

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
EDUCACIÓN, MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA
SUPERIOR



CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LOS
PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL CARLOS
LANFRANCO LA HOZ, 2017

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ÉTICA Y VALORES EN EDUCACIÓN

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
EDUCACIÓN, MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA
SUPERIOR

TESISTA: GUEVARA FLORES LUZ AURORA

ASESORA: DRA. MANZANO TARAZONA

VICTORIA MARUJA

HUÁNUCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis Hijos que han sido y serán siempre mi mayor motivación.

A mis padres quienes siempre me han inculcado a cumplir mis metas cueste lo que cueste.

A mi esposo quien siempre me ha apoyado en todo lo que me he propuesto realizar.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir que todos mis sueños se hagan realidad.

A mis maestros de la Universidad “Universidad Nacional Hermilio Valdizán” por compartir sus conocimientos y experiencias con mi persona.

A mi asesora la Dra. Maruja Manzano quien con sus aportes y sugerencias han perfeccionado mi trabajo final.

Al profesor Teófilo Julio Obregón Calero quien me apoyó en el análisis estadístico de la presente investigación.

Al Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, al Director y a sus trabajadores quienes me brindaron las facilidades para hacer realidad mi investigación.

A mi familia por su motivación permanente en emprender el camino de la superación.

A todos aquellos que una u otra forma me ayudaron y alentaron en culminar este trabajo.

RESUMEN

El estudio posee como finalidad explicar cómo se relaciona el clima y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017. El estudio fue de tipo explicativo y con diseño no experimental, transversal y correlacional causal. Para la recaudación de información se utilizaron las encuestas de clima laboral y satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, que se validaron por cinco expertos y aplicadas a la prueba de alfa de Cronbach, así el clima laboral proyectó el valor de 0,961 y satisfacción laboral alcanzó 0,890. Dichos datos fueron ingresados en la prueba de Kosmorov Smirnov, como resultando se recurrió a la prueba de correlación de Spearman. La muestra estuvo conformada por cada profesional de salud que fueron 300, elegidos en un estudio de tipo censal. Los resultados se procesaron por medio del SPSS versión 25, y se indicó la existencia de evidencia de correlación significativa con un nivel bueno (Rho Spearman es ,792) entre ambas variables en estudio, además el valor de p hallado es menor que 0.05. Finalmente, se concluyó que el valor de p hallado es menor que 0.05, es decir, a un buen clima laboral, la satisfacción laboral también será mayor. Asimismo, el resultado de Spearman es ,792, de lo que se deduce que existe una correlación positiva.

Palabras clave: Clima laboral, Satisfacción laboral, autorrealización involucramiento.

ABSTRACT

The purpose of the study is to explain the relationship between climate and job satisfaction in health professionals at Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017. The type of study was explanatory and with a non-experimental, cross-sectional and causal correlational design. In data collection, Sonia Palma Carrillo's work environment and job satisfaction surveys were used, which were validated by five experts and applied to the Cronbach's alpha test, thus the work environment projected the value of 0.961 and job satisfaction reached 0.890. These data were entered into the Kosmorov Smirnov test; as a result, the Spearman correlation test was used. The sample was made up of 300 health professionals, chosen in a census-type study. The results were processed using the statistical software SPSS version 25, and the existence of evidence of significant correlation with a good level (Rho Spearman is .792) between the climate and job satisfaction was indicated, in addition the value of p found is less than 0.05. Finally, it was concluded that the value of p found is less than 0.05, that is, in a good working environment, job satisfaction will also be higher. Furthermore, the Spearman value is .792, which means that the correlation between the variables is good.

Keywords: Work environment, job satisfaction, self-realization, involvement.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 Fundamentación del problema.....	11
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.3 Viabilidad de la investigación.....	13
1.4 Formulación del problema.....	13
1.4.1 Problema general.....	13
1.4.2 Problemas específicos.....	14
1.5 Formulación de objetivos.....	14
1.5.1 Objetivo general.....	14
1.5.2 Objetivos específicos.....	14
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	15
2.1 Formulación de las hipótesis.....	15
2.1.1 Hipótesis general.....	15
2.1.2 Hipótesis específicas.....	15
2.2 Operacionalización de variables.....	17
2.3 Definición operacional de las variables.....	19
2.3.1 Variable independiente.....	19

2.3.2	Variable dependiente.....	19
2.3.3	Variable interviniente.....	19
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO		20
3.1	Antecedentes de la investigación.....	20
3.1.1	Internacional.....	20
3.1.2	Nacional	21
3.1.3	Local.....	23
3.2	Bases Teóricas	24
3.2.1	Clima organizacional.....	24
3.2.2	Satisfacción laboral	35
3.3	Bases conceptuales	42
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		45
4.1	Ámbito.....	45
4.2	Tipo y nivel de investigación	45
4.2.1	<i>Tipo de estudio</i>	45
4.2.2	<i>Nivel de estudio</i>	45
4.3	Población y muestra	45
4.3.1	<i>Descripción de la Población</i>	45
4.3.2	<i>Muestra y método de muestreo</i>	45
4.4	Diseño de investigación.....	46
4.5	Técnicas e instrumentos	47
4.5.1	<i>Técnicas</i>	47
4.5.2	<i>Instrumentos</i>	47
4.6	Técnicas para el procedimiento y análisis de datos.....	52
4.6.1	Tabulación.....	52
4.6.2	Análisis de datos.....	53

4.7	Aspectos éticos	53
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		54
5.1	Análisis descriptivo	54
5.2	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	66
5.3	Discusión de resultados	70
5.4	Aportes científicos de la investigación.....	74
CONCLUSIONES		76
SUGERENCIAS.....		78
REFERENCIAS		81
ANEXOS		90

INTRODUCCIÓN

El clima laboral siempre irá relacionado con la satisfacción laboral, es debido a que no se pueden desligar, pues son factores importantes para identificar el éxito que logra alcanzar una institución o empresa. Esta investigación se realizó a un hospital, lugar donde se trabaja muchas veces a presión al tener la necesidad de atender a los pacientes y brindar un servicio de calidad. Por ello, si se trabaja en un ambiente favorable, se logrará mejores resultados laborales en todo el personal; convirtiéndose en una herramienta indispensable para medir los logros institucionales.

Para la ejecución de la investigación se decidió dividir en los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se desarrolla la fundamentación del problema, su importancia, justificación, así como la viabilidad; debemos mencionar que también se describen los problemas de investigación y los objetivos de investigación. Con ello, se pretende dar lineamientos importantes para la ejecución de la investigación.

En el capítulo II, se define el sistema de hipótesis, donde se establece la hipótesis general y las específicas, además de identificar la operacionalización de las variables e identificar la definición operacional de las variables.

En el capítulo III, se trabaja todo lo referente al marco teórico, aquí se mencionan los antecedentes internacionales, nacionales y locales; que nos dan indicios sobre las investigaciones realizadas con anterioridad, también se mencionan las bases teóricas que dan un fundamento teórico a la presente investigación la que le corresponde al clima y satisfacción laboral en un hospital de Lima, se finaliza con las bases conceptuales.

En el capítulo IV, se describe el marco metodológico, aquí se identifica el ámbito de estudios, así como el tipo y nivel de estudio; además que se logra precisar el campo de acción con la población y muestra que lo conforma el personal médico del hospital; además se mencionan los instrumentos utilizados para la recolección de información, así como su validación y confiabilidad por juicios de expertos en ambas variables.

En el capítulo V, se detallan los resultados y la discusión de la investigación, se analiza los resultados de manera descriptiva e inferencial: se realiza la discusión de resultados, y se redacta las conclusiones y sugerencias.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

En la actualidad, el mundo necesita de organizaciones que estén conformados por trabajadores motivados para lograr los objetivos formulados, pese a ello, existen centros laborales donde el ambiente es todo lo contrario, a consecuencia de la mala administración del clima laboral. (Beltrán y Palomino, 2014).

Esta hostilidad afecta necesariamente el desempeño laboral. Por ello en los últimos años se está dando mayor interés por estudiar estos temas relacionados con el bienestar en el trabajo, sobre todo porque se sabe que, en un ambiente laboral favorable, habrá mejores resultados (Peng, 2014).

Por todo eso, el clima laboral es el conjunto de percepciones medio humano y físico de los trabajadores que se desarrolla en la organización. En otras palabras, es una mezcla de valores y tradiciones que son parte de la empresa, y por esta razón la mejora de un clima laboral depende de dinámicas internas que conllevan la credibilidad de fuente, liderazgo de opiniones y proceso de selección. (Poole, 2006).

Por lo descrito anteriormente, se puede afirmar que, el clima laboral forma parte del quehacer diario de la institución, forma parte del ambiente laboral, que refleja una asertiva comunicación, compromiso, un respeto y ambiente amigable que logra favorecer positivamente el desempeño y la productividad de la empresa.

Así también, el grado de satisfacción laboral que perciban los trabajadores influye en la organización, que puede ser positiva o negativa dependiendo de cómo se sientan, este es un comportamiento directo con la calidad de vida los empleados ya que es un indicador importante para conocer la rotación de personal y el ausentismo. (Chiang, Salazar, Huerta & Nuñez, 2008).

En el Perú, se realizó un estudio sobre la satisfacción laboral, el cual abarcó tres indicadores: “capacitación para trabajar bien”, “un ambiente de trabajo limpio y bonito” y “compañeros de trabajo organizados y cordiales”. Con respecto a la capacitación, refuerza la autoeficacia y es un instrumento facilitador para el logro de las metas, por otro lado, un ambiente de trabajo es sinónimo de prosperidad con bajo

índice de estrés. Además, un grupo de compañeros unidos admiten relaciones sociales optimas que evitan el estrés. Estos tres indicadores relacionan el grado de satisfacción con el ámbito laboral del contexto en el Perú. (Rosales, 2015).

Por estas circunstancias se plantea realizar dicha investigación, con el objetivo de identificar la percepción de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, sobre el clima laboral y a su vez como éste se relaciona con la satisfacción de los mismos, información que será procesada a fin de demostrar la relación de la variable clima laboral sobre la satisfacción laboral, donde dicha información servirá de apoyo a las autoridades para tomar las acciones oportunas en virtud a las conclusiones y recomendaciones que se pudieran determinar sobre el estudio total, y de esta manera, contar con trabajadores motivados y con actitudes positivas para el desarrollo de sus funciones.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

El actual trabajo de investigación presenta una gran estimación debido a la necesidad de comprender el grado de relación entre clima laboral y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

El desarrollo de la presente investigación, va a permitir a los directivos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, contar con información que permita conocer si el personal desarrolla sus labores en adecuados ambientes y condiciones de trabajo, así como con el enfoque de satisfechos.

El servicio que brinda los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, el mismo que está dirigido mayoritariamente a los usuarios de nuestro entorno local, regional y nacional, resulta de vital importancia que su personal cuente con las condiciones que les permita brindar un servicio con eficiencia, lo que consecuentemente se plasmará en un resultado de ciudadanos debidamente atendidos y satisfechos.

Según la carta magna del Perú (1993) – en el artículo 18, señala a la educación universitaria con objetivos de formación profesional, expansión cultural, creación intelectual y artística y sobre todo investigación científica y tecnológica.

La Ley N° 28044 – D.S. 013-2004-Ed-Art. En el artículo 41, señala que, las investigaciones de graduados son coordinadas por el Ministerio de Educación, las DREL junto con las instituciones de educación superior para desarrollar investigaciones con el fin de obtener diversos grados académicos dirigido al crecimiento de conocimientos y evolución del sistema del país enfocado a la problemática regional o local.

El resultado de dicho estudio, concederá a las autoridades del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, comprender el nivel del clima laboral de los trabajadores y como es la intervención de este factor en la satisfacción laboral, para tomar las decisiones más óptimas en base al resultado, con el fin de estimular un clima laboral adecuado junto a un personal de trabajo satisfecho, que ofrezca servicios con eficiencia y eficacia a los pacientes de las poblaciones más indefensas del país.

1.3 Viabilidad de la investigación

En cuanto a las limitaciones encontradas para el desarrollo del presente trabajo, específicamente fue el de carácter bibliográfico, por existir escasa información producida en nuestro medio, la misma que puede ser superada con el uso de la bibliografía virtual. Así mismo se presenta limitaciones de tiempo, pues las exigencias laborales no permiten disponer de espacios para buscar más información.

También se encuentra la económica, debido a que las necesidades personales y familiares nos llevan a buscar trabajos con mayor remuneración y que demandan mayor tiempo, así que gastar para las movilidades, impresiones, asesorías, almuerzos fuera de la casa disminuyen los ingresos económicos, generan disminución de los ingresos para cubrir las necesidades básicas personales y familiares.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?

1.4.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?
- b) ¿Qué relación existe entre el Involucramiento y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?
- c) ¿Qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?
- d) ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?
- e) ¿Qué relación existe entre las condiciones y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?

1.5 Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

Explicar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.
- b) Analizar la relación entre el Involucramiento y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.
- c) Identificar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.
- d) Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.
- e) Identificar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1 Formulación de las hipótesis

2.1.1 *Hipótesis general*

Hi: Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

Ho: No existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

2.1.2 *Hipótesis específicas*

Hi₁: Existe relación directa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

Ho₁: No existe relación directa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

Hi₂: Existe relación directa entre el Involucramiento y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

Ho₂: No existe relación directa entre el Involucramiento y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

Hi₃: Existe relación directa entre la supervisión y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

- Ho₃: No existe relación directa entre la supervisión y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.
- Hi₄: Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.
- Ho₄: No existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.
- Hi₅: Existe relación directa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.
- Ho₅: No existe relación directa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Autorrealización	Desarrollo personal y profesional	Del 01 al 10	Total acuerdo = 5 puntos De acuerdo = 4 puntos	Muy favorable (184-250) Favorable
Involucramiento laboral	Valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.	Del 11 al 20		
Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario	Del 21 al 30	En desacuerdo = 2 puntos	Desfavorable (50-116)
Comunicación	Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información.	Del 31 al 40	Total desacuerdo = 1 punto	
Condiciones laborales	Reconocimiento que la entidad suministre elementos físicos, económicos y/o psicosociales necesarios	Del 41 al 50		

Tabla 2*Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Significación en la tarea	Esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.	Del 01 al 06	Total acuerdo. De acuerdo. Indeciso.	Muy Satisfecho (99-135) Satisfecho (63-98)
Condiciones de trabajo	Existencia o disponibilidad de elementos	Del 07 al 14	En desacuerdo.	Total Insatisfecho (27-62) desacuerdo.
	Disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.			
Reconocimiento del personal y/o social	Reconocimiento personal o usuarios asociadas al trabajo, logros en el trabajo	Del 15 al 21		
	Efecto de los logros en el trabajo.			
Beneficios económicos	Factores remunerativos o incentivos económicos	Del 22 al 27		

2.3 Definición operacional de las variables

2.3.1 *Variable independiente*

Clima Laboral

El clima laboral se establece “como la percepción de aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento del proceso y resultados organizacionales” (Palma, 2004).

2.3.2 *Variable dependiente*

Satisfacción Laboral

De acuerdo a, Palma (2004), es una condición emocional efectiva que tiene como respuesta un óptimo trabajo acerca de cómo los colaboradores se sienten en el trabajo con aspectos de su trabajo. En otros términos, el nivel que le gusta al colaborador su labor.

El concepto que más se relaciona es: el grupo de comportamientos hacia los objetivos de la institución o entidad que se mide en términos de competencia y el nivel de tributo a la entidad. Además, el desempeño debe ser descrito por los empleados mencionando lo que ellos esperan a parte del continuo desempeño efectivo.

2.3.3 *Variable interviniente*

Entre las variables intervinientes se pueden mencionar a la edad de los integrantes de la muestra, el estado de ánimo al momento de aplicarse los instrumentos, los problemas emocionales personales o familiares, el tiempo en meses o años que vienen laborando en el hospital.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Internacional*

Bruzual (2016), ejecutó su exploración del clima de una organización y su satisfacción en el trabajo de sus colaboradores en la compañía de servicios Reliability And Risk Management. Tuvo como finalidad comprender el vínculo entre las variables estudiadas. Este estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal y manipuló 2 instrumentos, el primero con 20 ítems, que miden el nivel del clima de una organización observado por los colaboradores, con una confianza de .939 y con 31 ítems, que miden el nivel de satisfacción laboral, con una confiabilidad de .947. La muestra estuvo formada por 72 empleados, que simbolizan el 100% de la población. Con respecto a las contrastaciones de hipótesis, se manejaron las pruebas de Pearson. Se halló el nivel del clima de una organización y la satisfacción del trabajo que perciben los colaboradores asumió un efecto positivo de alto grado. De la misma manera, las variables independientes edad y género halladas, tuvieron una consecuencia significativa sobre el nivel del clima de una organización y las variables independientes como, tipo de empleo, país de domicilio, género y edad tuvieron un resultado significativo del nivel de satisfacción profesional. Finalmente, se estableció la relación directa en ambas variables, mientras el clima de una organización sea alto el nivel de satisfacción en el trabajo. Asimismo, el personal manifestó encontrarse a un nivel bueno en el clima de la organización y a un nivel de satisfecho y muy satisfecho con relación a la satisfacción del trabajo.

Rojas (2013), realizó un estudio sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional de las universidades sucreñas más importantes. Su investigación tuvo como objetivo detallar los componentes que forman la satisfacción profesional y

establecer su contribución en el clima organizacional de los centros universitarios Sucreñas más importantes; la exploración se desarrolló en los centros universitarios Sucreñas (Colombia) más importantes, que tengan propia sede, donde se optó por tomar una muestra de 120 docentes. Con respecto al resultado se mostró que las condiciones en el trabajo no son buenas con relación a la permanencia laboral, los trabajadores no cuentan con una garantía de permanencia y autorrealización, no existe apoyo en capacitaciones para un crecimiento profesional, y, en conclusión, se sugiere implementar estrategias direccionadas mediante capacitaciones de acuerdo al desempeño para motivar a los usuarios, y así optimizar ambas variables.

Vargas (2011), enfocó su estudio en la organización del trabajo y satisfacción laboral: su caso de estudio se realizó en la industria de calzado Nova Scientia, que objetivamente describió y analizó las características de la organización de trabajo (tamaño de la fuerza laboral, objeto del trabajo, medios de producción, división y distribución del trabajo), asimismo tuvo relación con la satisfacción laboral de los colaboradores, su estudio fue cualitativo, y su instrumento fueron las entrevistas semiestructuradas aplicadas a 16 colaboradores de la empresa de calzado ubicada en la ciudad de León, Guanajuato, finalmente se afirma que la relación, comunicación informal, imagen de la conducta del director general se encuentra entre los factores de motivación y satisfacción laboral.

3.1.2 Nacional

Ascarza (2017) elaboro su investigación referida al vínculo del clima de una organización y la satisfacción laboral enfocado a la administración educativa en los trabajadores de colegios nacionales secundarios del distrito de Huaral. Esta investigación contiene un estudio de la conexión de ambas variables. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de clima organizacional, de Litwin y Stringer; cuestionario de satisfacción laboral ("Overall Job Satisfaction"), de Warr, Cook y Wall; y el cuestionario de percepción de la gestión educativa, de Ascarza. El muestreo fue tipo censo. Pese a ello, de acuerdo a las limitantes se redujo la dimensión poblacional a 335 personas. Se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman donde se observó que se correlacionaba de manera positiva entre el clima de una

organización, satisfacción laboral y observación de la gestión Educativa en los trabajadores de las entidades nacionales.

González y Figueroa (2017), elaboraron su exploración sobre el clima del trabajo y satisfacción docente en el colegio técnico microempresarial el Carmen. Su finalidad fue definir la relación de ambas variables en dicho colegio; su enfoque fue cuantitativo, aplicado y también descriptivo correlacional con diseño no experimental, su población ese constituyó por todos los maestros que laboran en el colegio, a quienes se atribuyó 2 cuestionarios para medir las 2 variables estudiadas. Finalmente, se encontró un vínculo significativo en el clima laboral y la satisfacción docente. Al ejecutar el estudio se encontró el vínculo existencial en la motivación y satisfacción del docente, por otro lado, no hubo conexión en la motivación y la satisfacción del docente, pero sí hubo vínculo entre valor de conflictos y la satisfacción de docente.

Inocente (2017), efectuó un estudio del Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la red de agencias del Banco de la Nación, en el año 2016. Su finalidad fue definir el vínculo existencial entre las variables a estudiar. En esta investigación se empleó el método hipotético deductivo y tuvo un enfoque cuantitativo correlacional de corte transversal, a la vez se aplicó los instrumentos del cuestionario de clima organizacional de Koys y DeCotis (1991) y el cuestionario de satisfacción laboral de Robbins y Judge (2009), en la escala de Likert (Alto, Medio, Bajo), la muestra fue de 95 trabajadores, concluyendo que el clima organizacional tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, el año 2016, además cabe recalcar, que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.561, lo cual sirve de evidencia para afirmar la correlación entre ambas variables.

Delgado (2016), desarrollo un estudio sobre relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los colaboradores de la gerencia regional de salud de Arequipa. Su finalidad fue establecer el vínculo entre las variables en estudio. Hicieron uso de 2 cuestionarios que midieron ambas variables de acuerdo a la escala de Likert, con dimensiones de satisfacción laboral y orientada al clima organizacional. Su

muestra fue un total de 101 trabajadores, además se propuso la hipótesis que testifica el vínculo existencial entre la Satisfacción Laboral y el Clima de la organización del personal, los cuales se manifestaron mediante el resultado del cuestionario.

3.1.3 Local

Vereau (2018), realizó una exploración del Clima en la organización y satisfacción laboral del equipo administrativo de un colegio público en Lima. El estudio determinó el vínculo de las dos variables, considerándose como influyentes en la conducta de los colaboradores en la institución, que también son pronosticadores del desempeño en una organización. En la hipótesis se tuvo en cuenta el vínculo entre clima de la organización y satisfacción laboral, así tal cual lo perciba el trabajador con sus expectativas de satisfacción o insatisfacción. El diseño fue descriptivo correlacional, con 160 colaboradores de la entidad. Finalmente, se manifestó el vínculo existencial alto entre el clima de una organización y satisfacción laboral del equipo administrativo del establecimiento; asimismo se verificó el vínculo existencial alto en el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Franco (2017), desarrolló su estudio en la Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en la ciudad de Lima, en el año 2016. Tuvo como finalidad realizar la determinación de cómo están vinculadas ambas variables en estudio. La investigación fue no experimental y transversal, conformada por una de 96 enfermeros del área de cirugía. Con el objeto de medir las variables se usó el cuestionario con la escala de Likert, y con respecto a los resultados, el 14.6% de enfermeros observan un clima de trabajo favorable, el 36.5% percibe regularmente propicio y el 25.0% de enfermeros lo perciben como desfavorable. Y finalmente, acerca de la satisfacción laboral, solo el 5.2% lo describe como excelente, un 50.0% comenta lo bueno que es, un 39.6% dice que la satisfacción es regular, y un 5.2% lo menciona como malo. Por lo tanto, se confirma que existe un gran vínculo en la percepción del clima en una organización y la satisfacción en el trabajo del trabajador.

García (2017), ejecutó una exploración entre el clima laboral y satisfacción laboral, con el fin de especificar el grado de relación entre las variables de clima laboral, satisfacción laboral y ventas de promotores en una empresa de telecomunicaciones de Lima el año 2017. Este estudio fue cuantitativo con un alcance correlacional, transeccional. La muestra lo conformaron 178 colaboradores. Con respecto a los niveles de las ventas, se usó el registro de venta, y los datos ingresaron al programa SPSS v. 23. Así, se estableció que el clima y la satisfacción laboral tenían una débil relación, sin embargo, tiene una relación fuerte con la variable de ventas. Cabe recalcar que el puntaje de Clima laboral y Satisfacción Laboral se encontraron por debajo del promedio muestral. Por lo que se recomendó ejecutar el estudio una vez al año para poder tomar decisiones correctivas.

Saldaña (2017), efectuó un estudio de clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima en el 2016. Su finalidad fue definir el vínculo entre ambas variables. Esta exploración fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, conformada por 60 usuarios, con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Finalmente, se comprueba que el clima en el trabajo tiene un vínculo significativo con la satisfacción laboral del establecimiento, asimismo se manifestó una pequeña relación entre todas las variables, desechando la hipótesis nula

3.2 Bases Teóricas

3.2.1 *Clima organizacional*

Concepto. Es el espacio que crea una organización en base a la convivencia diaria de sus miembros, en otras palabras, son aquellas políticas, valores, creencia y sobre todo motivaciones que cada miembro expresa en las relaciones profesionales y personales.

Según Contreras, Reynaldos y Cardona (2014), definen al clima organizacional como un medio físico y humano donde se desarrolla el trabajo habitual. Este factor contribuye la satisfacción y asimismo la productividad. Se vincula con la frase "saber hacer" por parte del dirigente, la actitud de los

usuarios, su forma de trabajar, su colaboración con la empresa y con sus compañeros.

Por otro lado, Méndez (2000), describe al clima organizacional como un ambiente propio, causado por una persona en base a las condiciones de relación social y estructura organizacional, fomentado por el liderazgo, motivación y objetivos que se relaciona con el grado de eficiencia en el trabajo.

Para Brunet, (1997 citado en Sandoval, 2004), el clima laboral es el relato de una organización que se diferencia de otras empresas ya sea por un conjunto de características como productos o servicios, son sólidas en el tiempo e interviene la conducta de los trabajadores.

Para Chiavenato (2006), el clima organizacional es la participación del ambiente laboral que se visualiza por las conductas de los trabajadores. El ambiente laboral incluso puede llegar a provocar motivaciones para mejorar diferentes comportamientos. Por lo que se caracteriza por sus dimensiones de trabajo en equipo, compromiso, riesgos y premios.

En resumen, después de analizar las distintas definiciones del clima laboral, se puede decir que es un espacio o ambiente con percepciones compartidas del liderazgo, compromiso, empatía que tienen los colaboradores o trabajadores de una institución, asimismo es fundamental mencionar que el desempeño de cada trabajador dependerá de su propia percepción que tenga acerca de la organización.

Fundamentos teóricos del clima laboral. Asimismo, Robbins (2009, citado en Rivera, 2010), describe al clima laboral como un ente que ayudará a incrementar las actitudes de los colaboradores, el compromiso son la organización, lo cual es evidentemente beneficioso para la entidad.

A partir de este concepto se designa al clima y la cultura organizacional como componentes vitales para incrementar la productividad en el trabajo. Con respecto al clima laboral es un ente fundamental que sirve para la interrelación de culturas. Asimismo, la cultura en una entidad es pieza

primordial para el desarrollo del éxito ya que en tiempos difíciles es una ventaja competitiva.

No existe duda que el desarrollo de la cultura nació de la visión de una organización para realizar un vínculo de interacción con los mismos miembros de su entorno.

Por esta razón las actitudes de los colaboradores en una entidad se establecen por el clima organizacional que se percibe, se determina con más influencia por medio de sus labores y condiciones en la que se encuentra el trabajador.

De la misma manera, Brunet (2009), “atestigua que el clima de la organización se introdujo en la psicología organizacional y éste ha contribuido dos instituciones de pensamiento, el primero es la escuela de Gestalt y el segundo es la escuela Funcionalista”.

Según la Escuela de Gestalt las personas se comportan en función a los rasgos que perciben, por ello un trabajador está influenciado por lo que percibe en su entorno del trabajo. Asimismo, la Escuela Funcionalista menciona que las actitudes de un colaborador han dependido del ambiente rodeado con distintos comportamientos de otros individuos, el cual tiene un rol importante para la adaptación.

Los conceptos de estas dos instituciones generaron la definición adecuada de clima organizacional, por una parte, se observa que la forma de percepción es del mundo y por otra parte es el ambiente que rodea.

En definitiva, se afirma que todos los autores han enriquecido con sus conceptos y término peculiares como percibir, opinar y entre otros verbos el concepto de clima organizacional.

La definición se relaciona con el componente ambiental que actúa en la estimulación, con referencia a las pertenencias de motivación del medio de la entidad, en otras palabras, son aquellos aspectos que estimulan distintas maneras de motivación en sus colaboradores. Es así que el clima de la organización se favorece al satisfacer necesidades personales de los usuarios y mejorar el estado anímico. Mientras desfavorece al causar frustración ya

que no satisface necesidades. Mejor dicho, el clima organizacional y la motivación se contribuyen entre sí mismas.

Es el resultado de la combinación de la percepción interna de las personas, los incentivos por parte de la entidad y posibilidades que avivan la relación.

Según lo indicado, el logro de altos niveles de desempeño se debe a la motivación e incentivo que ofrece la entidad, sin embargo, dicha motivación debe estar relacionada al sistema laboral para obtener trabajadores que produzcan un elevado nivel de productividad.

Todas las instituciones están descritas en función de las características que tienen, por ello sus colaboradores miden y conocen la presencia del tipo de clima organizacional. De la misma manera, las características de cada entidad o institución forman la conducta de sus colaboradores y al mismo tiempo construye su clima laboral.

El clima laboral depende de las actitudes de los trabajadores, éste es un factor influyente ya que la entidad o institución tiene una relación directa con el comportamiento, es decir si el comportamiento del trabajador es bueno el clima de la organización será óptimo. El reconocer el grado de clima organizacional, significa determinar los propios problemas, pero al mismo tiempo se planteará y desarrollará proyectos de mejora que solucionarán los problemas hallados.

En síntesis, se diría que la definición del clima laboral es la siguiente:

Es una agrupación de observaciones o percepciones de los colaboradores sobre el ambiente de trabajo, asimismo, es el impacto de un conjunto de incentivos, motivaciones que brinda la entidad para estimular las expectativas de los colaboradores.

El clima organizacional es hallado por medio de las percepciones de los colaboradores, es decir el valor, la actitud, el sentimiento que transmite cada trabajador es un buen indicador del ambiente laboral en el que se trabaja.

Actualmente, realizar un análisis de clima laboral es sinónimo de una exigencia, no solo debe hallarse este indicador cuando la organización afronte

problemas sino periódicamente ya que reforzar a los colaboradores mediante capacitaciones ayudan a la adaptación de futuros cambios.

Según Litwin y Stringer (1968, citado en Serrano, 2018), existen nueve dimensiones que manifiestan el clima organizacional:

1. La estructura. Conocimiento de las reglas o normas, procedimientos que son parte del trabajo cotidiano.
2. La responsabilidad. Es la autonomía con la que se actúa para tomar una decisión en el trabajo.
3. La recompensa. Es el incentivo que brinda la organización por trabajo bien realizado.
4. El desafío. Desafíos que se asigna o requiere el trabajo.
5. Las relaciones. Vínculo social entre jefes y colaboradores.
6. La cooperación. Es la ayuda recíproca entre superiores e inferiores.
7. Los estándares. Son las normas de provecho de la organización.
8. Los conflictos. Discrepancia sobre comentarios u opiniones de los miembros de la institución
9. La identidad. Asociarse con mismos motivos particulares con los de la entidad o institución.

Modelo teórico del clima laboral. Se establece “como la percepción de aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un a aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento del proceso y resultados organizacionales” (Palma, 2004).

Asimismo, Palma (2004), percibe al mundo como una globalización creciente, de tal manera que siempre se va buscar mejorar el nivel de calidad de las empresas, por ende, es necesario motivar el comportamiento de los colaboradores mediante incentivos, lo que finalmente creará un buen rendimiento en la entidad y de la misma manera un buen clima organizacional como una alta productividad.

Un correcto diagnóstico del nivel de productividad y cultura se desarrolla con responsabilidad, mediante una prueba acerca de la realidad de la entidad, exploración de factores que interactúen, evaluación de la importancia y propuestas de soluciones.

De la misma manera se indica que, “el diagnóstico se fundamenta de manera general, en la necesidad de evaluar, anticipar o ponderar las alternativas en la toma de decisiones, así como a partir de la información disponible o mediante la adquisición de nuevos antecedentes, encontrar criterios que permitan hacer relevantes algunos elementos y dejar otros” (Palma 2004).

Para reforzar la calidad de vida organizacional, se debe realizar un minucioso trabajo de investigación.

Para efectuar una evaluación del clima laboral primero se debe desarrollar una sensibilización a los trabajadores de la entidad, estos colaboradores deben participar voluntariamente, el siguiente paso es comentarles de manera precisa la definición de clima laboral como la observación de los colaboradores en el ámbito en el que trabajan, desde este punto se ejecuta la estrategia para incrementar el clima organizacional.

Asimismo, Palma (2004), define “la medición del clima laboral como de cualquier otra variable psicológica que con exigencia metodológica se realice, resulta una buena aproximación de una realidad psicosocial, por lo que debemos darle la importancia en tanto nos permite disponer de indicadores válidos y confiables de la salud organizacional y proponer mecanismos de optimización del funcionamiento organizacional”.

En otras palabras “El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (Palma 2004, p.5).

Según la “Escala Clima Laboral CL – SPC, muestra que el sistema organizacional se basa en las observaciones de un medio ambiente laboral.

Agrega Palma (2004) “una buena metodología realiza la medición del clima laboral, de esta manera, la importancia en tanto nos permite disponer de indicadores válidos y confiables de la salud organizacional y proponer implícitamente mecanismos de optimización del funcionamiento organizacional”.

Para realizar el estudio de este concepto, los principios son:

Las particularidades del medio laboral, la interacción del ambiente, el comportamiento laboral, descripción de características y estructura organizacional.

Ahora se revisará las 3 teorías que se mencionarán a continuación:

Según Herzberg (1996, citado en Giovannone, 2011), “La teoría de 2 factores de Herzberg, señala que las personas están influenciadas por dos factores los mismos que ayudan a aumentar su satisfacción, indica asimismo que dichos factores tienen poco efecto en la insatisfacción”.

Son aquellos factores higiénicos o extrínsecos, que tienen relación con el medio ambiente, la infraestructura, las políticas, normas, el clima relacional, las oportunidades de crecimiento, beneficios laborales, la supervisión, estabilidad de puesto de trabajo, remuneración económica, entre otros. Además, el término de la higiene muestra la prevención, ya que el medio físico evita la insatisfacción de los colaboradores.

Factores Motivacionales o Intrínsecos

Son aquellos factores que se relacionan con el cargo, es decir, las actividades, funciones y deberes, es decir como resultado se encuentra una alta satisfacción y asimismo una elevada productividad, asimismo el término motivación involucra un conjunto de acciones de reconocimiento profesional, avance profesional, realización progresiva y logro de metas, por esta razón las características al ser elevadas se tendrán una satisfacción óptima del colaborador.

Características generales del clima laboral

Para Goncalves (1997), el clima laboral define aspectos, pueden detallarse como:

- El Clima hace relación a las particularidades del mismo contexto.
- Estas particularidades son detectadas por los que laboran de manera directa o indirecta.
- El Clima da como consecuencias en el modo o la conducta de los colaboradores.
- El Clima es una variable que influye en los factores de la organización y la conducta personal.
- Las descripciones de estructura se mantienen a través del tiempo, y hace que se puedan distinguir la misma empresa de otra y de las secciones de la misma.
- El Clima forma un sistema activo que están formados por estructuras y particularidades.

Con lo presentado, Goncalves (1997), se puede decir que las apreciaciones y las réplicas que engloban el Clima Organizacional causan una gran diversidad de elementos. Algunos contienen factores de liderar y practicar la dirección. Otros están relacionados con un sistema de formalización y la estructuración de la entidad. Otras son las deducciones de las conductas en la ocupación (como el método de incentivo, apoyo social, socialización con los compañeros de trabajo, etc.).

De acuerdo a los anteriores antecedentes podríamos concluir con respecto al Clima Organizacional:

“El Clima Organizacional es una manifestación interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)”. (Goncalves, 1997).

Dimensiones del clima laboral. Considera Palma (2004), deben tener en cuenta cinco dimensiones, estos se hallan de en relación al análisis estadístico y cualitativo.

Dimensión autorrealización. Considera que la “Autorrealización es la apreciación que tiene el trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral le permita favorecer su desarrollo tanto personal como profesional de acuerdo a las tareas y perspectivas de futuro” (Palma 2004, p.7).

La existencia de oportunidades de progresar en la institución.

Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse

La autorrealización igualmente para Maslow manifiesta que todo individuo anhela alcanzar su satisfacción se origina con el desarrollo de nuevas opciones, así como el desenvolvimiento de las capacidades y las virtudes al límite, manifestar pensamientos e inteligencia, avanzar y progresar como una gran ser humano, lograr las metas personales, esto conllevará a que cada individuo sea único y diferente.

Añade, además, que existen necesidades de autorrealización dificultosas de detallar por ser diferentes, originales y diversas, y los individuos que logran esto se podría decir que son seres humanos completos.

Dimensión involucramiento laboral. Se define al “Involucramiento Laboral como la identificación con los valores de la organización, así como el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización” (Palma 2004, p.7).

El Involucramiento Laboral, es el nivel de influencia del colaborador con sus actividades, en las cuales participan tiempo y energía y perciben el laburo como un fundamento para su realidad.

Entre las contribuciones se halla la definición de involucramiento; se define como un colaborador puede realizar sus actividades de forma ordenada y organizada para alcanzar sus metas. Algo que no se dice es que

en esta definición se piensa que la reducción de costos ayudará a optimizar la eficiencia (Palma, 2004).

Con respecto a esto, se han hallado muchos conceptos, entre ellos como los seres humanos desea pertenecer en las actividades de la empresa o rubro para el que se presta servicio. En otros acontecimientos se hacen referencia al involucramiento como: la unificación entre el individuo y su grupo de trabajo. Existen algunos otros puntos de vista donde el involucramiento es una contestación positiva en la personalización de una estructura apoyado en un sentimiento de propiedad y compromiso. Adicional, se define como el nivel en que un individuo recibe su trabajo, su autenticidad con su persona y sus ocasiones favorables (Palma, 2004).

Dimensión supervisión. La Supervisión se contextualiza como las percepciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro del trabajo en tanto influida de soporte y guía para las actividades que son parte de su rendimiento diario (Palma, 2004).

La persona encargada de supervisar ayuda a través de su soporte a vencer las dificultades que puedan existir. La valoración que se hace al desempeño laboral es lo que permite perfeccionar.

Así mismo se conceptualiza la Inspección como “la actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.” También, se diría que la inspección es el desarrollo estructural de medición, búsqueda, apreciación, guía, sugerencia y desarrollo; de tipo administrativo y educativo; la cual diferencia a unos individuos de otros; con el fin de que el rendimiento de los colaboradores sea más óptimo, incrementar sus capacidades o afianzar la calidad de los servicios.

Dimensión comunicación. Palma indica a la “Comunicación como la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (Palma 2004, p.7).

Modelos sobre esta dimensión:

Para la realización de algunos trabajos se tiene los datos suficientes. La organización impulsa y promociona la comunicación interna.

La comunicación es vital en las empresas hoy en día, ya que permite que la información sea transferida de los trabajadores entre toda la organización.

Así mismo la comunicación en una organización admite que se pueda tener un conocimiento más amplio de la misma y sus recursos.

La finalidad de la comunicación fue lograr las metas institucionales, organismos que en equipo llevan al desenvolvimiento de la organización, así como los colaboradores que analizan las nuevas tendencias del contexto actual.

Dimensión Condiciones Laborales. Establecidas “como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas” (Palma 2004, p.7).

Los modelos de éste ítems:

La retribución es sugestiva en paralelismo en otras instituciones.

El trabajo tiene tecnologías que facilitan su desarrollo.

Estas dimensiones planteadas por Palma (2004), “están determinadas con la técnica de Likert, con una versión de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la

percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y aspectos vinculados”

La escala de medida del clima en el trabajo, fue elaborado por la técnica Lickert, “Esta técnica permite obtener información basta, comprende tres tipos de variables las mismas que contempla diferentes aspectos que se encuentran distribuidos de acuerdo a su propia escala”.

3.2.2 Satisfacción laboral

Bracho (1999, citado por Velásquez, 2015) es el resultado cordial de las expectativas de los usuarios de la institución, que se evalúa por las 3 dimensiones, el centro laboral, remuneración económica, y medio ambiente laboral.

Para Hannoun (2011), la satisfacción laboral es la sumatoria de características de la organización, como el convivir con normas, relacionarse con los compañeros y jefes, condiciones del trabajo, carga laboral, entre otros aspectos. Asimismo, se cree que la satisfacción en el trabajo es el comportamiento del trabajador frente a su propia entidad o institución.

Rodríguez (2006) "El estudio de la satisfacción laboral en el trabajo, podría entenderse como una estrategia de comunicación ascendente, puesto que permite a los trabajadores expresar a la dirección sus opiniones con respecto a la situación laboral".

Cabe recalcar, que la productividad y la satisfacción en el trabajo no tienen ningún vínculo, ya que el colaborador tiene beneficios personales, de éxito profesional, remuneración, entre otros.

La satisfacción en el trabajo ha estado evolucionando a medida del tiempo debido a que las organizaciones han tomado en serio el tema de motivación, como factor influyente para el incremento de clima organizacional.

3.2.2.1 Bases conceptuales de la satisfacción laboral. Zúñiga (2002) desarrolló estudios exploratorios acerca de la satisfacción profesional, lo que ayudó a comprender la conexión entre los colaboradores y sus funciones laborales, cabe mencionar que la satisfacción profesional también tiene relación con la carga laboral, situaciones de trabajo e inspección.

De la misma manera, Robbins (2005), indica de acuerdo a la teórica de Mc Clelland, la presencia de logros, afiliaciones y poderío para lograr la sociabilización en los colaboradores, ya que el centro laboral presencia necesidades que van desarrollar la satisfacción en un futuro.

Newstrom (2007), designa la teoría de jerarquía de necesidades como un vínculo directo que tiene la persona por la jerarquía de necesidades, además la relación laboral contribuye a tener una elevada satisfacción en el trabajo.

Con respecto a Gamboa (2010), establece la Satisfacción en el trabajo como “la interacción entre los empleados y su ambiente laboral, en donde se busca la congruencia entre lo que lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sostienen o reciben”.

A partir de todos los comentarios, se especifica a la satisfacción laboral como la conexión entre trabajador y ambiente o espacio laboral donde existe discrepancia entre necesidades que se esperan y lo que se tienen en realidad por parte de la entidad o institución.

Consecutivamente Alderfer, citado por Robbins (2009), “sugiere la existencia de tres categorías de necesidades con una relación entre las mismas que las clasifica en Existenciales, de Desarrollo y carácter Social, estando la satisfacción laboral dependiendo de la atención integral de las mismas”.

Asimismo, Alderfer, abrevió las necesidades de relaciones y crecimiento del trabajador y al mismo tiempo lo relacionó con el estudio empírico al usar la pirámide de Maslow. Además, planteó que dimitir las necesidades conllevan un beneficio de las necesidades existenciales.

La satisfacción laboral está influida por distintos factores, comenzando por la remuneración económica hasta la competencia entre los

mismos colaboradores de la entidad, todo esto provoca actitudes o emociones que pueden ser observadas como indicador para diagnosticar la satisfacción en el trabajo.

En su obra *Comportamiento Organizacional* de Robbins (2005) se menciona que el logro de un alto desempeño del colaborador se debe a un alto incentivo o estímulo motivacional como buena remuneración económica, beneficios por el trabajo, entre otros.

De acuerdo a dicho concepto, se reconoce como factores externos a la remuneración adecuada y buenos ambientes de trabajo, asimismo son condicionantes de la buena la satisfacción laboral.

3.2.2.2 Bases conceptuales de la satisfacción laboral. Palma (2004) lo define como la respuesta positiva al trabajo entre la conexión del colaborador con el medio ambiente de su trabajo.

En otras palabras, es un conjunto de actitudes por parte de los colaboradores importantes para el objetivo de la entidad, que puede ser medido por competencias individuales y el apoyo hacia la entidad.

Además, Palma (2004), menciona que la satisfacción en el trabajo es un concepto explicado por diversas fuentes y teorías.

Zúñiga. (2012) “plantea la teoría higiene motivacional, mencionando a la Satisfacción laboral como resultado de un buen estado emocional a causa del trabajo”.

Cuya satisfacción en el trabajo es consecuencia de la interrelación de factores higiénicos, como las condiciones físicas, ambientales en el espacio laboral, y cabe recalcar que la ausencia de estos factores produce insatisfacción motivacional.

Al respecto, se manifiesta que:

De acuerdo a ello se manifiesta, que la presencia de los factores motivacionales produce satisfacción que se relaciona factores intrínsecos como el reconocimiento, responsabilidad, ascenso. Constituyen elementos fundamentales para generar fuertes niveles motivacionales y por ende buen desempeño (Palma 2004).

Teoría del ajuste en el trabajo

Zúñiga (2012), sostiene que la satisfacción es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, habilidades esperadas en el trabajo y lo que se obtiene en realidad.

El ajuste en el trabajo entre las personas y su medio laboral corresponden a dos tipos de funciones:

- El grado que los individuos que involucran habilidades y destrezas que se necesita para satisfacer la demanda del puesto de trabajo.
- El grado en que el medio de trabajo compensa la demanda de los usuarios.

La posibilidad de encontrar correspondencias congruentes entre si posibilitan que el trabajador pueda sentirse satisfecho con la actividad que desempeña; lo contrario, la discrepancia genera insatisfacción (Palma 2006).

3.2.2.3 La satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo. Por su parte Palma (2004), define a la Satisfacción Laboral como la actitud hacia el trabajo, señala asimismo que desde una perspectiva psicológica está directamente asociada a la salud laboral, la misma que promueve el bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales.

Al respecto, se manifiesta que:

La satisfacción laboral se plantea a través de la literatura especializada como la respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo, los factores de éste y la evaluación del mismo; por lo que el concepto mejor estructurado apunta a definirlo como la disposición o tendencia relativa estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Palma 2004).

La Naturaleza de la satisfacción

La satisfacción en el trabajo es el sentir de un colaborador en el trabajo, es decir la remuneración económica, inspección y oportunidades

laborales son factores influyentes. “Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder considerablemente al trabajo que desempeña una persona” (Flores 1998).

El comportamiento del colaborador en una empresa o entidad, es la manera en la que observa o percibe el entorno laboral, por ello si existe compromiso es sinónimo de que la satisfacción del trabajador es buena. (Newstrom, 2007).

Escala de satisfacción laboral SL – SPC

“Se estandariza en una muestra de 1058 trabajadores de Lima Metropolitana y describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y niveles específicos de satisfacción” (Palma, 2006).

Esta descrita en la tarea motivacional y por medio de ella se encuentra el nivel de satisfacción laboral.

Nos muestra 4 factores: La primera es la significación de la tarea, la segunda es la condición de trabajo, la tercera es el reconocimiento personal y social y por último están las retribuciones económicas, y se constituyó por 27 ítems.

Su eficacia se demostró por medio del estudio mencionado anteriormente en Lima Metropolitana. Asimismo, la autora mencionada ha sido reconocida por muchos autores y su metodología de diagnóstico en los recursos humanos para hallar la satisfacción laboral.

La autora mencionó que la satisfacción “constituye siempre un reto impostergable para la ciencia, el desarrollar instrumentos científicos que permitan atender los problemas sociales vinculados a su especialidad” (Palma, 2006, p. 11). En adición, la variable de satisfacción en el trabajo debe relacionarse con las demás variables.

3.2.2.4 Dimensiones de la satisfacción laboral. Palma (2004), “la escala satisfacción SL – SPC, permite obtener un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable resulta al trabajador en su actividad laboral”.

Donde el cuestionario está basado en la teoría motivacional y todas las teorías de dinámica y mediante ella se relata la satisfacción laboral junto a sus niveles en relación a los 4 factores.

Dimensión significación de tareas. Determinada “como la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material” (Palma, 2006, p. 21).

Palma (2004) es la participación de los miembros de la entidad con relación a los objetivos y funciones de puesto laboral, con los recursos formativos, materiales para desarrollar dichas actividades. En otras palabras, son las disposiciones de la labor profesional vinculada con esfuerzo o aporte material.

Dimensión condiciones de trabajo. Determinada “como la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral” (Palma, 2006, p. 21).

Palma (2004) menciona que las personas requieren “calidad de vida que implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales” (pág. 276). Este espacio o medio debe ser de ambiente agradable donde los trabajadores se sientan cómodos con la labor que desarrollar, además de apoyar en optimizar la calidad de vida de individuos de otras instituciones.

La higiene laboral y seguridad profesional se refiere a un grupo de actividades que cuidan la integridad mental y física del ambiente de trabajo donde se ejecuta. (Palma, 2004).

Dimensión reconocimiento personal y social. En dicho factor, “analiza al trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos”. (Palma, 2006, p. 21).

Actualmente las recompensas a los trabajadores se realizan por dos medios, la intrínseca, que es un programa donde se reconoce al colaborador y extrínseca, son aquellos que se realizan por sistema de compensación.

Según Palma (2004), los programas de reconocimientos dicen ‘gracias’ privadamente, hasta las actividades formales publicitadas provocan diversas actitudes, asimismo se menciona que los incentivos financieros son elementos motivadores en un corto tiempo, mientras que los no financieros motivan en un largo tiempo.

Es una evaluación con respecto al reconocimiento de miembros del trabajo, acerca de sus logros y el efecto de dicho resultado.

Dimensión beneficios económicos. Define como “la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada” Palma, 2004).

La frase estoy desmotivada con el sueldo que gano.

El tema del salario es un factor fundamental en la entidad o institución “El salario es el centro de las relaciones de intercambio entre personas y organizaciones” (Palma, 2004).

El salario es aquel pago o remuneración que se realiza por un trabajo o servicio en una entidad o institución, en otras palabras, es la inversión de esfuerzo a cambio de dinero, lo cual es un premio por la actividad prestada.

Palma (2004), identifica al salario “Es la remuneración económica, es un medio inmediato para conseguir un nivel de vida mínimo, aunque este mínimo puede ascender a medida que la gente lo incrementa, pero también puede significar categoría o poder.

Los autores sostienen que el salario puede ser mínimo, pero que no debería denigrar a los trabajadores, con sueldos de hambruna y miseria y que por más vocación que se tenga desmotiva a más de uno. El salario es una necesidad vital puesto que permite a la persona satisfacer sus necesidades y la de su familia. El salario a su vez es considerado de muy diversas maneras: es la paga por un trabajo, constituye una medida del valor que una persona tiene para la organización y coloca a una persona dentro de una jerarquía en la organización.

3.3 Bases conceptuales

- Autoestima. Es la valoración que se tiene uno mismo, es la sensación interna de satisfacción o insatisfacción con lo que uno es o siente que es.
- Autorrealización. Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación con las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal, contingente a la tarea y con miras a futuro (Palma, 2004, citado en Cabrera, 2018).
- Componente afectivo. Parte emocional o sentimental de una actitud.
- Condiciones laborales. Son las condiciones ambientales, físicas y psicosociales, en que se realiza el trabajo, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas. (Amoros, 2007).
- Comunicación. Se basa en las redes que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

- Clima laboral. Cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que: (a) experimentan sus miembros, (b) influye en su comportamiento y (c) se puede describir en función de los valores de un conjunto particular de características (o actitudes) de la organización”. (Amoros, 2007).
- Clima social. Es el comportamiento que es resultado de la percepción social de las personas de un ambiente compartido.
- Docente Profesional. Es aquel profesional denominado profesor o docente que cumple la función de enseñar y transmitir aprendizaje a un grupo de personas. (Picardo, 2005).
- Estándares de Desempeño. Involucra la claridad que debe tener el trabajador sobre sus objetivos y metas (Acosta, De la Cruz y Huerta, 2018).
- Involucramiento Laboral. Es la caracterización junto al compromiso de políticas que se realizan en una organización (Palma, 2004, citado en Cabrera, 2018).
- Motivación. Son aquellos incentivos o estímulos que se ofrece a los empleados con el fin de incrementar su rendimiento en el trabajo. (Sandoval, 2004).
- Promoción y superiores. “Son las posibilidades que brinda la entidad de promoción sobre la base del rendimiento y habilidades, Tener buenas relaciones con los superiores, Tener superiores competentes y justos y Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes” (Álvarez, 2007).
- Realización personal. Es aquel desarrollo de una persona que está relacionada con la satisfacción en el trabajo, progreso personal con atributos personales. (Álvarez, 2007).

- Salario. Es aquella compensación económica que se hace por el desempeño o esfuerzo de ejecutar un trabajo, donde dicha retribución además sirve para satisfacer necesidades del empleado. (Amoros, 2007).
- Satisfacción. Es la respuesta de gustos, intereses, condiciones que tiene una persona, el nivel de satisfacción se mide dependiendo de los gustos o preferencias de las personas. (Pérez, 2000).

- Satisfacción intrínseca. Son aquellos factores motivacionales vinculados con el cargo de trabajo que desempeña y realiza. (Chiavenato, 1996)
- Satisfacción laboral. Para Alí (2010, p. 94). “Representa el grado de armonía entre el trabajo, lo que espera y desea el educador dentro del entorno laboral y está en función de apreciaciones, tanto cognitivas como emocionales, sobre lo que sucede”.
- Supervisión. Es la inspección o control que realiza la persona a quien se le encarga dicha labor atribuida por la alta dirección. (Amoros 2007).
- Toma de decisiones. Es aquella elección que realiza una persona de un conjunto de opciones, pese al riesgo y costo de oportunidad que pueda presentar. (Bager, 2003).
- Trabajo en equipo. Es un grupo de personas que trabajan visualizando o cumpliendo el mismo objetivo, asimismo es la coordinación de todas las partes involucradas. (Bautista, 2017).

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito

Fue realizado en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, ubicado en Av, Sáenz Peña cuadra 6 s/n. en el Km. 31 Puente Piedra de la Panamericana Norte. Actualmente cuenta con 49 años de funcionamiento, es un hospital de categoría II- 2, su avance histórico está relacionado al desarrollo científico y las demandas han permitido brindar atención a la población de Puente Piedra y distritos lindantes.

4.2 Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Tipo de estudio

El estudio es básica sustantiva, porque trata de responder a los problemas teóricos; es decir, está enfocada a describir, explicar el contexto real, en base a leyes, teorías que admitan organizar una teoría científica. (Sánchez y Reyes, 1998).

4.2.2 Nivel de estudio

Se empleó el nivel Explicativo. Según Carrasco Díaz (2006), “la investigación explicativa responde a la interrogante ¿por qué?, es decir se puede conocer por qué un hecho o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales características, cualidades, propiedades, etc.”.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la Población

Fueron 300 profesionales de salud que laboran en los profesionales del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

4.3.2 Muestra y método de muestreo

Es representativa, y constituye una pequeña cantidad, se hizo un estudio censal, en otras palabras, con toda la población. Por lo tanto, la muestra fue la misma población, con un total de 300 profesionales de la salud (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

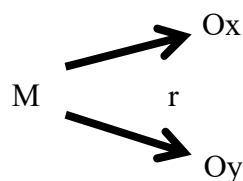
Tabla 3*Muestra representativa*

Profesionales de la salud	Cantidad
Nutricionista	15 (7)
Psicólogos	12 (6)
Terapistas físicos	14 (7)
Tecnólogos médicos	49 (25)
Enfermeras	182 (91)
Farmacía	25 (13)
Obstetrices	52 (26)
Asistentes sociales	15 (8)
Odontólogos	10 (5)
Químicos farmacéuticos	14 (7)
TOTAL	388

4.4 Diseño de investigación

Se optó por una exploración no experimental o *expost-facto*. “En un estudio no experimental se observan situaciones existentes, no provocadas intencionalmente, las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, ni tener control de ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Se puede afirmar que, corresponde al diseño transeccional o transversal, porque recolecta antecedentes en un solo momento (Liu, 2008 y Tucker, 2004, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Su objetivo es definir y estudiar sus variables, asimismo analizar su correlación en un momento dado. El esquema correspondiente al presente estudio es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de estudio

Ox = Observación de la variable 1: Clima laboral

r = Relación

Oy = Observación de la variable 2: Satisfacción laboral

4.5 Técnicas e instrumentos**4.5.1 Técnicas**

La encuesta. Según, Quintero (2009), “Consiste en formular una serie de preguntas recogidas en un cuestionario para conocer la opinión del público sobre un asunto determinado y reflejado mediante estadísticas”.

Para el clima laboral se empleó un cuestionario que tuvo por objetivo calcular el porcentaje las dimensiones de clima laboral en los educadores.

4.5.2 Instrumentos**Variable 1: Clima laboral**

Nombre: Cuestionario para medir el clima laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo

Objetivo: Determinar el clima laboral según los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019

Lugar de aplicación: Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 30 min.

El cuestionario se realizó con 50 preguntas, divididas en 10 interrogantes por cada ítem.

Tabla 4*Instrumento del Clima laboral*

Factores	Ítems
Realización personal	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
Involucramiento Laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47
Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48
Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49
Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50

La escala se trabajó con las siguientes puntuaciones:

1. Total desacuerdo = 1 punto
2. En desacuerdo = 2 puntos
3. Indeciso = 3 puntos
4. De acuerdo = 4 puntos
5. Total acuerdo = 5 puntos

Tabla 5*Baremo de la escala Clima laboral*

Factores I al V	Ítems	Categorías diagnosticadas	Puntaje total
Autorrealización	07-10	Muy favorable	34-50
	04-06	Favorable	16-33
	01-03	Desfavorable	05-15
Involucramiento laboral	17-20	Muy favorable	34-50
	14- 16	Favorable	16-33
	11-13	Desfavorable	05-15
Supervisión	27-30	Muy favorable	34-50
	24-26	Favorable	16-33
	21-23	Desfavorable	05-15

	37-40	Muy favorable	34-50
Comunicación	34-36	Favorable	16-33
	31-33	Desfavorable	05-15
	47-50	Muy favorable	34-50
Condiciones laborales	44-46	Favorable	16-33
	41-43	Desfavorable	05-15

Fuente: Palma (2004)

Variable 2: Satisfacción laboral

Nombre del Instrumento: Encuesta Satisfacción laboral

Autor: Sonia Palma Carrillo

Año: 2014

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Determinar la satisfacción laboral según los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019.

Población: 22 años a más.

Número de ítem: 27

Aplicación: Directa

La ejecución de la encuesta es de 30 minutos, donde el colaborador marca una opción por ítem.

Tabla 6*Baremos de la escala Satisfacción laboral*

Factores I al IV	Ítems	Categorías diagnosticadas	Puntaje total
Significación de tareas	05-06	Alto	21-30
	03-04	Medio	11-20
	01-02	Bajo	05-10
Condiciones de trabajo	13-14	Alto	31-40
	10-12	Medio	16-30
	07-09	Bajo	05-15
Reconocimiento del personal	20-21	Alto	26-35
	17-19	Medio	11-25
	15-16	Bajo	05-10
Beneficios económicos	26-27	Alto	21-30
	24-25	Medio	11-20
	22-23	Bajo	05-10

Fuente: Palma (2004)

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

El instrumento empleado es un cuestionario del clima laboral y el nivel de compromiso, los cuales fueron verificados y validados por los expertos.

Tabla 7*Validez de contenido del instrumento clima laboral.*

Validador	Resultado
Mg. Tomas Dali VIÑENA ANDRADE	Aplicable
Mg. Filomena RAMOS CHAVEZ	Aplicable
Mg. Teofilo Julio OBREGON CALERO	Aplicable
Dra. Veronica CAJAS BRAVO	Aplicable
Mg. Humberto FLORES FLORES	Aplicable

Fuente: Certificados de validez del instrumento clima laboral

Para la validación de la primera variable, los jueces determinaron que el instrumento de clima laboral es aplicable.

Tabla 8

Validez de contenido del instrumento satisfacción laboral.

Validador	Resultado
Mg. Tomas Dali VIÑENA ANDRADE	Aplicable
Mg. Filomena RAMOS CHAVEZ	Aplicable
Mg. Teofilo Julio OBREGON CALERO	Aplicable
Dra. Veronica CAJAS BRAVO	Aplicable
Mg. Humberto FLORES FLORES	Aplicable

Fuente: Certificados de validez del instrumento satisfacción laboral

En la validación de la segunda variable, los jueces determinaron que el instrumento de satisfacción laboral, es aplicable.

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Por un tema de confiabilidad, el cuestionario de clima laboral y satisfacción laboral fue aplicado a 20 profesionales, con características parecidas a la muestra.

Tabla 9

Confiabilidad cuestionario de clima laboral

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Clima laboral	,961	50

Fuente: Base de datos de la encuesta de clima laboral

A mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. En el caso de nuestro estudio, el resultado para nuestro primer instrumento: cuestionario de clima laboral tiene un valor de 0,961 el cual se encuentra por encima de lo permitido. En conclusión, dicho instrumento presenta un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 10*Confiabilidad cuestionario de satisfacción laboral*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Satisfacción laboral	,890	27

Fuente: Base de datos de la encuesta de satisfacción laboral

La confiabilidad para el segundo instrumento logró un nivel de ,890 que representa una alta confianza.

4.6 Técnicas para el procedimiento y análisis de datos

La encuesta, por su estudio y aplicación y se manejó el instrumento del cuestionario.

En ese aspecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) define “la encuesta como el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento” por ende, se asume esta técnica, que trabajó con 300 profesionales de la salud.

La investigadora se entrenó en el manejo de los instrumentos. Y realizó una base de datos en Excel para después ser procesado en el programa estadístico SPSS Versión 25.

4.6.1 Tabulación

Se aplicó la estadística descriptiva realizando tablas de frecuencias, medias y desviación estándar. Respecto de la estadística inferencial se efectuó el estudio de la normalidad, la prueba no paramétrica Kolmogorov-Smirnov para calcular la normalidad de los datos, la que nos indicó utilizar la correlación Spearman, para la comprobación de hipótesis.

4.6.2 *Análisis de datos*

Luego de elaborar la descripción estadística y proceder a realizar la contrastación de hipótesis, se procede a emplear la prueba de Kolmogorov Smirnov para determinar la correlación que se debe aplicar, con los resultados obtenidos se establecerá aplicar la prueba de Pearson o Spearman. A partir de dichos datos, se estableció a desarrollar la estadística inferencias.

4.7 Aspectos éticos

Se pidió el permiso al director del Hospital para la aplicación de los cuestionarios, obteniendo una respuesta favorable.

Se solicitó también el consentimiento a los participantes para poder aplicar los instrumentos, se les comunicó que la información recogida sería mantenida en el anonimato.

Durante la aplicación de las pruebas, se utilizó las oficinas y el consultorio de psicología, pudiendo citar a los participantes en grupos pequeños y se explicó a los participantes el objetivo de las pruebas y se leyó las instrucciones antes de aplicar los instrumentos.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se visualiza los resultados aplicados a los 300 profesionales de la salud: Se realiza una explicación por media, desviación estándar, frecuencia y porcentaje de los resultados obtenidos de la variable de Clima laboral con las dimensiones serán correlacionadas con la satisfacción laboral y sus dimensiones respectivamente.

5.1 Análisis descriptivo

Tabla 11

Medidas de frecuencia de la dimensión autorrealización de la variable Clima laboral.

Autorrealización	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy favorable	2	0,7
Favorable	205	68,3
Desfavorable	93	31,0

Se evidencia que 02 encuestados (0,7%) consideran que la autorrealización presenta un nivel muy favorable, mientras que 205 encuestados (68,3%) consideran que se encuentra en un nivel favorable. Asimismo, existen 93 encuestados (31,0%) que consideran que la autorrealización presenta un nivel desfavorable.

Figura 1.

Niveles de la dimensión autorrealización de la variable clima laboral



Se visualiza que la mayor parte de los encuestados en la dimensión de autorrealización predomina con un nivel favorable, a diferencia del nivel desfavorable que se encuentra en menor porcentaje, mientras que un grupo mínimo de encuestados consideran que la autorrealización tiene nivel muy favorable.

Tabla 12.

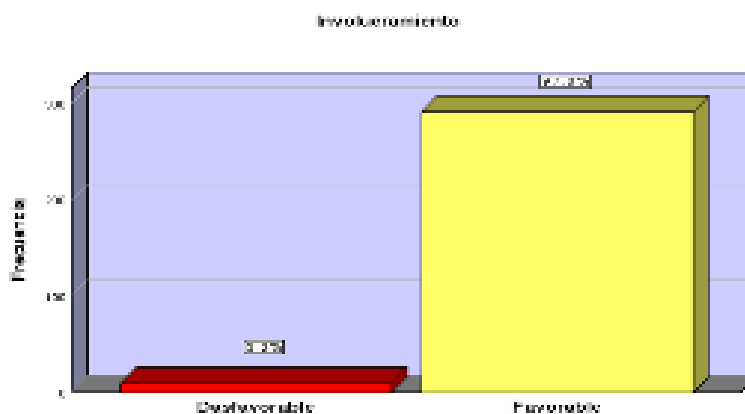
Medidas de frecuencia de la dimensión involucramiento laboral de la variable Clima laboral.

Involucramiento	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy favorable	0	0,0
Favorable	291	97,0
Desfavorable	9	3,0

Fuente: Base de datos de la encuesta clima laboral

Se evidencia que 291 encuestados (97,0%) consideran que el involucramiento presenta un nivel favorable, mientras que 09 encuestados (3,0%) consideran que se encuentra en un nivel desfavorable. Asimismo, no existen encuestados (0,0%) que consideran que la autorrealización muestra un nivel muy favorable.

Figura 02



Niveles de la dimensión involucramiento de la variable clima laboral

En la imagen se visualiza que la mayor parte de los encuestados en la dimensión de involucramiento predomina favorablemente, a diferencia del nivel desfavorable que se encuentra con un mínimo porcentaje, mientras que el nivel muy favorable no se encuentra presente.

Tabla 13.

Medidas de frecuencia de la dimensión supervisión de la variable Clima laboral.

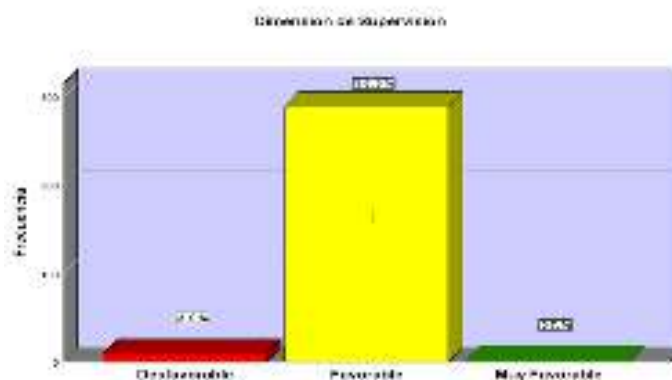
Supervisión	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy favorable	2	0,7
Favorable	289	96,3
Desfavorable	9	3,0

Fuente: Base de datos de la encuesta clima laboral

Se evidencia que 289 encuestados (96,3%) consideran que la supervisión presenta un nivel favorable, mientras que 09 encuestados (3,0%) consideran que se encuentra en un nivel desfavorable. Asimismo, casi no existen encuestados (2,0%) que consideran que la supervisión presenta un nivel muy favorable.

Figura 3

Niveles de la dimensión supervisión de la variable clima laboral



La figura, nos muestra que gran parte de los encuestados en la dimensión de supervisión predomina con un nivel favorable, a diferencia del nivel desfavorable que se encuentra con un mínimo porcentaje, mientras que el nivel muy favorable casi no se encuentra presente.

Tabla 14.

Medidas de frecuencia de la dimensión comunicación de la variable Clima laboral.

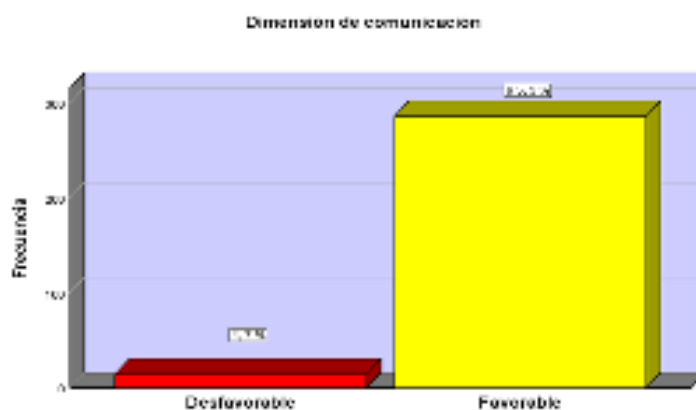
Comunicación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Favorable	286	95,3
Desfavorable	14	4,7

Fuente: Base de datos de la encuesta clima laboral

Se visualiza que 286 encuestados (95,3%) consideran que la supervisión presenta un nivel favorable, mientras que 14 encuestados (4,7%) consideran que se encuentra en un nivel desfavorable. Asimismo, no existen encuestados (0,0%) que consideran que la comunicación muestra alta favorabilidad.

Figura 4

Niveles de la dimensión supervisión de la variable clima laboral



Se aprecia que gran parte de los encuestados en la dimensión de comunicación predomina con un nivel favorable, a diferencia del nivel desfavorable que se encuentra con un mínimo porcentaje, mientras que el nivel muy favorable no se encuentra presente.

Tabla 15.

Medidas de frecuencia de la dimensión condiciones laborales de la variable Clima laboral.

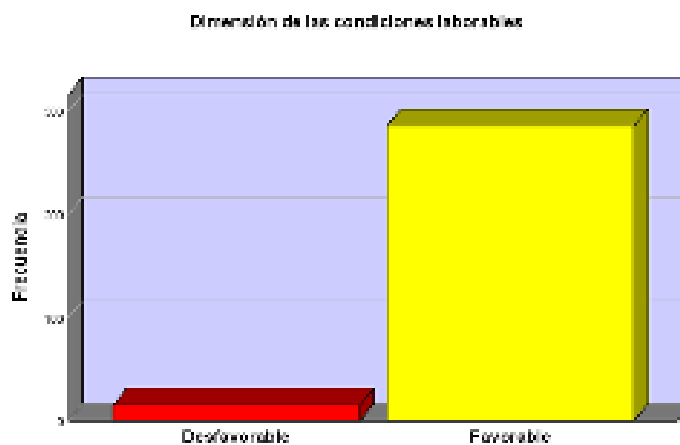
Condiciones laborales	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Favorable	285	95,0
Desfavorable	15	5,0

Fuente: Base de datos de la encuesta clima laboral

Se evidencia que 285 encuestados (95,0%) consideran que las condiciones laborales presentan un nivel favorable, mientras que 15 encuestados (5,0%) consideran que se encuentra en un nivel desfavorable. Asimismo, no existen encuestados (0,0%) que consideran que las condiciones laborales presentan un nivel muy favorable.

Figura 5.

Niveles de la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral



Se aprecia que gran parte de los encuestados en la dimensión de las condiciones laborales predomina con un nivel favorable, a diferencia del nivel desfavorable que se encuentra con un mínimo porcentaje, mientras que el nivel muy favorable no se encuentra presente.

Tabla 16.

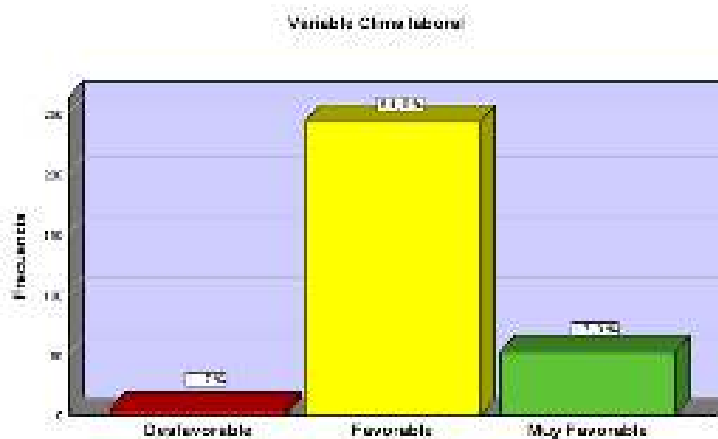
Medidas de frecuencia de la variable Clima laboral.

Clima laboral	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy favorable	52	17,3
Favorable	243	81,0
Desfavorable	5	1,7

Fuente: Base de datos de la encuesta clima laboral

Se visualiza que 243 encuestados (81,0%) piensan que el clima laboral presenta un nivel favorable, 5 encuestados (1,7%) consideran que se encuentra en un nivel desfavorable. Asimismo, existen 52 encuestados (17,3%) que consideran que el clima laboral muestra alta favorabilidad.

Figura 6. Niveles de la variable clima laboral



Se aprecia que la mayor parte de los encuestados en la variable clima laboral prevalecen con un nivel favorable con un alto porcentaje, a diferencia del nivel muy favorable que se encuentra con un porcentaje moderado, mientras que el nivel desfavorable se encuentra presente con un mínimo porcentaje.

Tabla 17.

Medidas de frecuencia de la dimensión significación de las tareas de la variable satisfacción laboral.

Significación de las tareas	Frecuencia (f)	x	Porcentaje (%)
Alto	96		32,0
Medio	204		68,0
Bajo	0		0

Fuente: Base de datos de la encuesta satisfacción laboral

Se evidencia que 96 encuestados (32,0%) consideran que la significación de las tareas presenta un nivel alto, mientras que 204 encuestados (68,0%) consideran que se encuentra en un nivel medio. Asimismo, no existen encuestados (0,0%) que consideran que la significación de tareas presenta un nivel bajo.

Figura 7



Niveles de la dimensión asignación de las tareas de la variable satisfacción laboral

La imagen, nos muestra que para la mayor parte de los encuestados en la dimensión de asignación de tareas predomina con un nivel alto con un mayor porcentaje, a diferencia del nivel medio que se encuentra con un porcentaje moderado, mientras que el nivel bajo no se encuentra presente.

Tabla 18.

Medidas de frecuencia de la dimensión condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral.

Condiciones de trabajo	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	91	30,3
Medio	204	68,0
Bajo	5	1,7

Fuente: Base de datos de la encuesta satisfacción laboral

Se visualiza que 91 encuestados (30,3%) consideran que las condiciones de trabajo presentan un nivel alto, mientras que 204 encuestados (68,0%) consideran que se encuentra en un nivel medio. Asimismo, existen 5 encuestados (1,7%) que consideran que la asignación de tareas muestra un nivel bajo.

Figura 8. Niveles de la dimensión asignación de las tareas de la variable satisfacción laboral



Se aprecia que la mayor parte de los encuestados en la dimensión de las condiciones de trabajo predomina con un nivel medio con un mayor porcentaje, a diferencia del nivel alto que se encuentra con un porcentaje promedio, mientras que el nivel bajo casi no se percibe.

Tabla 19.

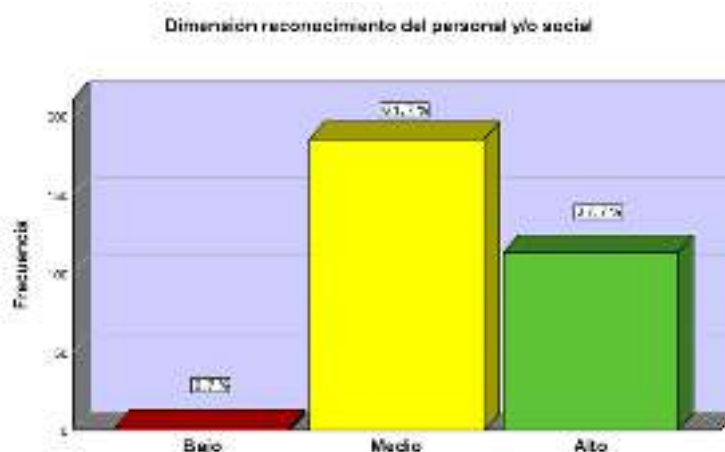
Medidas de frecuencia de la dimensión reconocimiento del personal y/o social de la variable satisfacción laboral.

Reconocimiento del personal y/o social	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	113	37,7
Medio	185	61,7
Bajo	2	0,7

Fuente: Base de datos de la encuesta satisfacción laboral

Se visualiza que 113 encuestados (37,7%) consideran que el reconocimiento del personal presenta un alto nivel, mientras que 185 encuestados (61,7%) consideran que se encuentra en un nivel medio. Asimismo, existen 2 encuestados (0,7%) que consideran que el reconocimiento de la persona y/o social presenta un nivel bajo.

Figura 8. Niveles de la dimensión las condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral



Niveles de la dimensión reconocimiento del personal y/o social de la variable satisfacción laboral

Se aprecia que la mayor parte de los encuestados el reconocimiento del personal predomina con un nivel medio con un mayor porcentaje en comparación a las demás, a diferencia del nivel alto que se encuentra con un porcentaje promedio, mientras que el nivel bajo casi no se percibe.

Tabla 20.

Medidas de frecuencia de la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral.

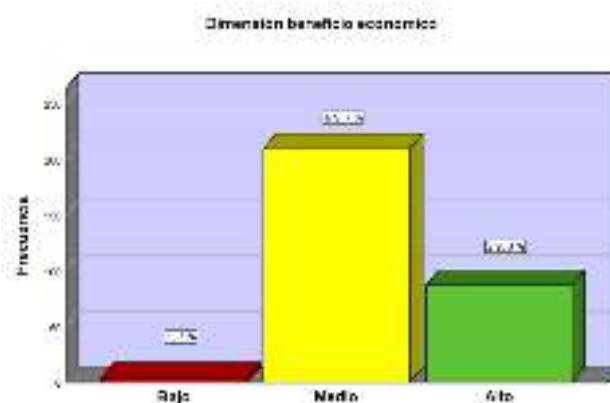
Beneficios económicos	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	87	29,0
Medio	209	69,7
Bajo	4	1,3

Fuente: Base de datos de la encuesta satisfacción laboral

Se visualiza que 87 encuestados (29,0%) consideran que los beneficios económicos presentan un nivel alto, mientras que 209 encuestados (69,7%) consideran que se encuentra en un nivel medio. Asimismo, existen 4 encuestados (1,3%) que consideran que los beneficios económicos muestran alto nivel.

Figura 10

Niveles de la dimensión de los beneficios economicos de la variable satisfacción laboral



Niveles de la dimensión de los beneficios económicos de la variable satisfacción laboral

Se aprecia que para la mayor parte de los encuestados en la dimensión de los beneficios económicos predomina con un nivel medio con un mayor porcentaje en comparación a las demás, a diferencia del nivel alto que se encuentra con un porcentaje promedio, mientras que el nivel bajo casi no se percibe.

Tabla 21.

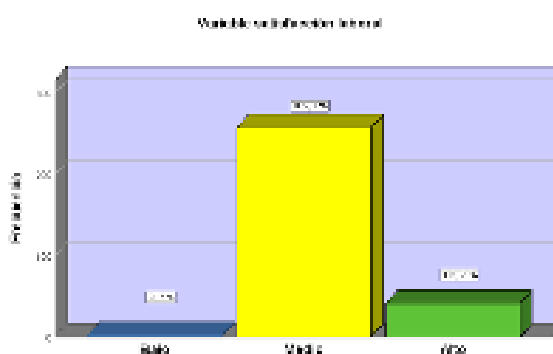
Medidas de frecuencia de la variable satisfacción laboral.

Satisfacción laboral	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	41	13,7
Medio	257	85,7
Bajo	2	0,7

Fuente: Base de datos de la encuesta satisfacción laboral

Se visualiza que 41 encuestados (13,7%) creen que la satisfacción laboral presenta un nivel alto, mientras que 257 encuestados (85,7%) consideran que se encuentra en un nivel medio. Asimismo, existen 2 encuestados (0,7%) que consideran que los beneficios económicos presentan nivel bajo.

Figura 11



El gráfico muestra que gran parte de encuestados ven la satisfacción laboral influye con un nivel medio con un mayor porcentaje en comparación a las demás, a diferencia del nivel alto que se encuentra con un porcentaje mínimo, mientras que el nivel bajo casi no se percibe.

Prueba de normalidad

El estadístico de correlación que se manejó en la contratación de las hipótesis, desarrolló la prueba de normalidad de Kosmogorov Smirnov

Tabla 22. *Prueba de normalidad de la variable clima laboral y sus dimensiones.*

Variable y dimensiones	K-S	Sig.
Clima laboral	,101	,000
Autorrealización	,143	,000
Involucramiento laboral	,148	,000
Supervisión	,108	,000
Comunicación	,106	,000
Condiciones laborales	,103	,000

Fuente: Base de datos de la encuesta clima laboral

Se visualiza que los datos con la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, de la variable clima laboral y sus dimensiones, tienen una significancia menor a 0.05 es decir, la distribución de los datos no presenta normalidad.

Tabla 23. *Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.*

Variable y dimensiones	K-S	Sig.
Satisfacción laboral	,144	,000
Significación de tareas	,203	,000
Condiciones de trabajo	,165	,000
Reconocimiento del personal y/o social	,164	,000
Beneficios económicos	,180	,000

Fuente: Base de datos de la encuesta clima laboral

Se visualiza que los valores con la prueba de Kolmogorov Smirnov, la variable satisfacción laboral, cuyas dimensiones son menores a 0.05, es decir, la distribución de los datos no presenta normalidad. Por ello, se tomó la decisión de utilizar la Prueba No paramétrica de Spearman.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

5.2.1 Hipótesis General

Ho. El clima laboral no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019.

Ha. El clima laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019.

Tabla 24. *Medida de correlación de Spearman de las variables de clima laboral y la satisfacción laboral.*

Variabes de correlación	Rho	P valor
Clima laboral y satisfacción laboral	0,792**	0,000

Fuente: Base de datos de las variables clima laboral y satisfacción laboral

El valor de p hallado es menor que 0.05, por ende, hay aceptación de la hipótesis alterna y rechazo por la hipótesis nula, es decir, existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Spearman es ,792, por lo tanto, la correlación entre las variables es buena.

Hipótesis específica 1

Ho. La autorrealización no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019.

Ha. La autorrealización se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019.

Tabla 25. *Medida de correlación de Spearman de la dimensión autorrealización de la variable de clima laboral y la satisfacción laboral.*

Variables de correlación	Rho	P valor
Autorrealización y satisfacción laboral	0,746**	0,000

Fuente: Base de datos de las variables clima laboral y satisfacción laboral

El valor de p hallado es menor que 0.05, también hay aceptación de la hipótesis alterna y rechazo por la hipótesis nula, lo que significa que existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Spearman es ,746, por lo tanto, la correlación entre las variables es buena.

Hipótesis específica 2

Ho. El Involucramiento no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laborales en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019.

Ha. El Involucramiento se relaciona de manera significativa con la satisfacción laborales en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019.

Tabla 26. *Medida de correlación de Spearman de la dimensión involucramiento de la variable de clima laboral y la satisfacción laboral.*

VARIABLES DE CORRELACIÓN	RHO	P VALOR
Involucramiento y satisfacción laboral	0,625**	0,000

Fuente: Base de datos de las variables clima laboral y satisfacción laboral

El valor de p hallado es menor que 0.05, es decir hay aceptación de la hipótesis alterna y rechazo por la hipótesis nula, en otras palabras, existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Spearman es ,625, por lo tanto, la correlación entre las variables es buena.

Hipótesis específica 3

Ho. La supervisión no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

Ha. La supervisión se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

Tabla 27. *Medida de correlación de Spearman de la dimensión supervisión de la variable de clima laboral y la satisfacción laboral.*

VARIABLES DE CORRELACIÓN	RHO	P VALOR
Supervisión y satisfacción laboral	0,695**	0,000

Fuente: Base de datos de las variables clima laboral y satisfacción laboral

El valor de p hallado es menor que 0.05, por ende, hay aceptación de la hipótesis alterna y rechazo por la hipótesis nula, significa que, existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Spearman es ,695, por lo tanto, la correlación entre las variables es buena.

Hipótesis específica 4

Ho. La comunicación no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019.

Ha. La comunicación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

Tabla 28. *Medida de correlación de Spearman de la dimensión comunicación de la variable de clima laboral y la satisfacción laboral.*

Variabes de correlación	Rho	P valor
Comunicación y satisfacción laboral	0, 785**	0,000

Fuente: Base de datos de las variables clima laboral y satisfacción laboral

El valor de p hallado es menor que 0.05, tiene aceptación de la hipótesis alterna y rechazo por hipótesis nula, significa que existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Spearman es ,785, por lo tanto, la correlación entre las variables es buena.

Hipótesis específica 5

Ho. Las condiciones laborales no se relacionan de manera significativa con la satisfacción laborales en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

Ha. Las condiciones laborales se relacionan de manera significativa con la satisfacción laborales en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

Tabla 29. *Medida de correlación de Spearman de la dimensión condiciones laborales de la variable de clima laboral y la satisfacción laboral.*

Variables de correlación	Rho	P valor
Condiciones laborales y satisfacción laboral	0,704**	0,000

Fuente: Base de datos de las variables clima laboral y satisfacción laboral

El valor de p hallado es menor que 0.05, es decir hay aceptación de la hipótesis alterna y rechazo por la hipótesis nula, lo que significa que existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Spearman es ,704; por lo tanto, la correlación entre las variables es buena.

5.3 Discusión de resultados

La presente investigación: “clima y satisfacción laboral en los profesionales de la salud del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2017”, los antecedentes y marco teórico hallados, sirvieron para realizar el siguiente análisis:

La relación entre clima y satisfacción laboral en los profesionales de salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019, se puede apreciar los resultados estadísticos obtenidos de la muestra, del nivel significativo $p=,000$ y el nivel de Rho Spearman = ,792. Estos datos resultan significativos, ello confirma la hipótesis general, es decir hay una correlación significativa entre las dos variables.

Este resultado coincide con Ruiz, (2011), quien afirmó en su trabajo que el liderazgo de la alta dirección contribuye de manera significativa la eficacia de los establecimientos educativos, debido a que la prueba de la hipótesis general finalizó con $P=0,000<0,05$. Así también, en el trabajo de Saldaña (2017), se llegó a obtener un resultado similar afirmando que existe relación significativa entre el clima laboral y la

satisfacción laboral del profesional de salud. Con ello se demuestra que el clima en el trabajo contribuye significativamente en la satisfacción laboral, en cualquier espacio de trabajo, ya sea de una institución educativa, en una empresa u centro médico. Así lo menciona Chiavenato (2009, citado en Albañil, 2015) comenta que el clima laboral tiene relación con el medio ambiente producido por colaboradores de la entidad. Por ende, es un factor que está relacionado con la motivación de los colaboradores, esto quiere decir que mientras el clima laboral se bueno la satisfacción personal será favorable.

Además, Acosta (1996, citado en Gomero, 2019) estableció la satisfacción laboral como el comportamiento de los colaboradores en base a sus valores frente al trabajo, cuyas actitudes se determinan por las actuales características del trabajo frente a la percepción del colaborador de la empresa.

Para identificar el vínculo relacional entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019. Se observa que los resultados estadísticos obtenidos del valor de p hallado son menores que 0.05, lo que significa que hay evidencia de correlación entre las variables y el valor de Spearman es ,746. Lo que ratifica que existe correlación de las variables y la dimensión, por tanto, la correlación entre ambas es buena.

Este resultado coincide con los de Casana (2015), que identificó que se correlaciona con un indicador alto y significativamente positiva la Autorrealización de Clima Organizacional con Satisfacción laboral. También García (2017), Se observa que la dimensión autorrealización existe una correlación moderada, pero altamente significativa y directa con la variable satisfacción laboral. Esta dimensión evaluó el nivel de estimulación de los colaboradores independientes, autosuficientes y autónomos. Es la importancia que se da a la planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el nivel en que la presión laboral domina el ambiente de trabajo (García, 2017).

Para conocer la relación del involucramiento y la satisfacción laboral de trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco, 2019. Se observa que los resultados obtenidos del valor de p hallado son menores que 0.05 y el valor de Spearman es ,625, se confirma por lo tanto la correlación entre las variables es buena.

Así también, en los resultados de Franco (2017), se halló que el nivel significativo fue menor a 0.05, lo que significa que hay un vínculo relacional entre la observación del involucramiento laboral y la satisfacción en el trabajo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara. Igualmente, el grado correlativo fue moderado y positivo ($r=0.604$), lo que quiere decir que mientras el nivel de involucramiento en el trabajo sea alto, el nivel de satisfacción en el trabajo también será elevado.

Para Palma (2004), el involucramiento es empleado para referirse generalmente a algún tipo de práctica administrativa que conduce a los empleados sobre como su trabajo es organizado para obtener mejores resultados. Las prácticas implícitas en este concepto surgen para responder a las exigencias de la competencia con la creencia de que les auxiliaran a mejorar su eficiencia mediante la reducción de costos (Palma, 2004).

Para identificar la relación de la supervisión y la satisfacción laboral en el Hospital Carlos Lanfranco, 2019. Se halló el valor de p menor a 0.05 y el valor de Spearman es ,695, se confirma por lo tanto la correlación entre las variables es buena.

Estos resultados coinciden con los de Vereau (2018), quien a través de la aplicación de la prueba de Correlación de Spearman, una correlación directa y altamente significativa ($p < 0.01$) entre el factor Supervisión del clima laboral con la satisfacción Laboral a nivel general y con sus factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la Autoridad; y directa y significativa con el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos en el personal administrativo de la entidad pública donde se realizó la investigación; estos resultados evidencian que los colaboradores que perciben por parte de sus jefes inmediatos, apoyo y confianza en la labor que ejercen, mantienen una actitud favorable hacia la institución.

Es así que la inspección especializada tiene el objetivo de controlar a los colaboradores en el trabajo. Convirtiéndose en un proceso donde identifique, analice y registre las acciones que se llevaran a cabo. Por el contrario, la supervisión es un indicador que determina el éxito o fracaso dentro de una entidad, por esta razón el supervisor afronta problemas técnicos, así como también problemas en la relación laboral con los trabajadores. (Mancisidor, 2016).

Para identificar el vínculo entre la comunicación y la satisfacción laboral en el Hospital Carlos Lanfranco, 2019. Se observa los resultados estadísticos obtenidos del valor de p hallado es menor que 0.05, significa correlación de variables, asimismo como el valor de Spearman es ,785, la correlación entre las variables es buena.

Este resultado concuerda con Vereau (2018), porque evidencia, a través de la prueba de Correlación de Spearman, la existencia de una correlación directa y altamente significativa ($p < 0.01$) entre el factor Comunicación del clima laboral, con la satisfacción laboral y con sus factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la Autoridad en el personal administrativo de una entidad pública de Lima.

Según Sonia Palma (2004), la comunicación en el trabajo es aquella naturalidad, claridad entre los colaboradores de la empresa perteneciente al funcionamiento interno, que se refleja en el trato a los interesados. Goldhaber (2005, citado en Mancsidor, 2016) establece a las entidades como un grupo integrado donde se interactúa según la estructura del sistema para lograr sus objetivos. En dicho grupo los colaboradores desempeñan distintas funciones donde el flujo de proceso de mensajes se llaman redes comunicativas con una dirección de redes comunicativas, originando una comunicación descendente, ascendente y horizontal. que se comunican mediante.

Para identificar el vínculo entre condiciones laborales y satisfacción laboral en el Hospital Carlos Lanfranco, 2019. Se observa los resultados estadísticos obtenidos del valor de p hallado que son menores que 0.05, que significa la correlación entre variables, además como el valor de Spearman es ,704; la correlación de las variables es buena.

Estos resultados son similares a Vereau (2018) se observa que la prueba de correlación de Spearman detectó una correlación altamente significativa ($pp < 0.01$), y directa entre el factor Condiciones Laborales del clima organizacional con la satisfacción laboral y con sus factores Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la Autoridad, en el personal administrativo de una entidad pública de Lima. Con este resultado se verifica que las

condiciones del trabajo apoyan la ejecución de las funciones en los trabajadores y además son componentes necesarios para incrementar la satisfacción organizacional en una entidad.

Las Condiciones Laborales son definidas por Palma “como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas” (Palma 2004, p.7). Así también, de manera operacional es la observación del colaborador de acuerdo al medio de trabajo y relacionado a los elementos de crecimiento personal, supervisión, aceptación a la información vinculadas al trabajo, en organización con los miembros del equipo bajo los escenarios que apoyen su función laboral.

5.4 Aportes científicos de la investigación

Los resultados muestran que se identificó un gran aporte al permitir explicar la relación del clima y la satisfacción laboral del Hospital Carlos Lanfranco. Con ello se demuestra que la importancia de fomentar un clima laboral positivo, agradable en cualquier institución o ambiente de trabajo; es así que cada gerente o director debe tener en cuenta que la autorrealización, el involucramiento, la supervisión que hoy debe ser más un monitoreo y acompañamiento, la importancia de la comunicación asertiva y rápida y las condiciones laborales son componentes importantes para generar un clima favorable en una entidad o empresa.

Por tanto, queda firmemente comprobado que el clima organizacional es un elemento fundamental que promueve y genera desarrollo en cualquier organización, creando las condiciones de trabajo favorables, delegando la asignación de tareas adecuadas al perfil de los trabajadores o colaboradores como algunas instituciones los llaman, tener presente siempre los beneficios económicos; son aspectos que permitirán mejores resultados en la productividad.

El presente estudio también ha permitido conocer y difundir nociones tan relevantes acerca del clima y la satisfacción laboral, pues a pesar de ser tema trabajado, los resultados se convierten en un antecedente científico para que otros investigadores

puedan consultar sobre todo, si realizan estudios en centros médicos; pues el personal de salud como otros trabajadores deben laborar en un clima que permita cumplir su labor con eficiencia, esto permitirá obtener nuevos resultados que generen el análisis y reflexión en cualquier ambiente de trabajo, donde se busque generar una satisfacción laboral alta.

CONCLUSIONES

Después de ejecutar la investigación, se extrajo las siguientes conclusiones:

Primera. Con respecto a la hipótesis general, existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017. Adquirió como hallazgo el valor de p es menor que 0.05, se determina, que existe evidencia de correlatividad en las variables, mejor dicho, un óptimo clima laboral, brindara una alta satisfacción laboral. Además, como el valor de Spearman es ,792, la correlación entre las variables es buena.

Segunda. En la primera hipótesis específica, existe relación directa en la autorrealización y satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017. Se adquirió como hallazgo que el valor de p es menor que 0.05, se concluye, que existe evidencia de correlación entre ambas, a mayor autorrealización del profesional, mayor será su satisfacción laboral. Además, como el valor de Spearman es ,746, la correlación es buena.

Tercera. Para la segunda hipótesis específica, existe relación directa entre el Involucramiento y la satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019. Se adquirió como hallazgo que el valor de p es menor que 0.05, se concluye, que existe evidencia de correlación entre ambas, lo que indica a mayor involucramiento, mayor será la satisfacción laboral de profesionales de la salud, además como el valor de Spearman es ,625, la correlación es buena.

Cuarta. Para la tercera hipótesis específica existe relación directa en la supervisión y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017. Se adquirió como hallazgo que el valor de p es menor que 0.05, se concluye, que existe evidencia de correlación entre ambas, lo que indica a un mejor proceso de supervisión, mayor será la satisfacción laboral de profesionales de la salud. Además, como el valor de Spearman es ,695, la correlación es buena.

Quinta. Para la cuarta hipótesis específica, existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017. Se adquirió como hallazgo que el valor de p es menor que 0.05, se concluye, que existe evidencia de correlación entre ambas, así a una mejor comunicación, la satisfacción laboral de los profesionales de la salud será también mayor. Además, el valor de Spearman es ,785, lo que significa, que la correlación es buena.

Sexta. Para la quinta hipótesis específica, existe relación directa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017. Adquirió como hallazgo el valor de p es menor que 0.05, se concluye, que existe evidencia de correlación entre ambas, así a mejores condiciones laborales, la satisfacción laboral también será mayor. Además, el valor de Spearman es ,704; lo que significa, que la correlación es buena.

SUGERENCIAS

Al comprobarse la relación positiva entre el clima y satisfacción laboral en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017, se recomienda:

Realizar alianzas con instituciones superiores para llevar a cabo diplomado y/o talleres constantes en temas de clima laboral, sobre todo en la dimensión de autorrealización, comunicación y condiciones laborales, en vista que han presentado valores desfavorables más altos, con ello se buscará mejorar la satisfacción en el trabajo de los profesionales de salud en el hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Generar tácticas de incentivos no económicos que fortalezcan el rendimiento laboral del trabajador con el fin de lograr un mayor desempeño de la calidad del servicio. Con ello se podrá mejorar la dimensión de autorrealización profesional, en vista que un indicador no muy favorable en los resultados de la gestión del hospital, lo que permitirá mejorar la percepción de satisfacción laboral en el hospital.

Las autoridades del hospital y jefaturas deben hacer participar de manera más activa a los profesionales de salud en proyectos de investigación y se logre difundir los resultados a las autoridades locales, regionales y nacionales, con ellos se promueve no solo la autorrealización profesional, sino también el involucramiento como dimensiones importantes del clima institucional. Además, que se busque implementar capacitaciones y/o actualizaciones a todo el personal basado en argumentos de interés nacional e internacional.

Realizar periódicamente reuniones con todo el personal y sensibilizarlos acerca de la importancia de una supervisión y control de tareas, es un proceso que se realiza sistemáticamente, que tiene una representación netamente formativa con el objetivo de desempeño personal, incremento de competencia, seguridad de la calidad de servicios.

Establecer políticas comunicativas efectivas, con un nivel alto de naturalidad, claridad, congruencia y exactitud de indagación oportuna del trabajo interno del hospital para que los profesionales de la salud y todo el personal en general se encuentren constantemente informados y puedan no solo recepcionar información, sino también manifestar sus opiniones y sugerencias a fin de ser tomados en cuenta para implementar estrategias de mejora institucional.

Continuar mejorando las condiciones físicas y/o materiales, así también, difundir mejor las políticas administrativas, generar condiciones de trabajo que permitan establecer adecuados vínculos de socialización en los trabajadores de la salud, implementar políticas de capacitación continua para mejorar el desarrollo profesional.

La alta dirección debe brindar un medio de trabajo cálido y dinámico realizando capacitaciones formativas de manera consecutiva mediante talleres en equipo donde los miembros de la organización formen vínculos sociales fuertes.

Los directivos y jefes deben tener buenas relaciones con los profesionales de la salud y con sus trabajadores, valorar el trabajo, ser flexibles y no autoritarios, no formar grupos, se debe enfatizar en la meritocracia. Para reforzar la satisfacción laboral y conservar el clima organizacional.

Considerar para próximos estudios también a los médicos, al personal de servicio, seguridad y administrativos como actores importantes que brindan sus servicios en el Hospital.

Evaluar periódicamente estas variables para comprobar el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral percibido por los trabajadores de salud para instituir estrategias de mejora en todo el personal que provocan una mayor y mejor calidad de atención a los pacientes del Hospital, además que se mejoraría la satisfacción laboral.

Generalizar de manera sistemática este estudio por parte del Estado en muestras más grandes del sector salud, en las diferentes regiones del país, utilizando los instrumentos propuestos de la investigación, con la finalidad de conocer y corregir oportunamente deficiencias en cuanto a las variables estudiadas, más aún en estos tiempos de pandemia.

REFERENCIAS

- Albañil, A. (2015). El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura. Tesis de Maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf
- Acosta, A., De La Cruz, N. y Huerta, K. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital Essalud, Lima. Agosto - octubre 2017. Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima_Acosta%20Ingaruca%2C%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alfaro, Leytón, Meza y Sáenz (2012), Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis de maestría, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alí, L. (2010). Psicología para el docente. Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial. México: Universidad de Guanajuato. Libro digital satisfacción laboral de los docentes.
- Álvarez, D. (2007). Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana. UNMSM
- Amoros, (2007). Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitiva. Chiclayo Lima Perú.

- Azcarza, K. (2017). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013. Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención Gestión de la Educación de la Universidad César Vallejo. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baguer, A. (2003). El miedo y la toma de decisiones. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/miedo-toma-decisiones/>
- Bautista, N. (2017). Clima institucional y la calidad de la gestión educativa en la Institución Educativa “Madre Admirable” de la UGEL N° 07 - del Distrito San Luis – 2014. Tesis Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación de la Universidad Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1442/TM%20CE-Ge%203180%20B1%20-%20Bautista%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beltrán, E y Palomino, M. (2014). Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral. Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Dirección de Personas de la Universidad del Pacífico. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Bruzual, F. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management. Tesis de maestría de la Universidad de Montemorelos. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/133>

- /Tesis%20Fabiola%20Beatriz%20Bruzual%20Sandrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. Estudio de caso. Trabajo de investigación presentado para optar el grado de Bachiller en Administración con Mención en Dirección de Empresas de la Universidad ESAN. Recuperado de <http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casana, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. Tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta y Núñez, A. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal: Desarrollo, Adaptación y Validación de Instrumentos. *Revista Universum*, 23(2), 66-85. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext&tlng=en
- Chiavenato, I. (1996) *Administración en los nuevos tiempos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006), *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos92/sobre-el-comportamiento-organizacional/sobre-el-comportamiento-organizacional.shtml#ixzz3M7eLmWWQ>.
- Constitución Política del Perú (1993). Recuperado de http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Const-peru-oficial.pdf
- Contreras, V., Reynaldos, k. y Cardona, L. (2014). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista cubana de enfermería*, Volumen 31, Número 1 (2015) > Contreras Ibacache. Recuperado de <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>

- Delgado, Y. (2016). Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la gerencia regional de salud de Arequipa durante el año 2016. Para optar el grado académico de magíster en administración de la universidad andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/912/TESIS.pdf?sequence=1
- Falcón, J. y Herrera, R. (2005). Análisis del dato Estadístico. Guía didáctica. Universidad Bolivariana de Venezuela. Caracas. Recuperado de <http://files.pnfa-iuty-yaracuy.webnode.com.ve/200000046-c8762c96c2/Analisis%20del%20Dato%20Estadistico.pdf>
- Flores J. (1998). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Perú: Universidad del Pacífico.
- Franco, I. (2017). Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen – 2016. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo. Recuperado de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/21813/Franco_ZIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamboa E. (2010). Satisfacción Laboral. Descripción Teórica de sus Determinantes. Revista Psicología Científica.com Recuperado: <http://psicologiacientifica.com/satisfacción-laboral-dexcripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- García, M. e Ibarra, L. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- García, M. (2017). Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima – 2017. Tesis para optar el grado académico de maestra en administración de negocios de la Universidad Ricardo Palma
- Giovannone, P. (2011). La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg. Trabajo final para optar al título de Magister de la Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/22438/Documento_completo.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Gomero, J. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca. Tesis para optar el grado académico de doctor en administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3729/TESIS%20-%20Johnny%20Gomero%20-%20Doc.%20Adm.%20ultimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Goncalves, A. (1997). Dimensiones del clima organizacional. Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

González, S. y Figueroa, Hermes. (2017). Clima laboral y satisfacción docente en el colegio técnico microempresarial el Carmen - Colombia, 2016. Tesis Para optar por el grado de maestro en educación con mención en pedagogía de la universidad privada Norbert Wiener. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/739/MAESTRO-%20Figueroa%20Aparicio%20Hermes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral. Trabajo de investigación de la Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (2da edición) México. Mc Graw Hill. Recuperado de: http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta edición) México. Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Inocente, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016. Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública de la Universidad César Vallejo. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9017/Inocente_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Kerlinger, P. (1979). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana. Capítulo 8 (Investigación experimental y no experimental).
- Ley N° 28044 (2003). Ley General de Educación. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Newstrom J. (2007) Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.
- Mancisidor, E. (2016). Percepción Del Clima Organizacional Y Rasgos De Personalidad Mediante El Big Five En Trabajadores De Una Empresa Privada. Tesis Para optar el grado académico de maestro en administración del trabajo y relaciones industriales de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1131/T_MAESTRIA%20EN%20ADMINISTRACION%20DEL%20TRABAJO%20Y%20RELACIONES%20%20INDUSTRIALES_08317911_MANCISIDOR_ALVARADO_EUDOLIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Méndez, J. (2006). La cultura corporativa: estudio de caso de una empresa colombiana del sector industrial. Recuperado de: https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/5453/4215
- Palma, S. (2004). Manual de escala clima laboral CL-SPC. 1° Edic. Lima. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/328027677/Escala-Clima-Laboral-CI-Spc-Manual-1o-Ed>
- Palma, S. (2006). Escala SL - SPC. Lima, Perú: Editorial Cartolan
- Peng, Y. (2014). Job satisfaction and job performance of university librarians: a disaggregated examination. *Library & Information Science Research*, 36, 74–82.
- Pérez, J. M. (2000). Comunicación y educación en la sociedad de la información. Nuevos lenguajes y conciencia crítica. España: Paidós Ibérica.
- Picardo, O. (2005). Diccionario pedagógico. San Salvador: Centro de investigación educativa.

- Poole, M. (2006). El clima laboral. Fundació per a la motivació dels recursos humans. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf
- Quintero, E. (2009). Encuesta Nacional - Ministerio de Salud y Protección Social. (s.e). Colombia
- Rivas, L. (2018). Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015. Tesis para optar el Grado Académico de Doctora en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8215/Rivas_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. Tesis para optar el Título de Magíster en Educación DE LA Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1
- Rojas, C. (2013). La satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas. Desarrollo Gerencial, Vol. 5-2. No. 2-pp. 94-126 Julio-Diciembre Universidad Simón Bolívar–Barranquilla – Colombia, ISSN: 2145-5147. Recuperado de <http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/desarrollogerencial/index.php/desarrollogerencial/issue/archive>
- Robbins S. (2005). Administración. México: Pearson Educación.
- Robbins S. (2009) Comportamiento Organizacional. 13º Edic. Pearson.Prentice Hall
- Rodríguez A. (2006) Introducción a 3 psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid. Ediciones Pirámide
- Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

- Rosales, R. (2015). Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6555/ROSALLES_BEDOYA_RUBY_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldaña, A. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. Tesis para optar el grado académico de: magister en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?sequence=1
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Revista electrónica: Hitos de ciencias económico administrativas, mayo-agosto 2004. Año 10, número 27. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf
- Sánchez y Reyes (1988). Metodología de la investigación científica. Perú: Mantaro
- Serrano, A (2018). El clima organizacional y las competencias laborales del personal administrativo de la dirección general en el poder legislativo, año 2017. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17689/Serrano_HAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vallejo, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vargas, J. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado Nova Scientia. Revista científica vol. 4, núm. 7, noviembre-abril, 2011, pp. 172-204 Universidad De La Salle Bajío León, Guanajuato, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2033/203320117008.pdf>
- Velásquez, S. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/110/Tesis%20Sandy%20Maril%C3%BA%20Vel%C3%A1zquez%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vereau, G. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos, de la Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1640/GiVereauC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zúñiga P. (2012). Nivel de satisfacción laboral y calidad de vida. Tesis de maestría, UNMSM, Lima Perú

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL
CARLOS LANFRANCO LA HOZ, 2017.

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problemas General</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?</p>	<p>Objetivos General</p> <p>Explicar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.</p> <p>Analizar la relación entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación directa y entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.</p> <p>Existe relación directa entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.</p>	Clima laboral	<p>Realización personal</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones laborales</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Básica sustantiva</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Explicativo</p> <p>Diseño:</p> <p>no experimental, transversal y correlacional causal</p> <p>Población:</p> <p>300 profesionales de la salud</p> <p>Muestra:</p> <p>300 profesionales de la salud</p>

<p>¿Qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017?</p>	<p>Identificar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.</p> <p>Identificar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.</p>	<p>Existe relación directa entre la supervisión y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017</p> <p>Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.</p> <p>Existe relación directa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Significación de tareas</p>	<p>Muestreo: Estudio de tipo censal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios de clima laboral y satisfacción laboral (Sonia Palma Carrillo)</p>
<p>Condiciones de trabajo</p>					
<p>Reconocimiento del personal</p>					
<p>Beneficios económicos</p>					



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA:

TÍTULO: CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, 2017.

OBJETIVO: Explicar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2017.

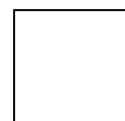
INVESTIGADOR: Luz Aurora Guevara Flores

- 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 en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita



Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2017

ANEXO 03

CUESTIONARIO: CLIMA LABORAL

Marca con una (X) cada opción.

Gracias por tu participación:

N°	DIME NSIO NES	ITEMS	5	4	3	2	1	
			Total	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total	
1	Autor realiz ación	1	Existen oportunidades de progresar en la Institución					
		2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
		3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
		4	Se valora los altos niveles de desempeño					
		5	El jefe expresa reconocimiento por los logros					
		6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
		7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
		8	La empresa promueve el desarrollo del personal					
		9	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					

		1 0	Se reconocen los logros en el trabajo					
2	Involucramiento laboral	1 1	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
		1 2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
		1 3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
		1 4	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
		1 5	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
		1 6	Cumplir con las tareas diaria en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
		1 7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
		1 8	Cumplir con los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
		1 9	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución					
				2 0	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral			
3	Supervisión	2 1	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
		2 2	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
		2 3	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
		2 4	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					

		2 5	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
		2 6	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
		2 7	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
		2 8	Los objetivos de trabajo están claramente definidos					
		2 9	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
		3 0	Existe un trato justo en la empresa					
4	Comu nicaci ón	3 1	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
		3 2	En mi oficina la información fluye adecuadamente					
		3 3	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
		3 4	Existen suficientes canales de información					
		3 5	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
		3 6	En la institución, se afronta y superan los obstáculos					
		3 7	La institución fomenta y promueve la comunicación					
		3 8	El jefe escucha los planteamientos que se le hacen					
		3 9	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					

		4 0	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
5	Condi ciones labor ales	4 1	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
		4 2	Los objetivos de trabajo son retadores					
		4 3	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de responsabilidad					
		4 4	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
		4 5	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
		4 6	Existe buena administración de los recursos					
		4 7	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones					
		4 8	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución					
		4 9	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
		5 0	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Marca con una (X) cada opción.

Gracias por tu participación:

N	DIME NSION ES	ITEMS	5 Total	4 De	3 Indeciso	2 En	1 Total
1	Signific ación de tareas	1 Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser					
		2 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
		3 Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia					
		4 Me gusta el trabajo que realizo					
		5 Me gusta la actividad que realizo					
		6 Me complace los resultados de mi trabajo					
2	Condic iones de trabajo	7 La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores					
		8 El ambiente donde trabajo me es confortable					
		9 Me disgusta mi horario					
		10 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
		11 La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable					
		12 El horario de trabajo me resulta incomodo					

		1 3	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
		1 4	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
3	Reconocimiento del personal y/o social	1 5	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
		1 6	Me siento útil con la labor que realizo					
		1 7	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
		1 8	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
		1 9	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
		2 0	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo					
		2 1	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
4	Beneficios económicos	2 2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
		2 3	Me siento mal con lo que gano					
		2 4	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
		2 5	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
		2 6	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
		2 7	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					



ANEXO 04

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: TOMAS DALI VIÑENA ANDRADE
Especialidad: MG. EDUCACIÓN

CUESTIONARIO: CLIMA LABORAL

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AUTOREALIZACIÓN	1-10	4	4	4	4
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	11-20	4	4	4	4
SUPERVISIÓN	21-30	4	4	4	4
COMUNICACIÓN	31- 40	4	4	4	4
CONDICIONES LABORALES	41- 50	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: MG. TOMAS DALI VIÑENA ANDRADE
Especialidad: MG. EDUCACIÓN

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SIGNIFICACIÓN DE TAREAS	1 – 6	4	4	4	4
CONDICIONES LABORALES	7 – 14	4	4	4	4
RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL Y/O SOCIAL	15 – 21	4	4	4	4
BENEFICIOS ECONÓMICOS	22 – 27	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: FILOMENA RAMOS CHAVEZ
Especialidad: MG. GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

CUESTIONARIO: CLIMA LABORAL

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AUTOREALIZACIÓN	1-10	4	4	4	4
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	11-20	4	4	4	4
SUPERVISIÓN	21-30	4	4	4	4
COMUNICACIÓN	31- 40	4	4	4	4
CONDICIONES LABORALES	41- 50	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: FILOMENA RAMOS CHAVEZ

Especialidad: MG. EDUCACIÓN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SIGNIFICACIÓN DE TAREAS	1 – 6	4	4	4	4
CONDICIONES LABORALES	7 – 14	4	4	4	4
RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL Y/O SOCIAL	15 – 21	4	4	4	4
BENEFICIOS ECONÓMICOS	22 – 27	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: TEOFILO JULIO OBREGON CALERO
Especialidad: MG. GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

CUESTIONARIO: CLIMA LABORAL

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AUTOREALIZACIÓN	1-10	4	4	4	4
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	11-20	4	4	4	4
SUPERVISIÓN	21-30	4	4	4	4
COMUNICACIÓN	31- 40	4	4	4	4
CONDICIONES LABORALES	41- 50	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: TEOFILO JULIO OBREGON CALERO
Especialidad: MG. GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SIGNIFICACIÓN DE TAREAS	1 - 6	4	4	4	4
CONDICIONES LABORALES	7 - 14	4	4	4	4
RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL Y/O SOCIAL	15 - 21	4	4	4	4
BENEFICIOS ECONÓMICOS	22 - 27	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: VERONICA CAJAS BRAVO
Especialidad: DR. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CUESTIONARIO: CLIMA LABORAL

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AUTOREALIZACIÓN	1-10	4	4	4	4
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	11-20	4	4	4	4
SUPERVISIÓN	21-30	4	4	4	4
COMUNICACIÓN	31- 40	4	4	4	4
CONDICIONES LABORALES	41- 50	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____

Firma del juez

DNI: 08343126



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: VERONICA CAJAS BRAVO
Especialidad: DR. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SIGNIFICACIÓN DE TAREAS	1 – 6	4	4	4	4
CONDICIONES LABORALES	7 – 14	4	4	4	4
RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL Y/O SOCIAL	15 – 21	4	4	4	4
BENEFICIOS ECONÓMICOS	22 – 27	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____


 Firma del Juez
 DNI: 08342126



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: HUMBERTO FLORES FLORES
Especialidad: MG. EDUCACIÓN

CUESTIONARIO: CLIMA LABORAL

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AUTOREALIZACIÓN	1-10	4	4	4	4
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	11-20	4	4	4	4
SUPERVISIÓN	21-30	4	4	4	4
COMUNICACIÓN	31- 40	4	4	4	4
CONDICIONES LABORALES	41- 50	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____



 Firma del Juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



Nombre del experto: HUMBERTO FLORES FLORES
Especialidad: MG. EDUCACIÓN

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SIGNIFICACIÓN DE TAREAS	1 – 6	4	4	4	4
CONDICIONES LABORALES	7 – 14	4	4	4	4
RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL Y/O SOCIAL	15 – 21	4	4	4	4
BENEFICIOS ECONÓMICOS	22 – 27	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de Sí,

¿Qué dimensión o ítem falta? _____



 Firma del Juez

NOTA BIOGRÁFICA

LUZ AURORA GUEVARA FLORES, con DNI N° 10816983, de nacionalidad peruana, nació en el Distrito de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, realizó sus estudios primarios y secundarios los realizó en la I.E. Liceo Naval “Teniente Clavero” del distrito de Ventanilla, provincia Constitucional del Callao, sus estudios universitarios en la Universidad Nacional Federico Villarreal, en la Facultad de Psicología y en la Universidad “Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta”, en la Facultad de Ciencias Sociales, labora en distintas instituciones como Psicóloga clínica y educativa, actualmente se viene desempeñando en el cargo de Psicóloga clínica y ocupacional en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra en la ciudad de Lima.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día **miércoles 20 DE OCTUBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

- | | |
|------------------------------------|------------|
| Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS | Presidente |
| Dr. Reynaldo Marcial OSTOS MIRAVAL | Secretario |
| Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO | Vocal |

Asesora de tesis: Dra. Victoria Maruja MANZANO TARAZONA (Resolución N° 02876-2018-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Educación, mención: Investigación y Docencia Superior, Doña Luz Aurora GUEVARA FLORES.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, 2017”**.

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 de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

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

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

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de *Distinción* (*16*)
Equivalente a *Buena*, por lo que se declara *Aprobado*
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *21:00* horas de 20 de octubre de 2021.

[Signature]
.....
PRESIDENTE
DNI N° *224612906*

[Signature]
.....
SECRETARIO
DNI N° *22420141*

[Signature]
.....
VOCAL
DNI N° *41572365*

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

(Resolución N° 02672-2021-UNHEVAL/EPG)



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 LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, 2017**; realizado por la Maestría en Educación, mención: Investigación y Docencia Superior **Luz Aurora GUEVARA FLORES**, cuenta con un **índice de similitud de 14%** 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 todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 21 de marzo de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL CARLOS LAN FRANCO LA HOZ, 2017

AUTOR

LUZ AURORA GUEVARA FLORES

RECUENTO DE PALABRAS

15623 Words

RECUENTO DE CARACTERES

87399 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

72 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

301.2KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 17, 2022 7:29 PM GMT+1

FECHA DEL INFORME

Mar 17, 2022 7:33 PM GMT+1

● 14% de similitud general

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- 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")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
----------	--	----------------------	--	-----------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	EDUCACIÓN, MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR
Grado que otorga	MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR

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

Apellidos y Nombres:	GUEVARA FLORES LUZ AURORA							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	958966315
Nro. de Documento:	10816983					Correo Electrónico:	luzaura45@hotmail.com	

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

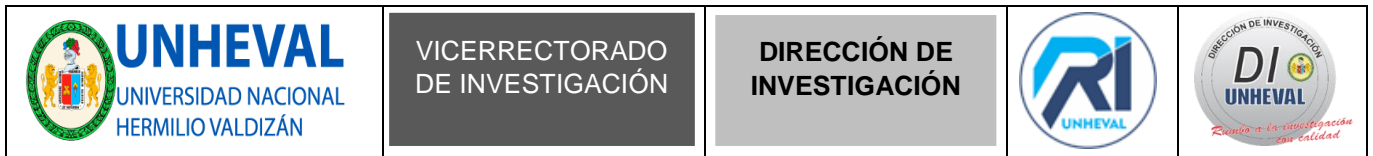
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

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

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO					
Apellidos y Nombres:	MANZANO TARAZONA VICTORIA MARUJA				ORCID ID:	0000-0002-8190-3388		
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22407373

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

Presidente:	FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO
Secretario:	OSTOS MIRAVAL REYNALDO MARCIAL
Vocal:	PORTOCARRERO MERINO EWER
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


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 LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, 2017.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR
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.

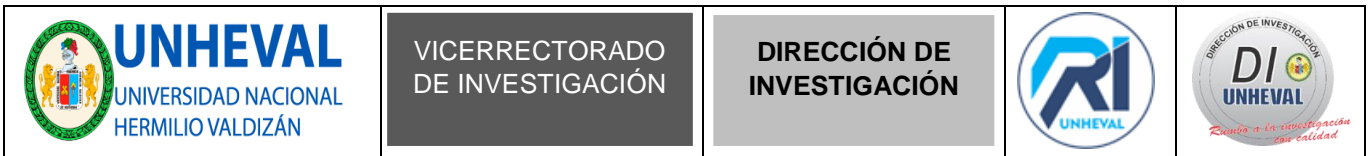
6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2021
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CLIMA LABORAL	SATISFACCIÓN LABORAL	AUTORREALIZACIÓN

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	

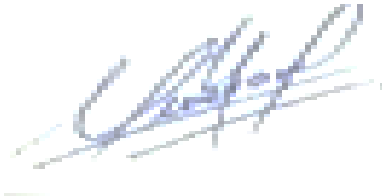

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

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:	GUEVARA FLORES LUZ AURORA		Huella Digital
DNI:	10816983		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 23/05/2023			

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.