cap5.pdf](http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/016148/016148_Cap5.pdf). Obtenido el: 24/07/2015.
35. Rodríguez M, Acosta J. Tesis. Orientaciones hacia el aprendizaje y el desempeño; con el trabajo duro e inteligente de la fuerza de ventas en las empresas del país. Ecuador. 2009. Disponible en:  
<https://www.google.com.pe/url?url=https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10822/7/TESIS%2520FINAL%2520FINAL.doc&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=TAVOVeP-DIHsgwTi4YHwAw&ved=0CEYQFjAJ&usg=AFQjCNFwBsH6X7pmf73n3Srb-8YwSYDJEg>. Obtenido el: 13/04/2015.
36. Ministerio de Salud. Clima Organizacional: Implementación de la R. M. N° 623-2008/ MINSA. 2008.
37. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM. N° 527 – 2011/MINSA. 2011.
38. Bedoro G. Tesis. Motivación Laboral y Compensaciones. Universidad de Chile. 2006.
39. Hilda H. Tesis. Influencia de Factores Motivacionales en el desempeño laboral de los empleados. Venezuela. 2006. Disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral.shtml>. Obtenido el: 22/07/2015.
40. Wetzell M. Clima motivacional en la clase en estudiantes de sexto grado de primaria del Callao. Lima, Perú. 2009. Disponible en:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/423/WETZELL\\_ESPINOZA\\_MICAELA\\_CLIMA\\_MOTIVACIONAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/423/WETZELL_ESPINOZA_MICAELA_CLIMA_MOTIVACIONAL.pdf?sequence=1). Obtenido el: 15/07/2015.

41. Centeno M. Tesis. Cuestionario sobre clima motivacional de clase para alumnos de sexto grado de primaria. Lima, Peru. 2008. Disponible en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/626/CEN\\_TENO\\_GARC%C3%8DA\\_MARIELA\\_CUESTIONARIO%20SOBRE%20CLIMA%20MOTIVACIONAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/626/CEN_TENO_GARC%C3%8DA_MARIELA_CUESTIONARIO%20SOBRE%20CLIMA%20MOTIVACIONAL.pdf?sequence=1). Obtenido el: 23/06/2015.
42. Rodríguez R. Inserción, poder y estrategias de la enfermera en la gerencia de los servicios de salud pública en Trujillo. Perú. 2006.
43. Darío R. Teorías de la motivación. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/motivacion/motivacion.shtml>, Leermás:<http://www.monografias.com/trabajos15/motivacion/motivacion.shtml#ixzz3cITO4Nli>. Obtenido el: 15/07/2015.
44. Lorenzana I. La motivación intrínseca y la motivación extrínseca. Disponible en: <http://psicologiamotivacional.com/la-motivacion-intrinseca-y-la-motivacion-extrinseca/>. Obtenida el: 18/08/2016.
45. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. 1998. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/moti/moti.shtml>. Obtenido el: 15/11/2016.
46. A.R. Radcliffe-Brown (1881-1955) B. Malinowski (1884-1942). A.R. Radcliffe-Brown (1881-1955) B. Malinowski (1884- 1942).
47. Angelo Anzalone. Elementos Para Una Perspectiva Filosófica Del Trabajo. Revista Jurídica De Los Derechos Sociales. Universidad De Córdoba. 2015.
48. Restrepo, Eduardo (2016). Escuelas clásicas del pensamiento antropológico. Cuzco: Impresiones Gráficas. Dirección estable: <https://www.academica.org/eduardo.restrepo/5>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

## CLIMA, MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL, EN PERSONAL DE ENFERMERIA – HOSPITAL HUARAL 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Cuál es el clima laboral del personal de</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Identificar el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Hi: Existe relación entre el clima la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016</p> <p>H<sub>0</sub>: No Existe relación entre el clima la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.</p> <p>ESPECÍFICAS:</p> <p>1. Hi: El clima laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral es adecuado.</p>	<p>Variable I:</p> <p>Clima laboral:</p>	<p>Involucramiento laboral:</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p>	<p>Identificación con los valores y desarrollo de la organización</p> <p>Compromiso con los valores y desarrollo de la organización</p> <p>Funcionalidad de las actividades designadas por el jefe</p> <p>Monitoreo y control de las actividades de los subornidados.</p> <p>Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información interna emitida</p> <p>Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la</p>	<p>Escala de Clima Laboral (CL-SPC)</p>

<p>enfermería del Hospital Huaral 2016?</p> <p>2.¿Cuál es la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?</p> <p>3.¿Cuál es la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016?</p> <p>4.¿Qué relación existe entre el clima laboral y la motivación laboral en el personal de</p>	<p>2.Identificar la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.</p>	<p>Ha: El clima laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral No es adecuado.</p> <p>2. Hi: La motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral es alta.</p>			<p>información emitida a los pacientes</p>		
	<p>3.Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.</p>	<p>Ha: La motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral No es alta.</p>		<p>Condiciones laborales</p>	<p>Reconocimiento que tienen los empleados sobre la organización</p>		
	<p>4.Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral – 2016.</p>	<p>3.Hi: La satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral es alta.</p> <p>Ha: La satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Huaral No es alta.</p>		<p>Autorregulación</p>	<p>Apreciación de los empleados sobre la organización</p>		
	<p>4.¿Qué relación existe entre el clima laboral y la motivación laboral en el personal de</p>	<p>5.Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral – 2015.</p>	<p>4.Hi: Existe relación entre el clima laboral y la motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.</p> <p>Ha: No Existe relación entre el clima laboral y la motivación laboral en el</p>	<p>Variable II: Motivación laboral</p>	<p>A-motivación</p>	<p>Ausencia de motivación</p>	<p>Escala de Motivación Laboral (R-MAWS)</p>
				<p>Regulación externa</p>	<p>Motivación por lo que realiza una actividad</p>		
				<p>Regulación introyectada</p>	<p>Compromiso para realizar una actividad para evadir sentimientos de culpa.</p>		
				<p>Regulación identificada</p>	<p>Realiza la actividad por su valor e importancia</p>		
					<p>Motivación intrínseca</p>	<p>Realiza actividades porque es interesante y agradable</p>	
					<p>Contentamiento laboral</p>	<p>Está contento con sus labores</p>	<p>Escala de Satisfacción</p>

<p>enfermería del Hospital Huaral – 2016?</p> <p>5.¿Qué relación existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral – 2016?</p> <p>6.¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral – 2016?</p>	<p>6.Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral – 2016.</p>	<p>personal de enfermería del Hospital Huaral.</p> <p>5.Hi: Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.</p> <p>Ha: No Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.</p> <p>6.Hi: Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.</p> <p>Ha: No Existe relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral.</p>	<p>Variable III: Satisfacción laboral</p>	<p>Aburrimiento laboral</p>	<p>Este aburrido con las actividades laborales regulares</p>	
--	---	--	---	-----------------------------	--	--

**ANEXO 02****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

ID:

FECHA: / /

**TÍTULO:** CLIMA, MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL HUARAL 2016**OBJETIVO:**

Determinar la relación que existe entre el clima, la motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Huaral 2016.

**INVESTIGADOR:** FALCON PEZO MILTON**Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme al concluir la entrevista.

**Firmas del participante o responsable legal**

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

### ANEXO 3

#### ESCALA DE CLIMA LABORAL (PALMA 1999)

**Instrucciones:** A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora, lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describe su contexto laboral.

ENUNCIADO	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					

9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					

19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					

29. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe una buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios del Hospital, son motivo de orgullo del personal.					

38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconoce los logros en el trabajo.					
47. El Hospital es una buena opción para					

alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la Organización.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## ANEXO 04

**ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010)**

**Instrucciones:** A continuación, se muestran proposiciones relacionadas a los motivos por los que usted se desempeña en su trabajo en general. Para cada uno de los 19 enunciados, indique por favor en qué medida la proposición corresponde actualmente a uno de los motivos por los que usted se encuentra realizando su trabajo. Marque con una equis (X) la letra de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

ENUNCIADO	Totalmente en Desacuerdo	<b>En Desacuerdo</b>	Levemente en Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	Levemente de Acuerdo	<b>De Acuerdo</b>	Totalmente de Acuerdo
<b><i>¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO EN GENERAL?</i></b>							
1. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
2. Porque me divierto haciendo mi trabajo.							
3. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.							
4. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.							

5. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
6. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.							
7. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
8. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.							
9. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.							
10. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
11. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
12. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.							

13. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido							
14. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo							
15. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo							
16. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí							
17. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.							
18. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.							
19. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							

### ANEXO 05

#### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (Alarco, 2010)

**Instrucciones:** A continuación, encontrará 4 enunciados relacionados a su trabajo. Indique por favor en qué medida está de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

ENUNCIADO	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	En parte de Acuerdo, en parte en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De Acuerdo
1. No estoy contento con mi trabajo.					
2. Con frecuencia me aburro en mi trabajo.					
3. La mayoría de los días estoy entusiasmado con mi trabajo.					
4. Disfruto de mi trabajo.					

## ANEXO 6

### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Para el recojo de los datos se emplearán tres instrumentos **VALIDADOS Y ESTANDARIZADOS EN NUESTRO CONTEXTO**, las que se describen a continuación:

**1. Clima Laboral:** Esta escala fue diseñada por Sonia Palma en el año 1999, cuya profesión es catedrática e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima Perú. El instrumento tiene un total de 50 preguntas mejor denominado “reactivos” está planteado en la escala de Likert con 5 opciones cada una y va desde: nunca, poco; regular; mucho y siempre. Se asigna puntuaciones desde 1 a 5 valores o puntos, por lo tanto 1 representa la opción “nunca” y 5 “siempre”, siendo el mayor valor de la escala 250 y el menor 50 puntos.

En concreto, la confiabilidad del instrumento alcanza un significativo 0.97 utilizando Alfa de Cronbach y de 0.90 empleando a Split Half de Guttman, con esto se puede concluir que el instrumento muestra una alta consistencia interna de los datos, indicando que el instrumento es confiable. Asimismo, referente a su validez, se identificó correlaciones positivas alta en todas sus dimensiones, siendo mayores a 0.6, utilizando Varimax, adecuado para el análisis factorial exploratorio y rotación, confirmando de este modo su validez. Este instrumento fue validado utilizando a un total de 1, 323 personas como muestra en trabajadores de Lima Metropolitana<sup>1</sup>.

**2. Motivación laboral:** Para esta variable, se empleó la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) diseñada por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni en el año 2010 en su versión española del 2012, este instrumento fue transculturalmente validada por expertos en el tema cerca de 10 lenguas diferentes, como el inglés, francés, holandés y español, por lo que se puede usar en distintas naciones sin ningún problema. La valoración del instrumento fluctúa entre 1 y 7 puntos, siendo “Totalmente en Desacuerdo” como el menor puntaje de 1 y “Totalmente de Acuerdo” con la valoración numérica de 7 puntos. En lo referente a su confiabilidad, todas sus dimensiones alcanzan un índice mayor a 0.70 en alfa de cronbach. En lo que respecta a su validez, se efectuaron múltiples pruebas y esfuerzos en el contexto nacional peruano siendo Karla Gastañaduy en el año 2012 que, la que realizó una doble traducción de la escala,

posterior a ello realizó una validación de jueces con expertos en el tema, alcanzando valores superiores a 0.50, con estos resultados se puede concluir que es confiable este instrumento para medir la motivación en el Perú. Luego Castillo en el año 2014, identifico una confiabilidad mayor de 0.66. Es preciso mencionar que este instrumento fue validado en un total de 4, 783 sujetos como muestra en trabajadores de 20 naciones y culturas distintas, así como sus idiomas y actividades laborales<sup>1</sup>.

**3. Satisfacción Laboral:** Para esta variable, se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Price y Alarco, cuya versión validada es del año 2010 en castellano. Esta escala comprende cuatro criterios o reactivos, inicia con una interrogante general que alude al nivel de satisfacción de los participantes, y posteriormente, se muestran los ítems. Esta escala mostró una confiabilidad de 0.72 en un estudio realizado en España en el Proyecto Psychones. Asimismo, mediante diversos estudios, que emplearon este mismo instrumento para evaluar la satisfacción laboral, se ha encontrado una confiabilidad superior a 0.70 como lo señalan diversos autores, siendo el más reciente en el Perú Alarco en el año 2010 quien identifico una confiabilidad de 0.75. Es por ello que se considera un instrumento de alta calidad para medir la satisfacción laboral en el contexto peruano<sup>1</sup>.

## NOTA BIOGRÁFICA

Milton Falcon Pezo es un destacado profesional en el campo de la enfermería y la salud pública. Con una sólida formación académica y una amplia experiencia laboral, se ha consolidado como un referente en su área.

Obtuvo su licenciatura en Enfermería en la Universidad Nacional de Ucayali, donde adquirió los conocimientos fundamentales y las habilidades necesarias para brindar atención individualizada en situaciones de emergencia y cuidados críticos. Durante más de cuatro años, Milton se desempeñó en diversos hospitales, donde demostró su destreza y dedicación en el cuidado de los pacientes.

Posteriormente, amplió su formación académica al obtener el título de Maestro en Salud Pública y Gestión Sanitaria en la Universidad Nacional Emilio Valdizan Huánuco. Esta experiencia académica fortaleció su capacidad para abordar temas de salud colectiva, con énfasis en la epidemiología, salud ambiental, estadística, gestión de riesgo de desastres e inteligencia sanitaria. Durante más de 13 años, Milton ha aplicado estos conocimientos en su trabajo y ha contribuido significativamente a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades en su comunidad.

Además de su trabajo en el sector de la salud, Milton también ha incursionado en la docencia. Ha compartido sus conocimientos y experiencia como profesor en instituciones educativas de educación superior, como institutos tecnológicos y universidades privadas, durante más de 4 años. Su dedicación y habilidad para transmitir información compleja de manera clara y accesible han dejado una huella positiva en sus estudiantes.

Como jefe de la Oficina de Inteligencia Sanitaria de la Red de Salud Huaral Chancay, Milton despliega sus capacidades de liderazgo y gestión para promover la salud de la población y garantizar la toma de decisiones basada en datos sólidos. Su compromiso con la excelencia y su enfoque integral en la atención de la salud han sido reconocidos y apreciados tanto por sus colegas como por la comunidad a la que sirve.

Para contactar a Milton Falcon Pezo, puede enviar un correo electrónico a [milton\\_falcon@hotmail.com](mailto:milton_falcon@hotmail.com). Estará encantado de compartir su experiencia y conocimientos en el campo de la salud con aquellos interesados en colaborar o aprender de su trayectoria.



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario. Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
 Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



## ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado; siendo las 19:00h, del día sábado 28 DE NOVIEMBRE DE 2020; el aspirante al Grado de Doctor en Gestión Empresarial, Don Milton FALCON PEZO, procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: "CLIMA, MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL HUARAL 2016", ante los miembros del Jurado de Tesis señores:

Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA	Presidente
Dra. Nancy Guillermina VERAMENDI VILLAVICENCIOS	Secretaria
Dr. Miguel Alfredo CARRASCO MUÑOZ	Vocal
Dra. Violeta Benigna ROJAS BRAVO	Vocal
Dra. Maria del Carmen VILLAVICENCIO GUARDIA	Vocal

Asesor de tesis: Dr. Abner A. FONSECA LIVIAS (Resolución N° 01851-2015-UNHEVAL/EPG-D)

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado planteó a la tesis las observaciones siguientes:

.....  
 .....  
 .....

Obteniendo en consecuencia el Doctorando la Nota de dieciocho ( 18 )  
 Equivalente a muy bueno, por lo que se declara aprobado  
 (Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman la presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:34 horas del 28 de noviembre de 2020.

  
 PRESIDENTE  
 DNI N° 07025628

  
 SECRETARIA  
 DNI N° 22421418

  
 VOCAL  
 DNI N° 22428046

  
 VOCAL  
 DNI N° 22486830

  
 VOCAL  
 DNI N° 22406474

Leyenda:  
 19 a 20: Excelente  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01486-2020-UNHEVAL/EPG-D)

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN****ESCUELA DE POSGRADO****CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

*El que suscribe:*

*Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina*

**HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **CLIMA, MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN PERSONAL DE ENFERMERÍA - HOSPITAL HUARAL 2016**, realizado por el Doctorando en Gestión Empresarial **Milton FALCON PEZO**, cuenta con un **índice de similitud de 20%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 27 de abril de 2023.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS - MILTON FALCON PEZO .docx**

AUTOR

**MILTON FALCON PEZO**

RECUENTO DE PALABRAS

**10485 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**58643 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**45 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**177.6KB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 27, 2023 10:56 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 27, 2023 10:57 AM GMT-5**

### ● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría		Doctorado	x
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	---

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	GESTIÓN EMPRESARIAL
<b>Grado que otorga</b>	DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	FALCON PEZO MILTON							
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	962357121
<b>Nro. de Documento:</b>	41379296				<b>Correo Electrónico:</b>	Milton_falcon@hotmail.com		

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)								SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
<b>Apellidos y Nombres:</b>	FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO					<b>ORCID ID:</b>	0000-0003-0910-3746				
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de documento:</b>	22412906			

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	ROJAS COTRINA AMANCIO RICARDO
<b>Secretario:</b>	VERAMENDI VILLAVICENCIOS NANCY GUILLERMINA
<b>Vocal:</b>	CARRASCO MUÑOZ MIGUEL ALFREDO
<b>Vocal:</b>	ROJAS BRAVO VIOLETA BENIGNA
<b>Vocal:</b>	VILLAVICENCIOS GUARDIA MARIA DEL CARMEN
<b>Accesitario</b>	


**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
CLIMA, MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN PERSONAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL HUARAL 2016
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				2020		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CLIMA LABORAL		CLIMA ORGANIZACIONAL		SATISFACCIÓN LABORAL	

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	<input type="text"/>

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:	<input type="text"/>			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	FALCON PEZO MILTON		Huella Digital
DNI:	41379296		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 25/05/2023			

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.