

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los  
colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de  
la Red Asistencial Tarapoto - EsSALUD**

Por:  
Henry Arévalo Vigil  
Miguel Ángel Mora Ravello

Asesor:  
Lic. Amado Arce Cobeñas

**Tarapoto, diciembre de 2017**

**Área temática:** Negocios y Management

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU - FT

Arévalo Vigil, Henry

Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - ESSALUD / Autores: Henry Arévalo Vigil, Miguel Ángel Mora Ravello; Asesor: Lic. Amado Arce Cobeñas. -- Morales, 2017.

85 hojas: anexos, tablas, figuras

Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración. CP. Administración y Negocios Internacionales, 2018.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Administración

1. Clima laboral. 2. Satisfacción laboral.

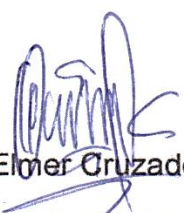
Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los  
colaboradores del servicio de enfermería del Hospital

Base II de la red asistencial Tarapoto - EsSalud


# TESIS

Presentada para optar el título profesional de licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales


## JURADO DE SUSTENTACIÓN




Lic. Elmer Cruzado Vásquez  
Presidente



Lic. David Troya Palomino  
Secretario



Lic. José Eber Paz Vilchez  
Vocal



Lic. Amado Arce Cobefias  
Asesor

Tarapoto, 12 diciembre de 2017

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Amado Arce Cobeñas, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "***Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto - ESSALUD***" constituye la memoria que presentan los **Bachilleres Henry Arévalo Vigil y Miguel Ángel Mora Ravello** para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Tarapoto*, a los *25 días* del año 2018

  
Lic. Amado Arce Cobeñas

## **Dedicatoria**

A Dios, al ser que en todo momento está a mi lado y que por medio de su palabra me permite caminar por el sendero correcto.

A mis padres, por haber hecho de mí una persona con base sólida para poder vivir en una sociedad llena de obstáculos y retos por cumplir.

A mi esposa, por permitirme compartir estos hermosos años juntos, apoyándonos mutuamente y así salir adelante.

A mis hermosos hijos, que con sus tiernas e inocentes actitudes, me enseñaron a amar la vida y saber que mi mejor reto será hacer de ellos personas de bien y que sirvan a la sociedad en su conjunto.

A mis amigos y familiares quienes están dispuestos a apoyarme en todas mis decisiones.

**Arévalo Vigil Henry**

A Dios por darme las fuerzas y la capacidad para ser una persona que esté dispuesto a enseñar y a apoyar a quien lo necesite.

A todos los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales que han contribuido en mi formación profesional.

A las palabras halagadoras de muchísimos amigos, empresarios, ejecutivos, profesionales y colegas de estudio, que me inspiraron y comprometieron a trabajar y estudiar en pos de ser un buen profesional.

A mi madre que inculco en mí, con el ejemplo, la responsabilidad de todos los días.

**Mora Ravello Miguel Ángel**

## **Agradecimiento**

A Dios en primer lugar por concedernos vida, salud, sabiduría e inteligencia, a nuestros familiares por su apoyo y su amor incondicional.

A nuestra alma máter, la Universidad Peruana Unión, por acogernos durante estos cinco años y prepararnos académicamente para hacer frente a la vida laboral.

A los directivos del Hospital Base II de la red asistencial Tarapoto - EsSalud por permitirnos ejecutar esta investigación. A los colaboradores del servicio de enfermería por su participación.

A nuestro asesor el Amado Arce Cobeñas por el apoyo y guiarnos en el desarrollo de esta investigación, a nuestros docentes que estuvieron guiándonos en este camino ya sea de manera directa o indirecta, por brindarnos la asesoría necesaria en esta investigación.

A nuestros amigos de la promoción, no fue fácil llegar hasta este momento, juntos compartimos momentos inolvidables gracias por su apoyo constante y darnos la motivación para continuar.

## Tabla de Contenido

Capítulo 1 .....	16
1. El Problema.....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema principal.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación .....	19
Capítulo II .....	20
2. Fundamento teórico de la investigación .....	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	22
2.2. Marco histórico.....	24
2.2.1. Clima laboral.....	24
2.2.2. Satisfacción laboral.....	24
2.3. Marco Filosófico.....	25
2.4. Marco teórico.....	27
2.4.1. Clima laboral.....	27
2.4.2. Satisfacción Laboral.....	37
2.4.3. Importancia de la satisfacción laboral.....	40
2.5. Marco conceptual o Términos.....	41
Capítulo III .....	44
3. Metodología .....	44

3.1.	Tipo de investigación. ....	44
3.2.	Diseño de investigación. ....	44
3.3.	Hipótesis .....	45
3.3.1.	Identificación de variable .....	45
3.4.	Hipótesis general .....	45
3.4.1.	Hipótesis específicos .....	46
3.5.	Operacionalización de variables.....	47
3.6.	Población y técnicas de investigación .....	53
3.6.1.	Delimitación de la población. ....	53
3.6.2.	Delimitación de la muestra. ....	53
3.6.3.	Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6.4.	Descripción de la aplicación de instrumentos. ....	53
3.6.5.	Procedimiento de comparación de la validez y confiabilidad de los instrumentos. ....	54
3.6.6.	Técnicas para el procedimiento de la información .....	54
	Capítulo IV .....	55
4.	Resultados y Discusiones .....	55
4.1.	Análisis de fiabilidad de instrumentos.....	55
4.1.1.	Análisis de fiabilidad del Clima Laboral.....	55
4.1.2.	Análisis de fiabilidad de la Satisfacción Laboral.....	55
4.2.	Análisis de las variables demográficas.....	55
4.2.1.	Análisis descriptivo del género .....	55
4.2.2.	Análisis descriptivo de la edad.....	55
4.2.3.	Análisis descriptivo del estado civil.....	56
4.2.4.	Análisis descriptivo de la variable religión.....	56
4.2.5.	Análisis descriptivo de la procedencia .....	56
4.3.	Análisis descriptivo de la variable Clima laboral .....	57

4.4.	Análisis descriptivo de la variable Satisfacción laboral .....	58
4.5.	Prueba de hipótesis .....	59
4.5.1.	Hipótesis general.....	59
4.5.2.	Hipótesis específica 1.....	60
4.5.3.	Hipótesis específica 2.....	61
4.5.4.	Hipótesis específica 3.....	62
4.5.5.	Hipótesis específica 4.....	63
4.5.6.	Hipótesis específica 5.....	64
4.6.	Discusión de resultados .....	65
Capítulo V	.....	67
5.	Conclusiones y Recomendaciones.....	67
5.1.	Conclusiones .....	67
5.2.	Recomendaciones .....	68
Referencias	.....	69
Anexos	.....	72

## Índice de tablas

Tabla 1. Operación de variables.....	47
Tabla 2. Análisis descriptivo de la variable género .....	55
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable edad .....	55
Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable estado civil .....	56
Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable religión .....	56
Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable procedencia.....	56
Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable Clima laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.....	57
Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.....	58
Tabla 9. Análisis de correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.....	60
Tabla 10. Análisis de correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.....	61
Tabla 11. Análisis de correlación entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. ....	62
Tabla 12. Análisis de correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.....	63

Tabla 13. Análisis de correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red

Asistencial Tarapoto – EsSALUD.....64

Tabla 14. Análisis de correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la

Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. ....65

## Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones del clima laboral.....	30
Figura 2. Dimensiones del desempeño laboral.....	39
Figura 3. Diseño de la investigación.....	44

## Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	72
Anexo 2. Matriz instrumental.....	73
Anexo 3. Instrumentos .....	79
Anexo 4. Validación por expertos de los instrumento.....	83
Anexo 5. Validación .....	84
Anexo 6. Carta de autorización .....	85

## Resumen

El clima laboral es el conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, la cual es percibida directa o indirectamente por los individuos en un ambiente de trabajo, mientras que la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud para obtener conocimientos fundamentales los cuales nos ayudan a comprender el efecto de las relaciones laborales en la calidad y eficiencia de la labor organizada. A través de la metodología se observó que es más factible obtener satisfacción laboral con un clima laboral satisfactorio, se analizó las diferentes dimensiones de las variables clima laboral y satisfacción laboral. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó una encuesta validada y se aplicó a 80 colaboradores del servicio de enfermería con una metodología correlacional. Con los resultados descritos en la investigación, se concluye que el clima laboral sí tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.

***Palabras clave:*** Clima laboral, satisfacción laboral

## **Abstract**

The work environment is the set of properties of the work environment, which is perceived directly or indirectly by individuals in a work environment, while job satisfaction is the disposition or relatively stable tendency towards work, based on beliefs and values developed from their occupational experience.

The objective of this research was to determine the relationship between the work environment and the job satisfaction of the employees of the nursing service of the Base Hospital II of the Tarapoto - EsSalud Care Network to obtain fundamental knowledge which helps us to understand the effect of the relationships in the quality and efficiency of organized work. Through the methodology it was observed that it is more feasible to obtain job satisfaction with a satisfactory work environment, the different dimensions of the variables were analyzed labor climate and job satisfaction. For the development of this research a validity survey was used and it was applied to 80 employees of the nursing service with a correlational methodology. With the results described in the research, it is concluded that the work climate does have a significant relationship with the job satisfaction of the employees of the nursing service of the Base Hospital II of the Tarapoto - EsSalud Healthcare Network.

***Keywords:*** Labor climate, job satisfaction.

## **Capítulo 1**

### **El Problema**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En los últimos años se ha puesto real importancia a temas referente a talento humano, tomando un papel protagónico este factor que es determinante para el éxito o fracaso de las organizaciones, de esta manera encontramos muchas investigaciones en el ámbito nacional e internacional que corroboran lo antes propuesto.

Es el ámbito de la administración se busca tener colaboradores que desarrollen su actividades en un clima favorable, el que les permita desarrollar sus actividades de manera adecuada para el mejor desarrollo de sus talentos; otro aspecto que en la actualidad se ha estudiado mucho es la satisfacción laboral, que permite contar con colaboradores comprometidos y dispuestos a trabajar en busca de cumplir con los objetivos de las organizaciones.

En estos tiempos también se destaca la importancia en el ambiente de trabajo de las instituciones las que deben estar acorde a sus necesidades de cada colaborador, para así desempeñar sus funciones en condiciones ergonómicas y poder hacer frente a las exigencias de cada puesto de trabajo.

En las instituciones prestadoras del servicio de salud, se puede percibir que prima mucho la necesidad de colaboradores comprometidos que desarrollen sus actividades en condiciones laborales aceptables, con un buen clima laboral y una adecuada satisfacción laboral por las mismas exigencias de este tipo de trabajo. De ser así se verá reflejado en la atención que estos presten a los usuarios del servicio.

Analizando nuestra realidad observamos que hay organizaciones que poco o nada ponen atención en sus talentos; los que por necesidad desarrollan sus actividades, esto causa un

clima laboral desfavorable que se refleja en la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores.

En ese contexto y evidenciando la necesidad de los directivos del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto – Essalud, los que muestran interés por conocer el clima laboral y la satisfacción laboral específicamente del servicio de enfermería, y para tener conocimiento de estos dos factores determinantes desarrollamos la presente investigación que se titula: “Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud” la que pretende investigar la relación que existe entre estos dos constructos para hacer posteriores conclusiones y recomendaciones.

## **1.2. Formulación del problema**

El presente trabajo de investigación nos lleva a formular el siguiente problema principal y problemas secundarios:

### **1.2.1. Problema principal.**

¿Existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- a) ¿Existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?
- b) ¿Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?

- c) ¿Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?
- d) ¿Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?
- e) ¿Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- a) Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.
- b) Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.
- c) Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.

- d) Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.
- e) Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.

#### **1.4. Justificación**

En lo social los beneficiarios directos de esta investigación serán los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud, por que al momento de conocer los resultados se hará propuestas para mejorar o afianzar el clima y la satisfacción laboral; los directivos de la institución, con información relevante para la toma de decisiones; los usuarios del servicio de salud y otros de manera directa e indirectamente.

En cuanto a lo teórico el aporte a la ciencia que se hará con esta investigación es por medio de la revisión, estudio y compilación de antecedentes de estos dos constructos, los que pueden ser utilizados por investigadores interesados en la temática sobre clima laboral y satisfacción laboral.

En lo metodológico el instrumento a ser utilizado en esta investigación será sometido a un proceso de fiabilidad que permita corroborar su eficacia, se utilizará una metodología la cual permitirá la comprobación de una estructura metodológica propuesta por otro investigador.

## **Capítulo II**

### **Fundamento teórico de la investigación**

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

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales.**

López (2012) desarrollo una investigación titulada “clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses”, el objetivo de esta investigación fue: Evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento; la metodología desarrollada es de exploratorio – descriptivo – transversal; se llegó a la conclusión que: el clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc, la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar y que existe un relación significativa entre ambas variables en el colegio Sagrados Corazones Padres Franceses.

Polanco (2014) desarrolló una investigación que lleva por título “El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés” el objetivo general de esta investigación fue: describir el impacto del clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes del INTAE; el tipo de investigación es descriptivo correlacional, se llegó a la concusión: El clima laboral observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a

los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción de los individuos dentro de la organización educativa, en cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfacciones laborales por encima de los 20 y 30%.

Bueso (2016) realizó una investigación titulada “La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte”; el propósito de la investigación fue medir la relación de Clima organizacional y satisfacción laboral de los mandos intermedios operativos, administrativos y auxiliares de la empresa Industrias el Calan; esta investigación corresponde al tipo correlacional de corte transversal, los resultados obtenidos indican que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano.

Peña, Díaz y Carrillo desarrollaron una investigación titulada “Relación del clima laboral y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar”, el objetivo para esta investigación fue determinar la relación que existe entre la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar de la industrial metal–mecánica ubicada en Monclova, Coahuila – México, la investigación corresponde al tipo de estudio descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión: los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos

los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas).

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

Hospinal (2013), realizó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C”, la cual se desarrolló bajo el objetivo de determinar, i) el nivel actual de clima organizacional y satisfacción laboral, ii) la relación que existe entre ambas variables y ii) los principales factores críticos que afectan a cada una de ellas, en la empresa F y D Inversiones S.A.C., la investigación es de tipo correlacional, los resultados encontrados: El clima organizacional, es positivo, está en el intervalo de [3.3029, 3.6537]., La satisfacción laboral, es positivo, está en el intervalo de [3.5114, 3.8967]. , Los factores críticos del clima organizacional son: cohesión, equidad y reconocimiento; su importancia en conjunto es de 99.1%., Los factores críticos de la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe, la importancia en conjunto de éstos cuatro factores alcanza el 99.8%., El clima organizacional impacta en un 84.6% a la satisfacción laboral, porque el pvalue <0.05 y el R2 es 84.6%.

Arias y Arias (2014) realizaron una investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado”, el objetivo de la presente investigación fue valorar las relaciones entre el clima organizacional

y la satisfacción laboral, la metodología utilizada fue una investigación de tipo correlacional, los resultados obtenidos fueron: En el presente estudio, las hipótesis se han confirmado, ya que el clima organizacional y la satisfacción laboral se han relacionado moderadamente ( $r=0,229$ ) pero no de manera significativa. En cambio, la flexibilidad, dimensión del clima organizacional que expresa la apertura a la innovación, por un lado, y la rigidez de normas y políticas, por otro, obtuvo un coeficiente de correlación muy significativo ( $r=0,459$ ;  $p<0,01$ ).

Quispe (2015) desarrollo una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”, el objetivo de esta investigación fue determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, la metodología utilizada fue un tipo de investigación correlacional de corte transversal, se llego a las conclusión: Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.

Casana y Silva (2015) desarrollaron una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy”, el objetivo de esta investigación fue determinar si el clima organizacional guarda relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa azucarera, el tipo de investigación corresponde a descriptiva – correlacional, se llegó a la conclusión: Se encuentra correlación altamente significativa y positiva entre el Clima Organizacional y la escala de Satisfacción Laboral; y con los factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Relación con la Autoridad, Desarrollo Personal, Relaciones Sociales y Desempeño de tareas de la Satisfacción Laboral. Asimismo, se observa una correlación negativa y altamente significativa entre el Clima

Organizacional con el factor Políticas Administrativas de la Satisfacción Laboral. Finalmente, no existe una correlación entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Satisfacción Laboral con el Clima Organizacional.

## **2.2. Marco histórico.**

### **2.2.1. Clima laboral.**

Rodríguez (1999) El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones.

Rodríguez (1999) La relación sistema–ambiente, propia de la teoría de los sistemas abiertos provenientes de la Teoría General de Sistemas, propuesta por Von Bertalanffy y enriquecidos con aportes de la cibernética, ingresa con gran fuerza a la teoría organizacional en los años sesenta. La proposición de ver a los sistemas organizacionales en relación con su entorno ambiental se encuentra acogida en una teoría de organizaciones que buscaba superar las comprensiones excesivamente mecanicistas de algunos enfoques y reduccionista de los otros. Las perspectivas formalizantes de la Escuela Clásica, por otra parte, habían encontrado acerbas críticas por parte de enfoques de corte psicológico–social, que tenían su origen en la Escuela de Relaciones Humanas.

### **2.2.2. Satisfacción laboral.**

Dando inicio a la Teoría de Relaciones Humanas en los avances del pensamiento administrativo con los experimentos de Hawthorne. Estos estudios (1924 – 1933), primeramente acreditados a Elton Mayo de la Escuela de Negocios de Harvard, buscó encontrar los efectos de varias condiciones (la más notable era la iluminación) en la productividad de los empleados. Estos estudios últimamente mostraron que cambios nuevos en las condiciones laborales temporalmente incrementa la productividad (lo que se conoce como el Efecto Hawthorne).

Luego se encontró que el incremento resultaba, no de las nuevas condiciones, si no del hecho de que los trabajadores eran observados. Estos descubrimientos proveyeron una fuerte evidencia de que la gente trabaja por otros propósitos aparte de la paga, lo que pavimentó el camino para los investigadores a encontrar otros factores que influyeran en la satisfacción laboral.

La administración científica (o Taylorismo) también ha tenido un impacto significativo en la satisfacción laboral. El libro de Frederick Winslow Taylor, publicado en 1911 (“Principios de la Administración Científica”), argumentaba que había una sola mejor manera de desempeñar cualquier tarea encomendada. Este libro contribuye al cambio de las filosofías de la producción industrial, causando un cambio desde la mano de obra calificada y el trabajo a destajo hasta las modernas líneas de ensamblaje y el pago por horas de labor. El uso inicial de la administración científica por las industrias incrementó grandemente la productividad por que los empleados fueron forzados a trabajar en un ritmo mucho más rápido. Sin embargo, los trabajadores llegaron a sentirse exhaustos e insatisfechos, dejando a los investigadores con muchas nuevas interrogantes a responder en cuanto a la satisfacción laboral.

Algunos argumentan que en la teoría de las necesidades de Maslow se encuentra el fundamento de la teoría de la satisfacción laboral. Esta teoría explica que las personas buscan satisfacer cinco necesidades en la vida – fisiológicas, de seguridad, sociales, autoestima y auto-actualización. Este modelo sirve como una buena base desde la cual los investigadores deberían desarrollar teorías sobre la satisfacción laboral.

### **2.3. Marco Filosófico.**

El presente trabajo está desarrollado bajo los principios bíblicos filosóficos que a continuación se detallan.

Reyna Valera (1960) menciona en el texto Bíblico de (Proverbios 16:3), Pon en manos del Señor todas tus obras, y tus proyectos se cumplirán.

Reyna Valera (1960) menciona en (Colosenses 3:23-24) Hagan lo que hagan, trabajen de buena gana, como para el Señor y no como para nadie en este mundo, conscientes de que el Señor los recompensará con la herencia. Ustedes sirven a Cristo el Señor.

Reyna Valera (1960) La santa Biblia dice en (1 Corintios 15:58) Por lo tanto, mis queridos hermanos, manténganse firmes e inmovibles, progresando siempre en la obra del Señor, conscientes de que su trabajo en el Señor no es en vano.

Reyna Valera (1960) menciona en el libro de (2 Timoteo 2:15) Esfuérzate por presentarte a Dios aprobado, como obrero que no tiene de qué avergonzarse y que interpreta rectamente la palabra de verdad.

Reyna Valera (1960) menciona en el libro de (Hechos 20:24) Sin embargo, considero que mi vida carece de valor para mí mismo, con tal de que termine mi carrera y lleve a cabo el servicio que me ha encomendado el Señor Jesús, que es el de dar testimonio del evangelio de la gracia de Dios.

De White (1940) aporta “Dios ha confiado a los hombres talentos: un intelecto donde se originan las ideas, un corazón para que sea el asiento de su trono, los afectos para que se fluyan como bendiciones para otros, una conciencia para que convenza el pecado. Cada uno ha recibido algo del maestro, y cada uno debe hacer su parte para satisfacer las necesidades de la obra de Dios”

De White (1989), afirma que se requiere de una reorganización que no solamente capacite a quienes están en diferentes secciones del gran campo de cosecha a llevar a cabo las responsabilidades de la labor en particular, donde se promueve el progreso de las personas.

De White (1998), menciona que el individuo tiene que esforzarse más que otros en sus actividades de manera humilde, es cierto que no todos cuentan con las mismas facultades y tampoco ocupan los mismos puestos y responsabilidades, pero sin embargo el desempeño siempre debe ser con fidelidad, responsabilidad y celo como para Dios y no para los hombres.

De White (1909) menciona “El Señor desea tener hombres inteligentes conectados con su carga, hombres calificados para ocupar diversas posiciones de confianza en nuestras asociaciones e instituciones. Se necesita especialmente administradores consagrados, personas que mesclen los principios de la verdad con cada transacción comercial. Los que se encargan de los asuntos financieros no deben asumir otras responsabilidades, obligaciones que serían incapaces de atender”.

De white (1970) menciona “Mientras que muchos están demasiado dedicados a los negocios mundanales, otros van al extremo opuesto, y no trabajan lo suficientemente para sostenerse a sí mismos y aquellos que dependen de ellos”.

## **2.4. Marco teórico.**

### **2.4.1. Clima laboral.**

En el clima laboral inciden algunos factores intangibles. Las actitudes de los gerentes y supervisores hacia la personalidad humana y los métodos que usan para dirigir y controlar las actividades de los subordinados, son de principal importancia para determinar el clima del sector de la organización del cual son responsables.

En su investigación realizada respecto del clima organizacional, Chrudden y Sherman (1999), dan a conocer que una organización tiene su propia y única personalidad o clima que la distingue de otras organizaciones. Debido a los efectos que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los

objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad.

En tanto Fincher (1983) ubican al clima organizacional dentro del sistema gerencial o administrativo, que incluye, además la estructura organizacional, políticas, procedimientos, reglas, sistema de recompensas, toma de decisiones, etc. Y menciona al clima como “las percepciones que los empleados pueden tener en relación a las prácticas organizacionales y los principios operativos. La valoración del clima organizacional es pertinente con la valuación de la actuación, ventajas y limitaciones que pudiera tener la organización y puede sugerir pasos correctivos” (p. 383).

Goncalvez (1997), describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los colaboradores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El concepto que más se adecua a la realidad de este trabajo de investigación es la de Palma (2004), citado por García (2011), define al clima organizacional como la percepción vinculados al ambiente de trabajo que orienta acciones preventivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Chiavenato (2009) se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización estrechamente ligada al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

#### ***2.4.1.1. Importancia del clima laboral.***

Brunet, (2011) menciona en la perspectiva global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, quienes debido a su naturaleza se transforman en elementos del clima, proporciona retroalimentación de los procesos que determinan los

comportamientos organizacionales y, permitiendo introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los miembros. (p.20)

La importancia se centra en posibilidad de analizar y diagnosticar el clima debido a tres razones:

Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.

Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

#### ***2.4.1.2. Consecuencias del clima laboral.***

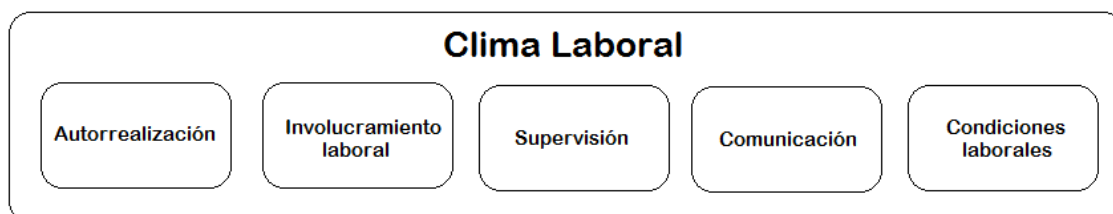
El logro, afiliación, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, entre otras, son las consecuencias positivas que causa un buen clima laboral. Pero por el otro lado tenemos las consecuencias negativas que nos deja un mal Clima y el resultado de esto es totalmente lo contrario de lo antes mencionado, es decir inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad; se puede mencionar un sinnúmero de problemas que causa el mal manejo del clima en las organizaciones y que puede traer consigo problemas graves para esta.

En síntesis el Clima Organizacional es determinante en el crecimiento y desarrollo de una compañía, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización. Por lo que es importante estar pendiente de este factor y realizar evaluaciones cada cierto período para medir como está el clima al interior de la empresa y que podemos realizar para mejorarlo, con el fin de que nuestros colaboradores desempeñen sus funciones en un ambiente agradable, y esto traerá como fruto una organización estable y con un personal motivado que estará presto a trabajar para lograr un desarrollo compartido.

### **2.4.1.3. Dimensiones del Clima Laboral.**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará las dimensiones propuestas por la Psicóloga Palma (2004), menciona 5 dimensiones que facilitaran las tareas en las instituciones:

*Figura 1. Dimensiones del clima laboral*



Fuente: Palma (2004)

#### **2.4.1.3.1. Autorrealización.**

Es la percepción del colaborador con respecto a las posibilidades del medio ambiente laboral, favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a las actividades del colaborador y con respectiva de futuro. (Palma, 2004).

#### **2.4.1.3.2. Involucramiento laboral.**

Es la identificación de los valores organizacionales y el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la institución. (Palma, 2014).

#### **2.4.1.3.3. Supervisión.**

Son apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores dentro de la actividad en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño cotidiano. (Palma, 2004).

#### **2.4.1.3.4. Comunicación.**

Según Palma (2004), es la fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información pertinente al funcionamiento interno de la institución pública como la atención del usuario y clientes de la misma.

#### 2.4.1.3.5. *Condiciones laborales.*

Reconocimiento de que la institución pública provee de elementos materiales, económicos necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Palma, 2004).

#### 2.4.1.3.6. *Teorías sobre Clima Laboral.*

Elton Mayo es el primer Psicólogo estudioso que apoyo al progreso de una teoría determinada en las relaciones humanas, quien incorporo las interacciones en el análisis de las organizaciones. Los estudios iniciaron una corriente de management en la que se consideraban aspectos relativos a actitudes y motivación de los empleados, así como las relaciones entre colaboradores y directivos.

Estos aportes de estudios por renombrado Psicólogo nos sirven en esta investigación, porque nos permite comprender el complejo mundo de relaciones interpersonales que se dan en la organización y que intervienen positiva y negativamente en el desempeño de la organización.

#### 2.4.1.3.7. *Teoría neo Humana Relacionista*

En esta teoría se consideró a Lewin (s.f), como su fundador y a Douglas Mc. Gregor como el principal representante. Este habla sobre la amplia importancia del factor humano dentro de todos los organismos sociales. Lewin fue el primer interesado en estudiar grupos pequeños mediante la técnica “dinámica de Grupos”, incidiendo en la colaboración entre los miembros de un equipo de trabajo, proporcionando inicio a estudios sobre la conducta organizacional.

Define Lewin (s.f) al cambio como una transformación de las fuerzas que defiende el comportamiento de un sistema estable. Comportamiento de productos de dos tipos de fuerzas: que ayudan a que se desarrolló el cambio (fuerzas impulsoras) y las que se resisten a que el cambio se produzca (fuerzas restrictivas), que desean mantener el statu quo. Señala Lewin un procedimiento de tres fases: descongelamiento (reducir las fuerzas que mantienen

a la organización en su actual nivel de comportamiento), en cambio desplazarse hacia un nuevo estado o nuevo nivel dentro de la organización), esto es desarrollar nuevos valores, hábitos, conductas y actitudes) y re-congelamiento (sensibilización de la organización a un nuevo estado de equilibrio trabajando, normas, políticas y la estructura organizacional (Guizar, 2004).

Dicha teoría permite ver de una manera diferente a las relaciones humanas que se muestran en el clima laboral y propone estrategias de cambio.

#### 2.4.1.3.8. *Teoría de los sistemas*

Es una herramienta de ayuda a las organizaciones a acoplarse a los cambios que se presentan en el medio.

Propuso Parson (s.f) una teoría en que las organizaciones resaltaban ser un subsistema de la sociedad y al mismo tiempo realizaba un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad. Dicho autor propone una vía que permitiera completar la personalidad y los niveles culturales.

Asimismo Bertalanffy (s.f), considera que por naturaleza todo sistema abierto, es adaptable y por consiguiente se reacopla constantemente a estímulos ambientales. El sistema abierto tiene constante intercambio con el medio, cada sistema se encuentra inmerso en una organización.

Esta teoría aporta al estudio en la interacción de la organización con su ambiente a través de los bienes o servicios que presta, el clima organizacional influye de forma positiva o negativa dentro de la institución. El entorno proporciona de personal y materiales a la organización para el buen desarrollo de las actividades.

#### 2.4.1.3.9. *Teoría moderna de la organización*

Esta teoría maneja un punto de vista dinámico en las organizaciones porque existe aproximación a los sistemas, el cual tuvo sus orígenes en las ciencias biológicas, se trabajó para satisfacer las necesidades de la teoría organizacional.

Este modelo considera que un sistema organizacional se compone de cinco partes:

Individuo: trae consigo sus propias habilidades, actitudes y personalidades a la organización que influye en lo que espera conseguir por participar en el sistema.

Organización formal: conjunto de personas interrelacionados con el trabajo y que se establecen en la estructura del sistema de la organización.

Grupos pequeños: indican el trabajo de forma conjunta y que facilita adaptación en el ser humano dentro del sistema.

Estatus y roles: las diferencias de estatus y roles que existen entre los distintos puestos de una organización, describe la conducta de los individuos dentro de la organización.

Marco físico: es el ambiente externo y al nivel de tecnología con que cuenta la organización.

Según Hellriegel y Slocun (2009), define al clima organizacional como el conjunto de particularidades que pueden ser percibidos muy de cerca de una organización particular y subsistema que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y ambiente. Por lo tanto esta teoría resalta las relaciones formales e informales que tiene toda organización.

#### 2.4.1.3.10. *Teoría del clima laboral de Likert*

Guizar (2004), propone una de las teorías en las que establece el comportamiento de los colaboradores y que depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que se perciben, por lo cual se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Asimismo es viable porque existen cuatro factores principales que influyen en la percepción individual del clima y que puede explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización; estos factores se definen como:

Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.

La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que percibe.

Los factores personales tales como la personalidad, actitudes, pensamientos, sentimientos y comportamientos.

La percepción que tienen los subordinados y los superiores sobre el clima de la organización.

#### **2.4.1.5 Tipos de Clima Laboral.**

Ayoub (2011) manifiesta que bajo una base universal y normativa, Likert, exponente de la teoría del comportamiento considera que cada organización es diferente y por ello es necesario realizar de forma principal un análisis para poder identificar el tipo de organización para que posteriormente se determine qué tipo de dirección es la más indicada a utilizar. Por ello Likert (1981) aporta cuatro sistemas o estilos de gestión con los cuales pretendió demostrar que eleva la producción, reduce costos y genera mayores niveles de satisfacción.

- a) Sistema I. Autoritario - explotador: Esta caracterizado porque la dirección no tiene confianza plena en sus colaboradores y las decisiones son tomadas en su mayoría por los altos mandos de la organización. Los empleados trabajan en torno a un clima de desconfianza, temor de castigos y amenazas, de inseguridad. La comunicación es sólo de forma descendente, es decir el empleado recibe órdenes o instrucciones específicas; no existe el trabajo en equipo.

- b) Sistema II. Paternalista – benevolente: La administración es condescendiente con sus colaboradores, es decir, tiende a acomodarse a los gustos o propuestas de ellos. Así también, la motivación se da mediante recompensas, pero también con el temor y castigo. La administración confía en cierto modo en sus colaboradores, la información fluye hacia arriba, pero con ciertas restricciones, aunque la mayor parte de decisiones son tomadas por los niveles superiores de la organización; solo algunas en los niveles inferiores. También en este tipo de sistema se centraliza el control, pero en este sistema se presenta una mayor delegación con sus colaboradores. Por último, la percepción de los colaboradores se presume como estable, y sus necesidades cubiertas, mientras exista el respeto a las reglas de juego establecidas por la organización.
- c) Sistema III. Consultivo: En el presente sistema existe un mayor grado de descentralización y delegación de cada decisión, es decir, las decisiones que generalmente son tomadas por los niveles superiores, también incluye a los colaboradores de los niveles medios e inferiores, para la toma de decisiones más específicas. Así también, la administración tiene cierta confianza con sus empleados, pero no completamente. El clima que caracteriza a este sistema es de confianza; la comunicación es descendente y ascendente; se busca el involucramiento; se utiliza la recompensa como una forma de motivación y los castigos ocasionalmente, así como también la búsqueda por resolver aquellas necesidades de prestigio y estima.
- d) Sistema IV. Participativo: Éste es el sistema democrático más adecuado de gestión y está caracterizado por la descentralización en la toma de decisiones; es decir, siempre se obtiene de ellos ideas, opiniones y sugerencias. La confianza en cada uno de sus empleados es plena, la comunicación es ascendente, descendente, horizontal y transversal. Prima también la confianza, el total involucramiento con el trabajo y la

organización. Los empleados están motivados por la participación. Existen relaciones de amistad y confianza entre la administración y sus colaboradores. Por tales motivos, Likert considera este sistema como el promotor de los grupos altamente eficaces. También lo manifiesta como el sistema ideal en la cual se obtendrá un beneficio completo, siempre y cuando se realicen mediciones periódicas, ya que con ello se obtendrá un constante flujo de información en relación al comportamiento y resultados, lo que permitirá planificar otra vez y tomar mejores decisiones para la organización.

#### ***2.4.1.4. Características del Clima Laboral.***

Existen una serie de características del clima laboral que permiten complementar las diferentes acepciones que tienen los diferentes autores. Rodríguez (2001) afirma que:

El clima laboral es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertas variaciones graduales.

Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de la empresa.

El clima de la institución ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores. Además, que diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma.

Problemas de rotación de personal o ausentismo pueden ser objeto de un mal clima laboral.

Según Chiavenato (2000) el concepto de clima organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que se pueden resaltar:

El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, cuyas características pueden ser internas o externas.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima laboral, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

El clima laboral es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, entre otros. Por ejemplo, cuando se aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima laboral, puesto que hay ganas de trabajar y cuando disminuye la motivación éste disminuye también.

#### **2.4.2. Satisfacción Laboral.**

Sánchez (2011). Menciona que la satisfacción laboral está relacionado con las actitudes positivas y placenteras de las experiencias positivas vividas dentro del ámbito laboral, esto puede estar relacionado con las relaciones que tenga con compañeros de trabajo, salario, el puesto de trabajo y la seguridad en el empleo, siendo determinantes para que el empleado se sienta cómodo y satisfecha en la actividad que realiza.

La satisfacción laboral es estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

La satisfacción laboral es el estado anímico dentro de un puesto o lugar de trabajo, así mismo según: Palma (2005) la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

##### **2.4.2.1. Importancia de la satisfacción laboral.**

La importancia radica en que los colaboradores satisfechos tendrán buen desempeño laboral, al finalizar el trabajo el resultado es óptimo.

Robbins (1996) “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales

Si consideramos al complejo mundo organizacional como un universo único y atípico, el contar con un personal medianamente satisfecho o motivado no es la clave.

Los seres humanos somos seres igualmente diversos y complejos con necesidades, estándares de crecimiento personal y expectativas muy altas por lo que la mera compensación económica no es la solución ni tampoco la alternativa más eficaz para la construcción de empresas competitivas. No es suficiente la búsqueda del enriquecimiento del trabajo; ahora, distintas orientaciones innovadoras plantean la Calidad de la Vida Laboral, aun cuando el enriquecimiento del puesto siga siendo una estrategia que tiene como objeto proporcionar al trabajador más autonomía y responsabilidad. (López, 2005).

#### ***2.4.2.2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.***

Para el desarrollo de esta investigación en la variable satisfacción laboral se utilizará las dimensiones propuestas por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999) en su Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC:

Figura 2. Dimensiones del desempeño laboral



Fuente: Palma (1999)

#### 2.4.2.2.1. *Condiciones físicas y/o materiales.*

Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

#### 2.4.2.2.2. *Beneficios laborales y/o remunerativos.*

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

#### 2.4.2.2.3. *Políticas administrativas.*

Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

#### 2.4.2.2.4. *Relaciones sociales*

Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

#### 2.4.2.2.5. *Desarrollo personal*

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

#### 2.4.2.2.6. *Desempeño de tareas*

Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

#### 2.4.2.2.7. *Relación con la autoridad.*

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

### **2.4.3. Importancia de la satisfacción laboral**

Cuando un colaborador desarrolla sus actividades en un ambiente que le propicie satisfacción, sus actividades serán óptimas y su desempeño el deseado para los empleadores, aquí radica su importancia.

Fuentes (2012) La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

Fuentes (2012) La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo

reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral.

## **2.5. Marco conceptual o Términos.**

**Clima laboral:** Conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, la cual es percibida directa o indirectamente por los individuos que viven y laboran, en el influyen su motivación y comportamiento.

**Autorrealización:** Se refiere al deseo de satisfacer el potencial más alto y propio de cada individuo. Por tal en este nivel el ser humano que no aprovecha a plenitud sus talentos y capacidades estará descontento o intranquilo.

**Involucramiento laboral:** Involucramiento como el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la institución para el cual trabajan. El involucramiento laboral incluye el factor personal es decir el interés por participar y la importancia de la satisfacción por querer realizarlo.

**Supervisión:** Es la actividad encargada de apoyar, vigilar observar, identificar y analizar el registro de todas y cada una de las actividades que se realiza dentro de un área de trabajo específico, de tal manera que se realice de forma satisfactoria.

**Comunicación:** Es el proceso mediante el cual el emisor y receptor establece una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir

ideas o información que son comprensibles para ambos. También la comunicación significa la capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inclusión laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de las relaciones armoniosas.

**Condiciones laborales:** Son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo en las personas. Por lo cual las condiciones de trabajo no solo se refieren a la seguridad, higiene, aspectos físicos, sino también determinan los aspectos psíquicos.

**Satisfacción laboral:** Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional, es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo

**Factores Higiénicos:** Son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción.

**Factores motivadores:** Hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados.

**Desempeño laboral:** Es donde se evalúa periódicamente como un instrumento de superar brechas en el trabajador, y no como un instrumento discriminatorio o de calificación buena o mala.

**Trabajo en equipo:** ala mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinar deportes, económicos o sociales.

**Evaluación del desempeño e iniciativa:** es un procedimiento estructural y sistemático para medir evaluar e influir sobre los atributos, comportamiento y resultados seleccionados

**Iniciativa laboral:** Es un acto que el trabajador suele realizar sin que sea mandado por otras personas, es decir, es aquel trabajador que realiza actividades dentro de la organización sin que este haya sido mandado por terceros o por la persona encargada del área.

**Trabajo en equipo:** Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, entre otros.

**Cooperación con los colaboradores:** Es la interacción en todo proceso que involucra a colaboradores de una misma organización para el logro de un objetivo común.

## Capítulo III

### Metodología

#### 3.1. Tipo de investigación.

Esta investigación se basa en el tipo de estudio correlacional.

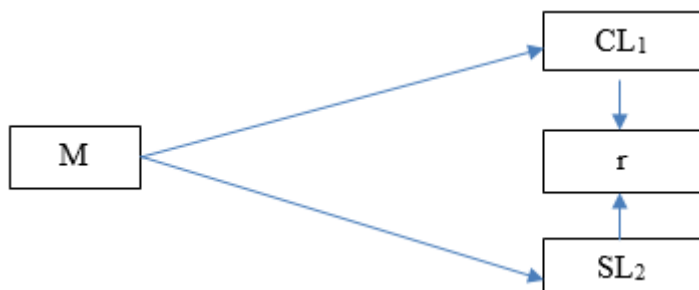
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93). La finalidad de la investigación es establecer la relación del clima laboral con la satisfacción laboral para luego establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones.

La investigación es de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez.

#### 3.2. Diseño de investigación.

La investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental y de carácter transaccional o transversal, porque no hubo manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Figura 3. Diseño de la investigación



Fuente: Hernandez, (2014)

Donde:

*M = Muestra*

*CL<sub>1</sub> = Observación de la variable clima laboral*

*SL<sub>2</sub> = Observación de la variable satisfacción laboral*

$r = \text{Correlación entre } CL_1 \text{ y } SL_2$

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Identificación de variable**

##### **3.3.1.1. Variable predictora.**

Variable 1 = Clima laboral

Dimensiones:

- a) Autorrealización
- b) Involucramiento laboral
- c) Supervisión
- d) Comunicación
- e) Condiciones laborales

##### **3.3.1.2. Variable de criterio.**

Variable 2 = Satisfacción laboral

Dimensiones:

- a) Condiciones físicas y/o materiales
- b) Beneficios laborales y /o remuneraciones
- c) Políticas administrativas
- d) Relaciones sociales
- e) Desarrollo personal
- f) Desempeño de tareas
- g) Relación con la autoridad

### **3.4. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.

### **3.4.1. Hipótesis específicos**

- a) Existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.
- b) Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.
- c) Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.
- d) Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud.
- e) Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto- EsSalud.
- f)

### 3.5. Operacionalización de variables.

Tabla 1. Operación de variables

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES PROPUESTOS	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
"CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO - ESSALUD"	Clima laboral	Autorrealización	Oportunidades de progreso en la institución	Percibo que existen oportunidades de progresar en la institución
			Aseguramiento de los niveles de logro en el trabajo	Percibo que cada colaborador asegura sus niveles de logro en el desarrollo de sus actividades
			Objetivos de trabajo retadores	Percibo que los objetivos de trabajo son retadores
			Oportunidad de aprendizaje y desarrollo en las actividades	Percibo que las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse
			Desarrollo personal por el cumplimiento de tareas	Percibo que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.
			Estimulación por cumplir con las actividades laborales	Percibo que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante
			Promoción del desarrollo personal	Percibo que la institución promueve el desarrollo personal
			Realización del trabajo en relación a la visión	Percibo que los objetivos de trabajo guardan relación con los objetivos generales de la institución
			Reconocimiento de logros en el trabajo	Percibo que se reconoce el trabajo bien realizado
Oportunidad de alcanzar una calidad de vida laboral en la organización	Percibo que la institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral			

	Compromiso con el éxito en la organización	Percibo que se siente compromiso con el éxito de la institución
	Cooperación entre compañeros de trabajo	Percibo que los compañeros de trabajo cooperan entre si
	Participación para definir los objetivos y las acciones para lograrlo	Percibo que se participa en definir los objetivos y las acciones de la institución
	Consideración de cada empleado para el éxito de la organización	Percibo que cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la institución
Involucramiento laboral	Oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad	Percibo que los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad
	Compromiso con la organización	Percibo que los colaboradores están comprometidos con la organización
	Funcionamiento del grupo de trabajo como un equipo bien integrado	Percibo que el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado
	Mejoramiento de las actividades diarias	Percibo que en el trabajo se hacen mejor las cosas cada día
	Orgullo del personal por los servicios de la institución	Percibo que los servicios de la institución son motivo de orgullo del personal
	Colaboración del personal entre las diversas unidades	Percibo que existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo
Supervisión	Apoyo del jefe para superar los obstáculos que se presentan	Percibo que el jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan
	Interés del jefe por el éxito de sus empleados	Percibo que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores
	Mejora de la tarea por la evaluación que se hace del trabajo	Percibo que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea

	Valoración de los altos niveles de desempeño	Percibo que se valora los altos niveles de desempeño
	Reconocimiento por los logros expresados por el jefe	Percibo que el jefe expresa reconocimiento por los logros
	Disponición de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	Percibo que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades
	Afronta y superan los obstáculos.	Percibo que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.
	Promoción la capacitación que se necesita por los jefes	Percibo que los jefes promueven la capacitación que se necesita.
	Acceso al jefe para escuchar los planeamientos que se le hacen	Percibo que el jefe escucha los planes o aportes que se hace
	Promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras.	Percibo que se motiva la generación de ideas creativas e innovadoras.
Comunicación	Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
	Fluidez en de la información en el trabajo	Percibo que en mi trabajo la información fluye adecuadamente
	Relación armoniosa en los grupos de trabajo	Percibo que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa
	Existencia de suficientes canales de información	Percibo que existen suficientes canales de información
	Responsabilidades del puesto claramente definidas	Percibo que las responsabilidades del puesto están claramente definidas
	Interacción con personas de mayor jerarquía	Percibo que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía

	Promoción y fomento de comunicación interna	Percibo que la institución fomenta y promueve la comunicación interna
	Objetivos de trabajo definidos claramente	Percibo que los objetivos del trabajo están claramente definidos
	Existencia de una clara definición de misión, visión y valores en la institución	Percibo que existe una clara definición de misión, visión y valores en la institución
	Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización	Percibo que se conocen los avances en otras áreas de la organización
Condiciones laborales	Mejoramiento continuo de los métodos de trabajo	Percibo que en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo
	Preparación necesaria para realizar el trabajo	Percibo que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo
	Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	Percibo que se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede
	Existencia de buena administración de los recursos	Percibo que existe buena administración de los recursos
	Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo	Percibo que existen normas y procedimientos como guías de trabajo
	Remuneración atractiva en comparación con otras organizaciones	Percibo que la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones
	Realización del trabajo en función a métodos o planes establecidos	Percibo que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos
	Disposición de tecnología que facilite el trabajo	Percibo que se dispone de tecnología que facilite el trabajo
	Existencia de un trato justo en la institución	Percibo que existe un trato justo en la institución

	Remuneración de acuerdo con otras áreas de la organización	Percibo que la remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización	
Condiciones físicas y/o materiales	La distribución del ambiente	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	
	Ambiente confortable	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)	
	Comodidad	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	
	Ambiente físico	Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me ubico.	
Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo	Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo.	
	Expectativas económicas	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	
SATISTACCIÓN LABORAL	Lo que se recibe de la institución	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.	
	Políticas administrativas	Desarrollo del trabajo	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
		Horario	Me gusta mi horario.
			El horario de trabajo me resulta incómodo.
Esfuerzo	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas		
Relaciones sociales	Compañerismo	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	
	Compañeros de trabajo	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	
	Solidaridad	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	

Desarrollo personal	Manera de ser	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
	Desarrollo	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.
	Labor	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.
	Resultados	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
	Realización	Mi trabajo me hace sentir realizado(a) profesionalmente.
	Autoestima	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).
Desempeño de tareas	Tareas	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
	Trabajo	Mi trabajo me aburre.
	Utilidad	Me siento realmente útil con la actividad que realizo.
	Actividades	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.
Relación con la autoridad	Comprensibilidad	Mi jefe es comprensivo(a).
	Disposición	Es grata la disposición de mi jefe(a) cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.
	Bienestar con el jefe	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.
	Relación	La relación que tengo con mis superiores es cordial.
	Relación con mi jefe	Mi jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

### **3.6. Población y técnicas de investigación**

#### **3.6.1. Delimitación de la población.**

La unidad de observación fueron los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud, provincia de Sanmartín, Región San Martín. Población que está compuesta por hombres y mujeres que laboran en dicha institución de las diferentes edades, grado de instrucción, estado civil, experiencia profesional entre otros. Siendo así un total de 80 personas.

#### **3.6.2. Delimitación de la muestra.**

La muestra será el 100%, de la población al cual aplicaremos la encuesta, siendo un total de 80 personas

#### **3.6.3. Técnicas de recolección de datos**

En esta fase de la investigación daremos tiempo durante dos días para ir a encuestar a los 80 colaboradores que laboran el servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud, la cual compartiremos la muestra siendo 40 colaboradores para el investigador 1 y 40 para el investigador 2, para recolectar la información iremos en horario donde no se interrumpa sus labores.

#### **3.6.4. Descripción de la aplicación de instrumentos.**

Se utilizará una encuesta compuesta por 79 indicadores sobre las 12 dimensiones que son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. La primera dimensión con 10 ítems, la segunda dimensión cuenta con 10 indicadores, la tercera dimensión cuenta con 10 ítems, la cuarta dimensión cuenta con 10 ítems, la quinta dimensión cuenta con 10 ítems, la sexta dimensión cuenta con 4 ítems, la séptima dimensión cuenta con 2 ítems, la octava dimensión cuenta con 5 ítems, la

novena 3 ítems, la décima 6 ítems, la onceava 4 ítems y la doceava 5 ítems. En este sentido, las respuestas que se obtendrá, será de seriedad y sinceridad exigida por los encargados de investigación a los trabajadores de la institución.

### **3.6.5. Procedimiento de comparación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.**

Para validar el instrumento en el presente estudio, se hará la consulta a especialistas en el tema los mismos que evaluarán el instrumento de manera detallada.

Se hará el análisis de fiabilidad del alfa de Crombach.

### **3.6.6. Técnicas para el procedimiento de la información**

Luego de haber encuestado y recolectado los datos, se procederá a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados tanto para clima organizacional como también para desempeño laboral. Seguidamente se ingresara los datos al programa SPSS versión 20 con el objetivo de obtener datos estadísticos, los cuales nos permitirá hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.

## Capítulo IV

### Resultados y Discusiones

#### 4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos

##### 4.1.1. Análisis de fiabilidad del Clima Laboral

El alfa de Cronbach de la escala que mide la variable clima laboral tuvo un valor de 0.962, lo cual indica fiabilidad aceptable (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

##### 4.1.2. Análisis de fiabilidad de la Satisfacción Laboral

El alfa de Cronbach de la escala que mide la variable clima laboral tuvo un valor de 0.737, lo cual indica fiabilidad aceptable (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

#### 4.2. Análisis de las variables demográficas

##### 4.2.1. Análisis descriptivo del género

Tabla 2. Análisis descriptivo de la variable género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	9	11
Femenino	71	89
Total	80	100

Fuente: elaboración propia

El 11% de los encuestados fueron hombres y el 89% fueron mujeres.

##### 4.2.2. Análisis descriptivo de la edad

Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
22 a 27	3	4
28 a 33	11	14
34 a 39	25	31
40 a 45	15	19
46 a 51	7	9
52 a 57	6	8
58 o más	13	16
Total	80	100

Fuente: elaboración propia

El 4% de los encuestados tuvieron una edad entre 22 y 27 años, el 14% entre 28 y 33 años, el 31% entre 34 y 39 años, el 19% entre 40 y 45 años, el 9% entre 46 y 51 años, el 8% entre 52 y 57 años y el 16% 58 años o más.

#### 4.2.3. Análisis descriptivo del estado civil

Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	24	30
Conviviente	11	14
Casado	40	50
Divorciado	5	6
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia

El 30% de los encuestados fueron solteros, el 14% convivientes, el 50% casados y el 6% divorciados.

#### 4.2.4. Análisis descriptivo de la variable religión

Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable religión

Religión	Frecuencia	Porcentaje
Católico	68	85
Protestante	12	15
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia

El 85% de los encuestados fueron católicos y el 15% fueron protestantes.

#### 4.2.5. Análisis descriptivo de la procedencia

Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable procedencia

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Costa	18	22
Sierra	8	10
Selva	54	68
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia

El 22% de los encuestados proceden de la costa, el 10% de la sierra y el 68% de la selva.

### 4.3. Análisis descriptivo de la variable Clima laboral

Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable Clima laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Clima laboral	Bastante en desacuerdo	6	8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	48
	Bastante de acuerdo	34	43
	Totalmente de acuerdo	2	3
	Total	80	100
Autorrealización	Bastante en desacuerdo	3	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	41
	Bastante de acuerdo	41	51
	Totalmente de acuerdo	3	4
	Total	80	100
Involucramiento Laboral	Bastante en desacuerdo	7	9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	33
	Bastante de acuerdo	45	56
	Totalmente de acuerdo	2	3
	Total	80	100
Supervisión	Totalmente en desacuerdo	2	3
	Bastante en desacuerdo	11	14
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	51
	Bastante de acuerdo	24	30
	Totalmente de acuerdo	2	3
Comunicación	Total	80	100
	Bastante en desacuerdo	9	11
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	25
	Bastante de acuerdo	51	64
	Total	80	100
Condiciones Laborales	Total	70	100
	Bastante en desacuerdo	12	15
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	31
	Bastante de acuerdo	41	51
	Totalmente de acuerdo	2	3
Total	80	100	

Fuente: elaboración propia

La Tabla 7 muestra el nivel de Clima laboral y sus dimensiones de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. En cuanto a la variable Clima laboral el 8% de los encuestados estuvieron “bastante en desacuerdo”, el 48% manifestó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 43% manifestaron que estaban “bastante de acuerdo” y el 3% “totalmente de acuerdo”. En cuanto a las dimensiones: cuatro de ellas tuvieron una mayor frecuencia en el nivel “bastante de acuerdo”, las cuales son: autorrealización (51%), involucramiento laboral (56%),

comunicación (64%) y condiciones laborales (51%), mientras que la supervisión tuvo una mayor frecuencia porcentual (51%) en el nivel “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

#### 4.4. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción laboral

Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Laboral	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	58
	Bastante de acuerdo	34	42
	Total	80	100
Condiciones Físicas y/o materiales	Totalmente en desacuerdo	12	15
	Bastante en desacuerdo	18	23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	33
	Bastante de acuerdo	20	25
	Totalmente de acuerdo	4	5
Beneficios Laborales y/o remunerativos	Total	80	100
	Totalmente en desacuerdo	2	3
	Bastante en desacuerdo	8	10
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	48
	Bastante de acuerdo	30	38
Políticas administrativas	Totalmente de acuerdo	2	3
	Total	80	100
	Bastante en desacuerdo	17	21
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	56
	Bastante de acuerdo	18	23
Relaciones sociales	Total	80	100
	Bastante en desacuerdo	9	11
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	68
	Bastante de acuerdo	15	19
	Totalmente de acuerdo	2	3
Desarrollo personal	Total	80	100
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8
	Bastante de acuerdo	46	58
	Totalmente de acuerdo	28	35
	Total	80	100
Desempeño de tareas	Bastante en desacuerdo	1	1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	28
	Bastante de acuerdo	57	71
	Total	80	100
	Bastante en desacuerdo	3	4
Relación con la autoridad	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	30
	Bastante de acuerdo	44	55
	Totalmente de acuerdo	9	11
	Total	80	100
	Totalmente de acuerdo	9	11

Fuente: elaboración propia

La Tabla 8 muestra el nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. En cuanto a la

variable Satisfacción laboral, el 58% de los encuestados manifestaron estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” mientras que el 42% manifestó estar “Bastante de acuerdo”. En cuanto a las dimensiones: cuatro de ellas tuvieron una mayor frecuencia en el nivel “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, las cuales son: Condiciones Físicas y/o materiales (33%) Beneficios Laborales y/o remunerativos (48%), Políticas administrativas (56%) y Relaciones sociales (68%); mientras las tres restantes tuvieron una mayor frecuencia en el nivel “bastante de acuerdo”, las cuales son: Desarrollo personal (58%), Desempeño de tareas (71%) y Relación con la autoridad (55%).

#### **4.5. Prueba de hipótesis**

##### **4.5.1. Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD

Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_1$ ).

Tabla 9. Análisis de correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

Clima Laboral	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,403	0.000	80

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 9 se presenta la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,403 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

#### 4.5.2. Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD

Regla de decisión

-Si el p valor es > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).

-Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>).

Tabla 10. Análisis de correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

Autorrealización	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,270	.015	80

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 10 se presenta la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,270 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,015 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

#### 4.5.3. Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_1$ ).

Tabla 11. Análisis de correlación entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

Involucramiento laboral	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,381	,000	80

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 11 se presenta la relación entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,381 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 ( $p$ -valor  $< 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

#### 4.5.4. Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_1$ ).

Tabla 12. Análisis de correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

Supervisión	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,475	,000	80

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 12 se presenta la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,475 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

#### 4.5.5. Hipótesis específica 4

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

Regla de decisión

-Si el p valor es > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).

-Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>).

Tabla 13. Análisis de correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

Comunicación	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,296	,008	80

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 13 se presenta la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,296 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,008 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

#### 4.5.6. Hipótesis específica 5

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_1$ ).

Tabla 14. Análisis de correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

Condiciones laborales	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,348	,002	80

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 14 se presenta la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,348 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,002 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD.

#### 4.6. Discusión de resultados

Con base a los resultados obtenidos de los cuestionarios de clima laboral y satisfacción laboral aplicados a los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, es pertinente analizar las similitudes y diferencias entre las investigaciones y marco teórico.

El objetivo general de la presente investigación se basa en la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD. En base a los respondido por los encuestados se mostró mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,403 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), lo cual quiere decir que existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores, si el clima laboral es favorable, la satisfacción laboral también será favorable, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos los mismo; se

mostró un esenario similar en el estudio desarrollado por Bueso (2016) quien en su investigación determinó que existe una correlación positiva considerable entre clima laboral y satisfacción laboral, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados en la e Industrias el Calan en la zona Norte \_ Honduras.

Arias y Arias (2014) desarrolló una investigación para determinar la relación entre clima a satisfacción laboral en una pequeña empresa en Arequipa el clima organizacional y la satisfacción laboral se han relacionado moderadamente ( $r= 0,229$ ) pero no de manera significativa. En cambio, la flexibilidad, dimensión del clima organizacional que expresa la apertura a la innovación, por un lado, y la rigidez de normas y políticas, por otro, obtuvo un coeficiente de correlación muy significativo ( $r= 0,459$ ;  $p < 0,01$ ; investigaciones que corroboran la relación entres estos dos constructos y realzan la importancia de mantener un clima favorable para el buen desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores.

## Capítulo V

### Conclusiones y Recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones obtenidas en base a los resultados de la investigación realizada:

1. Los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, manifestaron que existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral, se mostró que dentro del escenario aplicado la relación es positiva media,  $\rho = 0,043$ ;  $p = 0,000$ , lo cual se traduce como una relación significativa en el sentido de que, si existe un clima laboral favorable, la satisfacción laboral también será favorable.

2. Para el objetivo específico uno, los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, manifestaron que existe una relación significativa la autorrealización y la satisfacción laboral, se mostró que dentro del escenario aplicado la relación es positiva baja,  $\rho = 0,270$ ;  $p = 0,015$ , se traduce que a más autorrealización, la satisfacción laboral aumentará.

3. Para el objetivo específico dos, los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, manifestaron que existe una relación significativa el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, se mostró que dentro del escenario aplicado la relación es positiva media,  $\rho = 0,381$ ;  $p = 0,000$ , se traduce que si existe involucramiento laboral a los colaboradores, la satisfacción laboral será buena.

4. Para el objetivo específico tres, los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, manifestaron que existe una relación significativa la supervisión y la satisfacción laboral, se mostró que dentro del escenario aplicado la relación es positiva media,  $\rho = 0,475$ ;  $p = 0,000$ , se traduce que si existe supervisión laboral a los colaboradores, la satisfacción laboral mejorará.

5. Para el objetivo específico cuatro, los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, manifestaron que existe una relación significativa la comunicación y la satisfacción laboral, se mostró que dentro del escenario aplicado la relación es positiva media,  $\rho = 0,296$ ;  $p = 0,008$ , se traduce que a más comunicación, la satisfacción laboral mejorará.

6. Para el objetivo específico cinco, los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, manifestaron que existe una relación significativa las condiciones laborales y la satisfacción laboral, se mostró que dentro del escenario aplicado la relación es positiva media,  $\rho = 0,348$ ;  $p = 0,002$ , se traduce que si se mejoran las condiciones laborales de los colaboradores, la satisfacción laboral mejorará.

## **5.2. Recomendaciones**

A continuación se presentan algunas recomendaciones para que los directivos del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD las puedan tomar en cuenta.

- a) Mantener las actividades que se vienen desarrollando, identificar cuáles son las más aceptadas y fortalecerlas para mantener el clima favorable y esto dará como resultado una buena satisfacción laboral.
- b) Realizar evaluaciones respecto a clima laboral y satisfacción laboral periódicamente.
- c) Elaborar estrategias para mejorar los factores como condiciones físicas y/o materiales y comunicación, los cuales tienen un grado de aceptación bajo.
- d) Se sugiere a los directivos de la institución mantener procesos de comunicación abierta, propiciar el trabajo en equipo, mantener un ambiente grato, buenas relaciones interpersonales.
- e)
- f)

## Referencias

- Arias W. y Arias G. (2014) “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado”, Universidad Católica San Pablo Arequipa, Perú
- Ayoub, K (2011). *Essays in the Theory of Risk Bearing*. Edición: 3era, pp. 90-133. Chicago: Markham Publishing Co.
- Ayoub, J. (2011). Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana. José Luis Ayoub Pérez, 2011.
- Bueso S. L. (2016) “La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte” San Pedro - Honduras
- Brunet, L. (2005). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Casana M. V. y Silva L. M (2015) “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy”, Trujillo – Perú
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: Ed. 5<sup>ta</sup>. Editorial. McGraw – Hill.p.84
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial. 5ta. ed. Mac Graw Hill.
- Chruden, H. &. (1999). *Administración de Personal*. México: Compañía Editorial Continental S.A.
- De White, E. (1998). *Testimonios para la iglesia -T7*. Florida : Gema Editores .
- De White, E. (1940). *Consejos sobre mayordomía cristiana* . Florida : Asociacion Casa Editora Sudamericana.

- De White, E. (1989). *Administración eficaz*. Florida: Asociación casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1975). *Consejos sobre mayordomía cristiana*. Florida : Asociacion Casa Editora Sudamericana.
- Ficher, C. (1983). The Assessment of institutional productivity. En *The journal of the association for institutional* (págs. 381-384). Research Vol 19, Nro 3.
- Fuentes. (2012). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: UNED.
- Goncalves A. (1997, diciembre). Dimensiones del clima organizacional”. Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>.
- Guizar, R. (2004). *Desarrollo Organizacional*. 2<sup>da</sup> Edición. Editorial Mc Graw Hill, México, p 405.
- Hernandez, Fernandez & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico DF
- Hospinal S. (2013), “Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C” - Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú
- La Santa Biblia \_ Reina Valera (1960)
- Likert, R. (1981). *El clima organizacional de Likert*. En Gan, F. y Berbel, G. *Manual de Recursos Humanos 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC. (p.195).
- López J. A. (2012) “Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses” Valparaíso - Chile.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral*. Ed. 1. Lima- Perú. Recuperado de [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Peña M. C., Díaz G. y Carrillo A. “Relación del clima laboral y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar” Coahuila-México.
- Polanco C. A. (2014) “El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés” Tegucigalpa - Honduras
- Quispe N. (2015) “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015” Universidad Nacional José María Arguedas – Andahuaylas – Perú
- Rodríguez, M. (1999). *Diagnostico Organizacional*. México: 6°ED .Alfaomega.
- Rodríguez, M. (2005). *Diagnostico Organizacional*. México: 7°ED .Alfaomega
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. Editorial: Prentice Hall, México. p 718.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Sánchez, M. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición: Un modelo aplicado al sector de la enseñanza privada en Andalucía*. Universidad Privada de Andalucía. Primera edición. España.

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Diseño de investigación
	¿Existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?	Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	Existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	
	¿Existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?	Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	Existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	
CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO - ESSALUD	¿Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?	Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	
	¿Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?	Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	
	¿Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?	Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	
	¿Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud?	Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud	

Anexo 2. Matriz instrumental.

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES PROPUESTOS	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
<p>“CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO - ESSALUD”</p>	Clima laboral	Autorrealización	Oportunidades de progreso en la institución	Percibo que existen oportunidades de progresar en la institución
			Aseguramiento de los niveles de logro en el trabajo	Percibo que cada colaborador asegura sus niveles de logro en el desarrollo de sus actividades
			Objetivos de trabajo retadores	Percibo que los objetivos de trabajo son retadores
			Oportunidad de aprendizaje y desarrollo en las actividades	Percibo que las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse
			Desarrollo personal por el cumplimiento de tareas	Percibo que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.
			Estimulación por cumplir con las actividades laborales	Percibo que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante
			Promoción del desarrollo personal	Percibo que la institución promueve el desarrollo personal
			Realización del trabajo en relación a la visión	Percibo que los objetivos de trabajo guardan relación con los objetivos generales de la institución
			Reconocimiento de logros en el trabajo	Percibo que se reconoce el trabajo bien realizado
			Oportunidad de alcanzar una calidad de vida laboral en la organización	Percibo que la institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral
	Involucramiento laboral	Compromiso con el éxito en la organización	Percibo que se siente compromiso con el éxito de la institución	

	Cooperación entre compañeros de trabajo	Percibo que los compañeros de trabajo cooperan entre si
	Participación para definir los objetivos y las acciones para lograrlo	Percibo que se participa en definir los objetivos y las acciones de la institución
	Consideración de cada empleado para el éxito de la organización	Percibo que cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la institución
	Oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad	Percibo que los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad
	Compromiso con la organización	Percibo que los colaboradores están comprometidos con la organización
	Funcionamiento del grupo de trabajo como un equipo bien integrado	Percibo que el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado
	Mejoramiento de las actividades diarias	Percibo que en el trabajo se hacen mejor las cosas cada día
	Orgullo del personal por los servicios de la institución	Percibo que los servicios de la institución son motivo de orgullo del personal
	Colaboración del personal entre las diversas unidades	Percibo que existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo
Supervisión	Apoyo del jefe para superar los obstáculos que se presentan	Percibo que el jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan
	Interés del jefe por el éxito de sus empleados	Percibo que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores
	Mejora de la tarea por la evaluación que se hace del trabajo	Percibo que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea
	Valoración de los altos niveles de desempeño	Percibo que se valora los altos niveles de desempeño

	Reconocimiento por los logros expresados por el jefe	Percibo que el jefe expresa reconocimiento por los logros
	Disposición de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	Percibo que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades
	Afronta y superan los obstáculos.	Percibo que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.
	Promoción la capacitación que se necesita por los jefes	Percibo que los jefes promueven la capacitación que se necesita.
	Acceso al jefe para escuchar los planeamientos que se le hacen	Percibo que el jefe escucha los planes o aportes que se hace
	Promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras.	Percibo que se motiva la generación de ideas creativas e innovadoras.
Comunicación	Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
	Fluidez en de la información en el trabajo	Percibo que en mi trabajo la información fluye adecuadamente
	Relación armoniosa en los grupos de trabajo	Percibo que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa
	Existencia de suficientes canales de información	Percibo que existen suficientes canales de información
	Responsabilidades del puesto claramente definidas	Percibo que las responsabilidades del puesto están claramente definidas
	Interacción con personas de mayor jerarquía	Percibo que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía
	Promoción y fomento de comunicación interna	Percibo que la institución fomenta y promueve la comunicación interna

	Objetivos de trabajo definidos claramente	Percibo que los objetivos del trabajo están claramente definidos
	Existencia de una clara definición de misión, visión y valores en la institución	Percibo que existe una clara definición de misión, visión y valores en la institución
	Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización	Percibo que se conocen los avances en otras áreas de la organización
Condiciones laborales	Mejoramiento continuo de los métodos de trabajo	Percibo que en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo
	Preparación necesaria para realizar el trabajo	Percibo que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo
	Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	Percibo que se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede
	Existencia de buena administración de los recursos	Percibo que existe buena administración de los recursos
	Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo	Percibo que existen normas y procedimientos como guías de trabajo
	Remuneración atractiva en comparación con otras organizaciones	Percibo que la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones
	Realización del trabajo en función a métodos o planes establecidos	Percibo que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos
	Disposición de tecnología que facilite el trabajo	Percibo que se dispone de tecnología que facilite el trabajo
	Existencia de un trato justo en la institución	Percibo que existe un trato justo en la institución
	Remuneración de acuerdo con otras áreas de la organización	Percibo que la remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización

SATISTACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	La distribución del ambiente	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.
		Ambiente confortable	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)
		Comodidad	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.
		Ambiente físico	Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me ubico.
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo	Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo.
		Expectativas económicas	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas
	Políticas administrativas	Lo que se recibe de la institución	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.
		Desarrollo del trabajo	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
		Horario	Me gusta mi horario. El horario de trabajo me resulta incómodo.
		Esfuerzo	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas
	Relaciones sociales	Compañerismo	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.
		Compañeros de trabajo	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.
		Solidaridad	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.
	Desarrollo personal	Manera de ser	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

	Desarrollo	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.
	Labor	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.
	Resultados	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
	Realización	Mi trabajo me hace sentir realizado(a) profesionalmente.
	Autoestima	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).
Desempeño de tareas	Tareas	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
	Trabajo	Mi trabajo me aburre.
	Utilidad	Me siento realmente útil con la actividad que realizo.
	Actividades	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.
Relación con la autoridad	Comprensibilidad	Mi jefe es comprensivo(a).
	Disposición	Es grata la disposición de mi jefe(a) cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.
	Bienestar con el jefe	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.
	Relación	La relación que tengo con mis superiores es cordial.
	Relación con mi jefe	Mi jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.



## UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Queremos saludarle de manera cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca del clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSalud, por tal motivo, le pedimos pueda responder con sinceridad al siguiente cuestionario.

### I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

#### 1. Género:

Masculino ( 1 )                  Femenino ( 2 )

#### 2. Edad del encuestado

Menos de 22 años                  ( 1 )  
22 – 27 años                          ( 2 )  
28 – 33 años                          ( 3 )  
34 – 39 años                          ( 4 )  
40 – 45 años                          ( 5 )  
46 – 51 años                          ( 6 )  
52 – 57 años                          ( 7 )  
Más de 58                              ( 8 )

#### 3. Estado civil

Casado ( 1 )   Soltero (2)   Divorciado ( 3 )   Conviviente ( 4 )

#### 4. Religión

Católico ( 1 )   Protestante ( 2 )

#### 5. Procedencia del encuestado

Costa ( 1 )   Sierra ( 2 )   Selva ( 3 )

## II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

A continuación se presentan las preguntas de Clima laboral (CL) y Satisfacción laboral (SL). Marque con una “X” según la escala siguiente:

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Clima Laboral</b>						
#	<b>Autorrealización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Percibo que existen oportunidades de progresar en la institución					
<b>2</b>	Percibo que cada colaborador asegura sus niveles de logro en el desarrollo de sus actividades					
<b>3</b>	Percibo que los objetivos de trabajo son retadores					
<b>4</b>	Percibo que las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse					
<b>5</b>	Percibo que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.					
<b>6</b>	Percibo que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
<b>7</b>	Percibo que la institución promueve el desarrollo personal					
<b>8</b>	Percibo que los objetivos de trabajo guardan relación con los objetivos generales de la institución					
<b>9</b>	Percibo que se reconoce el trabajo bien realizado					
<b>10</b>	Percibo que la institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
<b>Involucramiento laboral</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	Percibo que se siente comprometido con el éxito de la institución					
<b>12</b>	Percibo que los compañeros de trabajo cooperan entre si					
<b>13</b>	Percibo que se participa en definir los objetivos y las acciones de la institución					
<b>14</b>	Percibo que cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la institución					
<b>15</b>	Percibo que los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad					
<b>16</b>	Percibo que los colaboradores están comprometidos con la organización					
<b>17</b>	Percibo que el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
<b>18</b>	Percibo que en el trabajo se hacen mejor las cosas cada día					
<b>19</b>	Percibo que los servicios de la institución son motivo de orgullo del personal					
<b>20</b>	Percibo que existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo					
<b>Supervisión</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

21	Percibo que el jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
22	Percibo que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores					
23	Percibo que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
24	Percibo que se valora los altos niveles de desempeño					
25	Percibo que el jefe expresa reconocimiento por los logros					
26	Percibo que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
27	Percibo que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
28	Percibo que los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
29	Percibo que el jefe escucha los planes o aportes que se hace					
30	Percibo que se motiva la generación de ideas creativas e innovadoras.					
<b>Comunicación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32	Percibo que en mi trabajo la información fluye adecuadamente					
33	Percibo que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
34	Percibo que existen suficientes canales de información					
35	Percibo que las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
36	Percibo que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
37	Percibo que la institución fomenta y promueve la comunicación interna					
38	Percibo que los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	Percibo que existe una clara definición de misión, visión y valores en la institución					
40	Percibo que se conocen los avances en otras áreas de la organización					
<b>Condiciones laborales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
41	Percibo que en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
42	Percibo que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
43	Percibo que se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
44	Percibo que existe buena administración de los recursos					
45	Percibo que existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
46	Percibo que la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones					
47	Percibo que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
48	Percibo que se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
49	Percibo que existe un trato justo en la institución					
50	Percibo que la remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización					
<b>Satisfacción Laboral</b>						

<i>Condiciones físicas y/o materiales</i>		1	2	3	4	5
51	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
52	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)					
53	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
54	Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me ubico.					
<i>Beneficios laborales y/o remunerativos</i>		1	2	3	4	5
55	Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo.					
56	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
<i>Políticas administrativas</i>		1	2	3	4	5
57	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
58	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
59	Me gusta mi horario.					
60	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
61	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
<i>Relaciones sociales</i>		1	2	3	4	5
62	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
63	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
64	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
<i>Desarrollo personal</i>		1	2	3	4	5
65	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
66	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
67	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
68	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
69	Mi trabajo me hace sentir realizado(a) profesionalmente.					
70	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
<i>Desempeño de tareas</i>		1	2	3	4	5
71	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
72	Mi trabajo me aburre.					
73	Me siento realmente útil con la actividad que realizo.					
74	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.					
<i>Relación con la autoridad</i>		1	2	3	4	5
75	Mi jefe es comprensivo(a).					
76	Es grata la disposición de mi jefe(a) cuando le piden alguna consulta sobre mi trabajo.					
77	Llevarme bien con el jefe(a) beneficia la calidad del trabajo.					
78	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
79	Mi jefe(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 4. Validación por expertos de los instrumento

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente documento tiene la finalidad dejar constancia de evaluación de la encuesta para la investigación titulada "CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO - ESSALUD"

La evaluación ha requerido de la lectura detallada y completa de cada uno de los items propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.

JuezNº: \_\_\_\_\_ Fecha actual: 08/07/17

Nombres y Apellidos de Juez: Oscar Alvaro Celiz Rodriguez

Institución donde elabora: EsSalud

Años de experiencia profesional o científica: 12 años

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

  
Dr. OSCAR ALVARO CELIZ RODRIGUEZ  
Jefe de Oficina y/o Coordinación  
de Prestaciones y Atención Primaria  
  
El servicio de salud para todos

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad establecer la Relación del clima y satisfacción laboral de los colaboradores, el mismo será aplicado a los trabajadores del HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO - ESSALUD, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL BASE II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO - ESSALUD

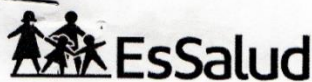
**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

JuezNº: \_\_\_\_\_ Fecha actual: 08 agosto 2017  
Nombres y Apellidos de Juez: David Troya Palomino  
Institución donde labora: Universidad Peruana Unión  
Años de experiencia profesional o científica: 11 años

  
\_\_\_\_\_  
Firma y Sello

Anexo 6. Carta de autorización



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción"

OFICIO N° 416 D-RATAR-ESSALUD-2017

Tarapoto,

01 AGO 2017

Señor:  
Lic. David Troya Palomino  
Coordinador de la EP Administración  
Universidad Peruana Unión - Tarapoto

Presente.-

ASUNTO : INFORMA AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA:  
HENRY AREVALO VIGIL / MIGUEL ANGEL MORA REVALLO

REFERENCIA : 1. PROVEIDO N° 4458-D-RATAR-ESSALUD-2017  
2. CARTA N° 107-JSE-HIIT-D-RATAR-ESSALUD-2017

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a su Despacho para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo remitirle adjunto, la respuesta del Servicio de Enfermería autorizando la aplicación de encuestas para desarrollo de Tesis "Clima Laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSalud", de los alumnos: Henry Arévalo Vigil y Miguel Angel Mora Ravello.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



  
David M. A. Donzales Vega  
DIRECTOR  
RED ASISTENCIAL TARAPOTO  
EsSalud  
SEGURIDAD SOCIAL PARA TODOS

DMAGV/ESL/pmr  
Cc: CCID /RR.HH.  
Archivo.

NIT: 1281-2017-4370

www.essalud.gob.pe

Jr. Progreso Cdra. 8 P.J. 9 de Abril  
Tarapoto  
San Martín – Perú  
Tel. (042) 582370