

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL SAN JOSÉ DEL
CALLAO – 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GERENCIA EN SALUD**

**CIUDAD ARANA KARINA MAGALLI
SIGUAS ASTORGA YOLANDA MARIA**

**Callao, 2018
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO PRESIDENTE
- MG. MERY ABASTOS ABARCA SECRETARIA
- DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES MIEMBRO
- DRA. ZOILA DÍAZ TAVERA MIEMBRO
- DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI SUPLENTE

ASESORA : Mg. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS

Nº de Libro : 01

Nº de Folio : 34

Nº de Acta : 06

Fecha de Aprobación de tesis:

Callao, de 29 de Noviembre del 2018

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado Nº 246 -
2018-CDUPG-FCS.- del 21 de Noviembre de 2018

ÍNDICE

Págs.:

TABLAS DE CONTENIDO	3
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.1. Identificación del problema	7
1.2. Formulación del Problema	9
1.2.1 Problema General	9
1.3. Objetivos de la investigación	10
1.3.1 Objetivo General	10
1.3.2 Objetivos específicos	10
1.4. Justificación	11
1.4.1 Justificación teórica	11
1.4.2 Justificación práctica	12
1.4.3 Justificación metodológica	12
1.4.4 Justificación social	12
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes del Estudio	13
2.2. Base Teórica	16
2.2.1 Clima laboral	16
2.2.2 Satisfacción Laboral	26
2.3. Bases Epistémicas	
2.3.1 Teoría que fundamentan el clima organizacional	33
2.3.2 Teoría que fundamentan satisfacción Laboral	35
2.4. Definición de Términos	36
III VARIABLE E HIPOTESIS	38
3.1. Definición de Variable	38
3.2. Operacionalización de variables	39

3.3.	Hipótesis general e hipótesis específicas	41
3.3.1	Hipótesis general	41
3.3.2	Hipótesis Específica	41
IV.	METODOLOGIA	43
4.1.	Tipo de investigación	43
4.2.	Diseño de la Investigación	43
4.3.	Población	44
4.3.1.	Criterios	44
4.4	Técnica e instrumento de recolección de datos	44
4.5	Procedimiento de recolección de datos	47
4.6	Procesamiento estadístico y análisis de datos	47
V.	RESULTADOS	48
5.1	Descripción e interpretación de datos	48
VI.	CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS CON RESULTADOS	54
6.1	Hipótesis general	54
	CONCLUSIONES	67
	RECOMENDACIONES	69
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	70
	ANEXOS	73
	ANEXO 01 Matriz de Consistencia	74
	ANEXO 02 Otros	77

TABLAS DE CONTENIDO

Págs.:

Tabla 5.1	:	Clima laboral y Satisfacción Laboral del personal de salud del servicio de Emergencia del Hospital San José –callao	48
Tabla 5.2	:	Clima laboral en la Dimensión autorrealización y Satisfacción laboral.....	49
Tabla 5.3	:	Clima laboral en la Dimensión Involucramiento y Satisfacción laboral	50
Tabla 5.4	:	Clima Laboral en la Dimensión Supervisión y Satisfacción Laboral.....	51
Tabla 5.5	:	Clima Laboral en la Dimensión Comunicación y Satisfacción Laboral	52
Tabla 5.6	:	Clima Laboral en la Dimensión Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral	53
Tabla 6.1	:	Relación de la Muestra no Paramétricas según Rho Spearman entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital San José –Callao.....	54
Tabla 6.2	:	Relación de la Muestra no Paramétricas según Rho Spearman entre la Dimensión autorrealización del Clima Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Emergencia del Hospital San José- Callao.....	55
Tabla 6.3	:	Relación de la Muestra no Paramétricas según Rho Spearman entre la dimensión Involucramiento del Clima Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital San José-Callao.....	56

Tabla 6.4	:	Relación de la Muestra no Paramétricas según Rho Spearman entre la Dimensión Supervisión del Clima Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital San José-Callao.....	57
Tabla 6.5	:	Relación de la Muestra no Paramétricas según Rho Spearman entre la Dimensión Comunicación del Clima Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital San José-Callao	58
Tabla 6.6	:	Relación De la Muestra No Paramétricas según Rho Spearman entre la Dimensión Condiciones laborales del Clima Laboral y Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital San José -Callao	59

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José callao. **METODOLOGIA:** Fue un estudio de tipo cuantitativo descriptivo correlacional prospectivo de corte trasversal, realizado en el Servicio de Emergencia del Hospital San José del Callao la población estuvo constituido por 72 personal de salud, el instrumento utilizado fueron dos cuestionarios el primero fue para clima laboral conformado por 50 ítems. Y el segundo para satisfacción laboral conformado por 36 ítems. Los datos fueron recolectados por las investigadoras, contando con el permiso institucional y consentimiento informado por parte de los sujetos de estudio. el procesamiento y análisis de los datos se realizaron empleando el programa estadístico SPSS versión 21 donde hizo uso de la estadística descriptiva inferencial obteniendo como **RESULTADO** : el 31% del personal de salud que tienen baja satisfacción laboral y clima laboral medio, también se observa que el 22% de la población tienen baja satisfacción y clima laboral y finalmente el 17% presentan media satisfacción y clima laboral **CONCLUYENDO:** que existe relación significativa **entre el clima laboral y la Satisfacion** laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao 2015; con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,522** la correlación es significativa 0,01 bilateral interpretándose como moderada relación positiva entre las variables con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechazándose la hipótesis nula.

Palabras claves: Clima laboral, Satisfacción laboral, personal de salud

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the work environment and job satisfaction of health personnel in the emergency service of the San José Callao Hospital. **METHODOLOGY:** It was a cross-sectional prospective descriptive quantitative descriptive quantitative study, carried out in the Emergency Service of the San José del Callao Hospital. The population was constituted by 72 health personnel, the instrument used were two questionnaires. The first one was for a working climate. for 50 items. And the second for job satisfaction consisting of 36 items. The data were collected by the investigators, with institutional permission and informed consent by the study subjects. the processing and analysis of the data were done using the statistical program SPSS version 21 where he made use of inferential descriptive statistics obtaining as **RESULT:** 31% of health personnel who have low job satisfaction and average work environment, it is also observed that the 22% of the population have low satisfaction and work environment and finally 17% have average satisfaction and work climate **CONCLUDING:** that there is a significant relationship between the work environment and the job satisfaction of the health personnel of the emergency service of the San José del Callao Hospital 2015; with a Rho correlation coefficient of Spearman = 0.522 ** the correlation is significant 0.01 bilateral interpreting as a moderate positive relationship between the variables with a $p = 0.000$ ($p < 0.05$), so the alternative hypothesis is accepted and rejecting the null hypothesis.

Keywords: Work climate, Labor satisfaction, health personnel

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

El ambiente laboral en los establecimientos de salud viene adquiriendo mayor relevancia dado a su conexión directa con el entorno en el desenvuelven los trabajadores, coopera en el desarrollo de la institución pero si el personal de salud categoriza su ambiente laboral como desfavorable el desenvolvimiento no sería adecuado perjudicando en el cuidado al paciente que acude al establecimiento de salud.

Según los datos del Organización Mundial de la Salud, cada año se presenta 160 millones de casos con dolencias relacionados con la labor que realizan, asimismo el 8% de la sobrecarga de las dolencias está vinculado a depresión se otorga a eventos ocupacionales del mismo modo y como indican los expertos de la OMS, las instituciones y las jefaturas deben ser capaces de entender que la riqueza de las instituciones depende del bienestar físico de los empleados. (1)

En México, ha realizado diversas investigaciones relacionadas a clima organizacional y satisfacción laboral ha recalcado que los componentes vinculados a este problemática se dan por la falta de adiestramiento, reconocimientos, crecimiento profesional, recarga laboral, mala conexiones entre el empleado y su institución. Estudios similares han sido elaborados de igual manera para trabajadores del sector salud en Hospitales de Estados Unidos, Canadá y Europa Occidental. (2)

El ambiente y la complacencia son piezas esenciales para toda empresa que anhelan ser competente por lo que las autoridades de los establecimiento de salud tienen el compromiso y la responsabilidad de preservar un entorno optimo en el cual la atención que se brinda a los

pacientes están vinculados con el grado de complacencia del personal de salud profesional y no profesional que labora en dicha institución, debido a que son ellos que tiene la responsabilidad de la condición física y psíquica de aquellos pacientes que se encuentre a su cargo . De tal manera que si el trabajador de salud percibe que el hospital le brinda un clima positivo armonioso en donde el jefe lo involucra en las decisiones entorno al servicio, cimentado en la comunicación respeto, donde valora su trabajo realizado en bien del paciente, entonces el trabajador expresa su complacencia por medio de personal identificado con su institución, no habrá renuncias, y por ende brindara un cuidado de calidad al usuario. Pero si percibe un ambiente negativo se evidenciara un trabajador insatisfecho el cual mostrara actitudes negativas, problemas de comunicación, su labor lo vera como algo rutinario, ausentismo, renuncia.

En el Perú para el Ministerio de Salud el clima es elemental en el rendimiento de los establecimientos, que abarca el entorno físico, relaciones interpersonales y particularidades de sus empleados, influye la estructura de la institución, toma de decisiones, normas, actitudes e información. Debido a que en varios establecimientos de salud, presentan problemas entre los empleados y los directivos y escaso responsabilidad con la labor lo que se evidencia en un ambiente laboral negativo y conlleva a ausencia de calidad en el cuidado. Por lo cual el Ministerio de Salud ha elaborado un reglamento en la que describe las pautas para diagnosticar el ambiente laboral en las instituciones de salud, identificándolo como componente que puede dañar el cuidado dedicada por el trabajador de salud. (3)

En el Hospital San José –Callao el Servicio de Emergencia no es indiferente a esta adversidad donde el personal asistencial que labora en dicho servicio expresa que el entorno en el cual desenvuelve sus habilidades, destrezas laborales es negativo debido a que la comunicación no es eficaz con sus superiores en vista que no se toma

en cuenta sus opiniones, insumos insuficientes para la atención del paciente, los reconocimientos en fechas especiales solo es para su personal de confianza, falta de recursos humanos tanto médicos ,enfermeros y técnicos para la atención del paciente ,los jefes no desean contratar más personal, ocasionando conflictos entre los trabajadores por la recarga laboral suscitándose un contexto de labor rutinario, escaso trabajo en equipo, diferencia en la remuneración en relación a otras instituciones lo que ocasiona que laboremos en dos lugares, se observa personal fatigado, exhausto, aburridos con poca creatividad hacia la labores diarias conectadas a las atenciones de acuerdo a cada paciente, Así mismo contamos con una infraestructura con ambiente mal distribuido, no hay señalización para evacuación en caso de un evento, servicios higiénicos constantemente malogrados y demora en dar solución ya el área encargada no cuenta con materiales para dar solución. Hay pocos trabajos de investigación difundidos en nuestro País que permitan determinar el clima laboral y la satisfacción laboral del personal que labora en el ambiente hospitalario.

Por todo lo expuesto se planteó dicha investigación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao?

Problemas Específicos

Problema específico N° 1

¿Cuál es la relación entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao?

Problema específico N° 2

¿Cuál es la relación entre la dimensión involucramiento laboral del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao?

Problema específico N°3

¿Cuál es relación entre la dimensión supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao?

Problema específico N°4

¿Cuál es relación entre la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao?

Problema específico N°5

¿Cuál es relación entre la dimensión condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao

- Identificar la relación entre la dimensión involucramiento laboral del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao
- Identificar la relación entre la dimensión supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao
- Identificar la relación entre la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao
- Identificar la relación entre en la dimensión condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

Actualmente las instituciones se hallan en constantes transformación es por ello que esta investigación involucra a las autoridades que gestionan los establecimientos, por lo que son ellos los que deben preocuparse por preservar un entorno laboral óptimo. Por lo que el presente estudio busco evaluar el entorno laboral para determinar la apreciación que tiene el empleado en relación al servicio de emergencia en el cual labora, así mismo si la institución lo considera en las decisiones en las cuales se ve involucrado. La complacencia de dicho personal que labora en un área crítica se va a ver reflejado en los cuidados que brinda al paciente y por ende también no colaborara en el cumplimiento de las metas de su institución.

1.4.2 Justificación práctica

La información obtenida así como las recomendaciones del estudio realizado se le proporcionara a las autoridades del establecimiento con el fin de que conozcan la problemática identificada en relación al entorno y Satisfacción laboral el cual les permita desarrollar estrategias encaminada a la problemática de tal manera que genere las condiciones favorables que le permite el crecimiento profesional, personal, tanto al personal que labora hace tiempo como al ingresante el cual se verá reflejado en un trabajador motivado favoreciendo en un cuidado optimo del paciente y por ende se conseguirá el éxito de la institución.

1.4.3. Justificación metodológica

Dicha investigación puede contribuir para otras investigaciones relacionada con el tema con la finalidad de conocer y contribuir para que las instituciones cuenten con un trabajador satisfecho y un entorno favorable.

1.4.4 Justificación social

Los directivos saben que el éxito de su organización viene a ser el su personal por lo es responsabilidad que dichos jefes ofrezcan un entorno laboral favorable cimentado en valores, ambiente agradable y alentador de estar en su lugar de trabajo con un equipo de personas que integran, se entiende, se respetan, buena comunicación y valoran su faena permitiéndole su crecimiento profesional, el cual redundará en el cuidado que brindar al usuario. De otro lado si el trabajador no percibe un buen entorno laboral dicha organización estará proyectada al fracaso institucional.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

ACOSTA CARRILLO A. Venezuela (2012) en su estudio satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería en los servicios de Emergencia de los Hospitales "Ruiz y Páez" y "Dr. Héctor Nouel Joubert", tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería en los servicios de emergencia de los Hospitales "Ruiz y Páez" y "Dr. Héctor Nouel Joubert. Estudio descriptivo cuantitativo de corte transversal con una muestra de 78 profesionales de Enfermería, la técnica la encuesta instrumento cuestionario. Los resultados obtenidos fue que el nivel de satisfacción del personal de Enfermería en las relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y las remuneraciones fueron el 33% refieren sentirse parcial satisfacción el 24.1% respondieron sentirse alta satisfacción el 85% contestaron sentirse regular satisfacción el 13.0% baja satisfacción y un 11.1% se siente muy insatisfecho. (4)

JUÁREZ A. México (2012) en su estudio clima organizacional y la satisfacción laboral Instituto Mexicano del Seguro Social, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, tuvo como objetivo correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico como técnica la encuesta, y el instrumento el cuestionario. La muestra por 230 persona. Los resultados obtenidos fue que existe alta correlación entre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional. La organización por categoría de trabajo se encontró que mientras mayor es el nivel de

organización del trabajo, mayor es la satisfacción en los trabajadores y el clima organizacional, con excepción de Enfermería que manifiesta satisfacción con tendencia alta pero un clima organizacional con tendencia a la media: (5)

YAÑEZ G. ARENAS C, RIPOLL N. Chile (2010) Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción Laboral, el objetivo fue evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. Estudio descriptivo de corte transversal, la población 209 trabajadores la técnica la encuesta, el instrumento una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales, los resultados obtenidos fue que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción con las relaciones con jefaturas....” los resultados manifiestan explícitamente la importancia de la satisfacción con las relaciones interpersonales con las jefaturas en comparación con una satisfacción baja con sus pares. (6)

SALDAÑA LABAJOS ANABELBA Lima-Perú (2016) en su estudio clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima ,tuvo como objetivo identificar la relación entre clima laboral en la satisfacción laboral, estudio tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, diseño no experimental y correlacional, con una población 60 profesionales de salud, la técnica la encuesta y dos instrumentos Los resultados obtenidos fueron que existe relación entre el clima laboral con la satisfacción laboral del profesional de salud se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.650** lo que se analiza al 99.99%. (7)

HUAMÁN CUCHO G. RAMOS C. J. Huancavelica –Perú (2015) en su estudio una investigación Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2015, tuvo como objetivo identificar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión – Huancavelica, estudio de tipo observacional no experimental, nivel correlacional de corte transversal, la población 63 trabajadores. La técnica la encuesta y los instrumentos fueron 2 cuestionarios los resultados obtenidos fue que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y el un P valor fue 0,030 y siendo este valor > 0,025. (8)

CALCINA CÁCERES HERMINIO Lima–Perú (2012) Clima Organizacional y Satisfacción en Enfermeros de Unidades Críticas Del Hospital Nacional Dos De Mayo 2012, el objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral, estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, corte transversal, la población 35 Enfermeras. La técnica la encuesta y los instrumentos fueron La escala de clima organizacional de Litwin y Stringer, así mismo el de satisfacción laboral de la Lic. Sonia Palma los resultados fueron del 100% (35), en el Clima Organizacional 71.4 % (25) fue regular, 28.6% (10) muy bueno. (9)

MONTEZA CHANDUVI. N. O Perú (2010) en su estudio Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro quirúrgico Hospital es salud Chiclayo 2010, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico, Estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal con una muestra de 46 enfermeras, La técnica

la encuesta los instrumentos dos cuestionarios Los resultados obtenidos fue que el 42 % de enfermeras indicaron que hay un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción 35% medianamente satisfecho; la Constatación de hipótesis se realizó mediante el chip cuadrado demostrando así el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico. (10)

2.2 Base Teórica

2.2.1 Clima Laboral

Las percepciones del clima laboral está determinado por las virtudes, comportamiento y apreciación individuales de los empleados, y las variables derivadas alrededor de la satisfacción y la ganancia que hallan persuadidos por las variables del medio y las variables particulares. (11)

Este concepto reúne aspectos institucionales así como la jefatura, los enfrentamientos, los métodos de compensación y de sanción, el control y la inspección, del mismo modo las peculiaridades del entorno tangible de la institución.

El ambiente laboral está definido como el entorno interno y el ambiente de una institución. Los factores según la técnica, las políticas, normas, las formas de liderar, la fase de la vida del negocio, son influyentes. El ambiente institucional puede mostrar varias peculiaridades supeditando de cómo se perciban los trabajadores como es el entusiasmo, complacencia en el puesto, absentismo y rendimiento. (12)

Para ellos el clima laboral son las consecuencias subjetivas, observados del sistema formal, el estilo informal de los gerentes y otras causas ambientales esenciales con respecto a las

conductas, creencias, virtudes y motivación de los individuos que trabajan en una institución.

Water representante de la perspectiva del resumen que enlaza los conceptos expuestos por Halpins y Crofts, y Litwin y Stringer, con la finalidad de localizar semejanza y específica al ambiente alrededor de las apreciaciones que la persona posee de la institución donde labora, así como el criterio que se haya desarrollado de ella en conceptos de autodeterminación, disposición, remuneración, cordialidad y apoyo. (11)

La percepción del entorno de una institución interviene variables entorno de la capacidad de la institución y su conducción, los estatutos así mismo las leyes, la toma de decisiones son variables circunstanciales.

Un grupo de variables son intervinientes y las cuales se integran las motivaciones, las conductas y el enlace. Por último determina que las últimas variables están subordinados de los dos preexistente y se explican los productos conseguidos por la institución: utilidad, productividad y carencias obtenidas por esta institución.

Preservar igualmente las actitudes y conductas de las persona es una de sus apreciaciones del lugar y no de una deseada posición objetiva. (12)

El ámbito es aquel contiguo de impresiones y conducta la cual distingue al empleado de una institución en sus conexiones interpersonales, precisa la manera como los empleados aprecian su labor, correlación con el equipo de salud y con la institución, así como la complacencia.

El ámbito es un filtro por lo cual pasan los acontecimientos metas infraestructura, jefatura, toma de decisiones por ello evaluando el ambiente se identifica la manera como es apreciada la institución.
(12)

Importancia Del Clima Organizacional

El entorno manifiesta las virtudes, los comportamientos y las opiniones de los individuos, que de acuerdo a su naturaleza, se cambian a la vez, en componentes del ambiente. Esto se vuelve esencial hacia un directivo a estar apto de revisar y establecer el ambiente de su institución por tres explicaciones:

- Valorar las fuentes de disputa, de angustia o de descontento que colaboren en el desenvolvimiento de conductas negativas frente a la institución.
- Empezar así como mantener un cambio que señale al gerente los elementos peculiares respecto a los cuales debe indicar su participación.
- Encaminar al progreso de su institución y prevenir las dificultades que puedan aparecer.

Por lo tanto el gerente puede realizar un control con respecto a la determinación del ambiente y de este modo administrar lo más posiblemente para su empresa.

Características del clima laboral

Se encuentran una serie de particularidades en relación al entorno donde se labora la cuales son esenciales de comprender y se determina de manera que:

profesional eventual a la labor así como a la perspectiva de futuro.

Ejemplo en esta dimensión:

Existen posibilidades de ascender en la empresa (14)

Las laboriosidades en la medida que se labora admiten formarse y progresar.

Es un procedimiento de poner al día de las capacidades y no de un estado final. Por medio de la complacencia, se logra alcanzar un sentido a la vida por el crecimiento talentoso de una labor, se logra una autorrealización en el momento que los niveles han sido alcanzado, esto es comprendida según el rumbo para una de las metas, compuestas por la autonomía, organización y presión que valora el nivel que se motiva a los trabajadores. (15)

Involucramiento Laboral: Identificación con las virtudes institucionales y responsabilidad hacia el cumplimiento y crecimiento de la institución.

Ejemplo de ítems correspondiente a dicha dimensión son: Cada trabajador se analiza como pieza fundamental hacia el logro de la organización. Los empleadores se hallan involucrados con la institución. (14)

Es la conducta que un individuo tiene vinculado con su labor y lo explica como una situación en el cual el trabajador se reconoce con una institución en peculiar, con sus objetivos y anhela permanecer en ella como unos de sus integrantes. Al mismo tiempo produce recompensas que si la persona las aprecia como igualitario, motivaran la complacencia y el buen desempeño. (16)

Supervisión: percepciones de funcionamiento y sentido de superiores en la inspección en la parte interior de la faena profesional entre tanto la conexión de soporte y orientación hacia las actividades que hacen parte de su práctica diaria.

Ejemplo de ítems en esta dimensión son:

El jefe da soporte con el fin de ganar los inconvenientes que se muestran en la valoración que se hace de la labor, contribuye a progresar. ⁽¹⁴⁾

Es un procedimiento en la cual un individuo o un conjunto de individuos altamente competente observan la actuación del trabajador para determinar controles, métodos, medios para la optimización de la atención del personal así mismo el grupo de trabajo con el fin de obtener la máxima rendimiento estableciendo conexión de asesoría, adiestramiento y capacitación, del mismo modo soporte y coordinación con otras profesiones con la finalidad de alcanzar la complacencia en la atención oportuna al paciente y familiares. (17)

Comunicación: Apreciación del nivel de sencillez, celeridad, claridad, así como la necesidad de la comunicación concerniente así como oportuna al trabajo intrínseco de la organización alrededor de la consideración a los beneficiarios de la misma.

Ejemplo de ítems conforme a dicha dimensión son:

Se cuenta con el paso a la comunicación esencial con el fin de llevar a cabo el trabajo. La organización favorece y promueve la información interna. (14)

Indica que los individuos tienen la necesidad de comunicación procedente de su entorno de trabajo fin de saber las conductas que solicita la institución y lograr de esta manera un equilibrio tolerable con el mundo que lo rodea. (11)

Condiciones Laborales: Reconocimiento en la cual la organización facilita los instrumentos materiales, financieros así como psicosociales elementales hacia el cumplimiento de las actividades designadas.

Ejemplo de ítems conforme para dicha dimensión son:

- La recompensación es atrayente en comparación con otras empresas.
- Se organiza de tecnología que favorezca el trabajo (14)

La conducta asumida por los trabajadores depende abiertamente de la conducta de los directivos y las condiciones laborales que aprecian. Este explicado que la existencia de las condiciones laborales óptimas incrementa el rendimiento, puesto que los trabajadores les agradan que su lugar de labores sea acogedor e idóneo (18)

Consecuencias

Un adecuado ambiente o un inadecuado ambiente tendrán secuelas hacia la institución a nivel óptimo y hostil, conceptualizadas por la apreciación que los integrantes poseen de la institución.

En las consecuencias óptimas presentamos: éxito, satisfacción, dominio, producto, pocas renuncias, complacencia, amoldamiento, innovación,

En las consecuencias hostiles presentamos: inadaptación, alta renuncias, faltas, escasa innovación, baja rendimiento, enfrentamiento en el lugar de trabajo.

Por ello el ambiente donde se desarrolla la labor es significativo la manera en que se toma las decisiones en una institución, así mismo cómo se realizan y también cómo se instauran las relaciones internas y externas de ellas. El entendimiento del ambiente laboral facilita los procedimientos que establecen las actitudes institucionales, accediendo además, insertar cambios planeados tanto de los comportamientos y actuación de los integrantes así como también en la estructura organizacional ya sea en uno o en más de los subsistemas que lo integran (19)

Clima Organizacional en los Hospitales

Los establecimientos de salud se encuentran definidos como burocrática pesada y jerarquizado, con limitantes jurídico y centralista en la administración de los medios económicos y humanos así como con un conocimiento algo insuficiente sensible a los menesteres de los individuos

de propiciar estilos de vida saludable ya sea a nivel personal y grupal, del bienestar físico y psíquica de aquellas personas que están a su responsabilidad , contribuyendo a recuperar o mejorar su calidad de vida. (23)

Dimensiones De La Satisfacción Laboral

Las condiciones físicas y/o materiales. Los elementos esenciales, materiales, equipos son detallados respecto a los medios que se requieren en dirección al desarrollo de las actividades cotidianas para la realización de su trabajo.

El trabajador en el interior de su entorno laboral cuenta con las condiciones de bienestar dentro su institución tales como: la ventilación y la iluminación, la higiene y distribución de las áreas de trabajo. Los empleados se preocupan tanto el entorno laboral así como por su comodidad individual con el propósito único de ejecutar bien su labor. El confort se halla relacionado a las presentaciones de amplitud, distribución de ámbito y mobiliario suficiente, privacidad, funcionamiento y capacidad de servicio.

Beneficios laborales y/o Remunerativos: Es la conexión con la asignación económica regular o adicional como abono por la actividad ejecutada .La compensación (sueldo, los pagos aportación.) es la remuneración que los laborioso reciben por el progreso de su faena.

Las medios de remuneración son considerados como divisores de autoridad y de señalización de la complacencia laboral , porque permite complacer algunas necesidades fisiológicas del individuo; representan verificación y convicción ; proporcionan con mayor autonomía en la vida personal ; y por eso ellos logran obtener otras virtudes.

De tal manera que si los pagos son cumplidos y equitativos, entonces, se desarrolla un alto grado de satisfacción, dado que los

2.3. Bases Epistémicas

2.3.1 Teoría que fundamentan el clima organizacional

Teoría Del Clima Organizacional De Litwíng Y Stringer

Expresa esenciales manifestaciones de las conductas de las persona que trabajan en una empresa utilizando las opiniones alrededor de estimulación y ambiente. Estos artistas cooperaron al estudio de las instituciones con la finalidad de detallar los factores situacionales y del entorno que influyen en la conducta y en la apreciación del individuo.

Tales artistas plantean 3 metas:

- Aprender la conexión entre el modo de autoridad y el ambiente laboral.
- Aprender los resultados del ambiente laboral acerca de la estimulación individual.
- Establecer los resultados del ambiente laboral acerca de las variedades representativas como: complacencia individual y práctica organizacional.

Asimismo expresaron que se puede ubicar distintos ambientes en las divisiones transformando el liderazgo. Al mismo tiempo estos recientes ambientes poseen resultados significativos acerca de la estimulación, la realización y la complacencia en su labor. Concluyeron que los ámbitos organizacionales pueden provocar modificación en las peculiaridades de la identidad supuestamente estables.

Definen el ambiente institucional entorno de un "conjunto de propiedades del entorno donde se realiza su labor que son sensibles de ser medidas, apreciadas en forma directa o indirectamente por la persona que vive y labora en este entorno y que influyen en su actitud y motivación (11).

CAPITULO III

VARIABLE E HIPOTESIS

3.1. Definición de Variable

Variable 1 Clima laboral

Apreciación que tienen los empleados de la institución en conexión al entorno laboral donde laboran.

Variable 2 Satisfacción laboral

Actitud del empleado frente a su propia actividad laboral.

Las variables se organizaron en forma metódica y secuencial con cada una de las dimensiones, así mismo se desarrolló el concepto operacional y conceptual de las variables del estudio y las categorías utilizadas del instrumento de datos.

3.2 Operacionalización de la variables clima laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Preguntas	Puntuaciones	Categorías	Nivel y Rango
Clima laboral	Conjunto de apreciaciones compartidas por los trabajadores de una institución respecto de los procesos organizacionales ligado a la tarea que desempeña ligado a la autorrealización, involucramiento laboral, Supervisión, comunicación y condiciones laborales determinando su desempeño y satisfacción en el trabajo	Conjunto de características compartidas por los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital San José en relación al ambiente donde realizan su labor diaria	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46.	210-250	Nunca (1)	Alto: 170-250 Medio: 130-169 Bajo: 50-129
			Involucramiento laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47.	170-209	Poco (2)	
			Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48.	130-169	Regular (3)	
			Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49.	90-129	Mucho (4)	
			Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	50-89	Siempre (5)	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Preguntas	Puntuación	Categoría	Nivel del rango
Satisfacción laboral	Conjunto de comportamiento de la persona hacia su labor quien está muy complaciente con su puesto posee conductas optimistas, quien está disconforme, muestra en cambio, conductas desfavorables	Conjunto de actitudes positivas o negativas hacia su puesto de trabajo del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital san José	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13,21, 28, 32	153 -180	Nunca (1)	Alto: 124-180
			Beneficios sociales	2, 7, 14, 22	124-152	Poco (2)	
			Políticas administrativas	8,15,17,23 ,33	95-123	Regular (3)	Medio: 95-123
			Relaciones sociales	3,9,16,24		Mucho (4)	
			Desarrollo personal	4,10,18,25 ,29,34	66-94	Siempre (5)	Bajo: 36-94
			Desarrollo de tareas	5,11,19,26 ,30,35	36-65		
			Relación con la autoridad	6,12,20,27 ,31,36			

3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas

3.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao

3.3.2 Hipótesis Específica

Hipótesis Específica N° 1

Existe relación significativa entre en la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Hipótesis Específica N° 2

Existe relación significativa entre en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao

Hipótesis Específica N° 3

Existe relación significativa entre en la dimensión supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao

Hipótesis Específica N°4

Existe relación significativa entre el clima laboral la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción

laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao3

Hipótesis Específica N°5

Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1 Tipo de Investigación

Dicha investigación fue de enfoque cuantitativo debido a que se recoge y analiza datos cuantitativos sobre las variables de estudio asimismo estudia la relación entre las variables. ⁽²⁷⁾

4.2 Diseño de la Investigación:

El diseño fue no experimental debido que se observó a la variable tal como se da en su contexto natural para luego analizarlos.

Es descriptivo porque especifica las características y los perfiles de las personas que se someta a un análisis.

Según el periodo es de corte transversal debido a que los datos se recolectaron en un solo momento en un tiempo único.

Nivel correlacional permitió determinar el grado de relación entre las variables que se estudia

Gráficamente se denota. ⁽²⁸⁾



M = Muestra de estudio

X = Clima laboral

Y = Satisfacción Laboral.

O_{1x} = Coeficiente de relación

r = Correlación

La dimensión autorrealización (I) consta de 10 preguntas, la dimensión involucramiento laboral (II) consta de 10 preguntas, la dimensión supervisión (III) consta de 10 preguntas, la dimensión comunicación (IV) consta de 10 preguntas y la dimensión (V) consta de 10 preguntas.

Así mismo los criterios de valores fueron:

Ninguno o nunca (1 punto), Poco (2), Regular (3), Mucho (4), Todo siempre (5).

La modalidad de calificación se obtuvo del puntaje total que resulto de sumar las calificaciones que fueron obtenidas en las respuestas de cada ítem, pudiéndose lograr un puntaje máximo en cada uno de 50 puntos con un total de 250 puntos.

El clima laboral fue determinado por la siguiente calificación: alto (170-250) medio (130-169) y bajo (50-129).

b. Instrumento de satisfacción laboral: Autora la psicóloga Lic. Sonia Palma Carrillo es cuestionario estructurado en la escala de Likert consta de 36 ítems y 7 dimensiones que evalúa la Satisfacción laboral.

Los criterios que se tomaron en cuenta fueron:

Ninguno o nunca (1 punto), Poco (2), Regular (3), Mucho (4), Todo siempre (5).

La modalidad de puntuación se realizó con la obtención del puntaje total que resulto de sumar las calificaciones que fueron obtenidas en las respuestas de cada ítem, pudiéndose lograr un puntaje máximo de 180 puntos.

La satisfacción laboral fue determinada por la siguiente calificación: alto (124-180) medio (95-123) bajo (36- 94)

Validez y confiabilidad del instrumento

Ambos instrumentos no fueron sometidos a juicio de expertos ni a prueba piloto debida que ya se encuentran validos por la propia autora y se han empleado en otras investigaciones. Pero si se realizó la prueba de confiabilidad obteniéndose para el clima laboral alfa de Cron Bach de 0.785 y para Satisfacción laboral alfa de Cron Bach 0.946.

Lic. Palma C. Sonia como parte de su actividad como profesora investigadora en la facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma Lima 1998 en su trabajo de investigación la motivación y el clima laboral en personal de entidades universitarias, dichos instrumentos fueron aplicados en los criterios de validez y confiabilidad tomado como base las puntuaciones para clima laboral 250 puntos con el total de 50 ítems, y para la satisfacción laboral 180 puntos con el total de 36 ítems así mismo la validez se determinó a través del análisis factorial obteniéndose un alto grado de confiabilidad alfa de Cron Bach 0-97 y de Guttman una correlación de 0.90.

Posteriormente la Lic. Nancy Elizabeth Monteza Chanduvi como parte de su actividad investigadora en el Hospital Es Salud Chiclayo 2010 quien examino dichos instrumentos aplicados en los criterios de validez y confiabilidad, empleando el estadístico de Kaiseer-Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación mayor de 0.50 este valor indico estadísticamente que los instrumentos son válidos .el estado de confiabilidad fue el Alfa de Cron Bach el cual fue para clima laboral 0.939 y para el grado de satisfacción 0.917

4.5 Procedimiento de recolección de datos

Se realizó las coordinaciones con la directora y la Unidad de Docencia e investigación para el permiso respectivo, posteriormente se coordinó con la jefaturas del servicio de emergencia para la aplicación del instrumento se tuvo en cuenta el horario de programación del personal en el mes de octubre 2015.

La recolección de datos se ejecutó los días miércoles dentro de sus reuniones de servicio y viernes ,previamente se le proporcionaron los formatos de consentimiento informado al personal de salud explicándole los aspectos éticos y el objetivo del estudio para obtener su consentimiento informado firmado.

Se realizó la entrega de los cuestionarios anónimo al personal de salud explicándoles sobre la forma del llenado del cuestionario con una duración promedio de 25 a 30 minutos aproximadamente, con la finalidad de obtener claridad y veracidad de sus respuestas.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos

Luego de la recolección de los datos, fueron clasificados y posteriormente procesados en una base de datos del programa estadístico SPSS versión 21.0, Posteriormente se obtuvieron los resultados de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteadas para luego ser analizados se presentaron mediante tablas y gráficos, con su correspondiente análisis e interpretación.

Para la correlación de relación entre el clima y a Satisfacción se probó, empleando la prueba estadística de Rho de Spearman para establecer su correlación.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción e interpretación de datos

Tabla 5.1

CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ – CALLAO.

	Nivel	Clima Laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Satisfacción laboral	Bajo	16	22%	22	31%	2	3%	40	56%
	Medio	8	11%	12	17%	11	15%	31	43%
	Alto	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%
	Total	24	33%	34	48%	14	19%	72	100%

Fuente: Encuesta realizada por las investigadoras.

Según la Tabla 5.1 se observa que de 72 encuestados (100%) Los puntajes más representativos son el 31% del personal de salud que tienen baja satisfacción laboral y clima laboral medio, también se observa que el 22% de la población tienen baja satisfacción y clima laboral y finalmente el 17% presentan media satisfacción y clima laboral. Esto significa que a menor clima laboral, menor será la satisfacción que este personal de salud presente; por ello decimos que la relación entre ambas variables es directa.

Tabla 5.2

**CLIMA LABORAL EN LA DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ – CALLAO.**

		Autorrealización del Clima Laboral							
Nivel		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Satisfacción laboral	Bajo	19	26%	20	28%	1	1%	40	56%
	Medio	8	11%	14	19%	9	13%	31	43%
	Alto	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
	Total	27	37%	35	48%	10	14%	72	100%

Fuente: Encuesta realizada por las investigadora

Según la Tabla 5.2 de un total de 72 encuestados (100%), Los porcentajes más importantes en esta comparación entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la variable satisfacción laboral, encontramos que el 28% del personal de salud presentan baja satisfacción laboral y media autorrealización del clima laboral y el puntaje más alto es el 1% de satisfacción laboral e igualmente la autorrealización. Esto significa que solo el 1% del personal de salud del área de emergencia colabora con su entorno para mejorar la satisfacción laboral de uno mismo y de los demás.

Tabla 5.3

**CLIMA LABORAL EN LA DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ – CALLAO.**

Nivel		Involucramiento del Clima Laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%
Satisfacción laboral	Bajo	13	18%	22	31%	5	7%	40	56%
	Medio	8	11%	8	11%	15	21%	31	43%
	Alto	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
	Total	21	29%	31	43%	20	28%	72	100%

Fuente: Encuesta realizada por las investigadoras

Según la Tabla 5.3 de un total de 72 encuestados (100%), Lo más resaltante que observamos es que el 31% del personal tiene baja satisfacción laboral y medio involucramiento del clima laboral, quiere decir, cada individuo no se vincula completamente en sus labores y esto causa baja satisfacción. También observamos que el 1% del personal de emergencia se muestra complaciente con su trabajo lo que conlleva a que tenga conductas optimistas, sin embargo no se siente tan involucrado dentro de su institución.

Tabla 5.4

**CLIMA LABORAL EN LA DIMENSIÓN SUPERVISIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ – CALLAO**

		Supervisión del clima laboral							
Nivel		Bajo		Medio		Alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Satisfacción laboral	Bajo	16	22%	18	25%	6	8%	40	56%
	Medio	8	11%	8	11%	15	21%	31	43%
	Alto	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%
	Total	24	33%	26	36%	22	31%	72	100%

Fuente: Encuesta realizada por las investigadoras

Según la Tabla 5.4 de un total de 72 encuestados (100%), Nos muestra que el 25% del personal de emergencia presenta baja satisfacción laboral con respecto a la supervisión de clima laboral que se muestra en un nivel medio, significa que no existe buena orientación hacia las actividades, conllevando a que cometan errores y no se sientan a gusto con su puesto laboral.

Tabla 5.5

**CLIMA LABORAL EN LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ – CALLAO.**

Nivel		Comunicación del clima laboral						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%
Satisfacción laboral	Bajo	22	31%	13	18%	5	7%	40	56%
	Medio	6	8%	15	21%	10	14%	31	43%
	Alto	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%
	Total	28	39%	28	39%	16	22%	72	100%

Fuente: Encuesta realizada por las investigadora

Según la Tabla 5.5 de un total de 72 encuestados (100%), Encontramos que solo el 1% del personal que labora en emergencia tiene alta satisfacción laboral y alta comunicación del clima laboral, quiere decir que solo este 1% se siente complaciente con su puesto, presentando conductas óptimas que favorece la información interna logrando un equilibrio adecuado con sus semejantes. También se encuentra que el 31% presenta baja satisfacción laboral y baja comunicación, es decir que no hay una adecuada organización, lo que hace que no exista buena información o comunicación interna.

Tabla 5.6

**CLIMA LABORAL EN LA DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ –CALLAO**

Nivel	Condiciones laborales del clima laboral						Total		
	Bajo		Medio		Alto		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Satisfacción laboral	Bajo	15	21%	23	32%	2	3%	40	56%
	Medio	5	7%	15	21%	11	15%	31	43%
	Alto	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%
	Total	20	28%	39	54%	13	18%	72	100%

Fuente: Encuesta realizada por las investigadoras

Según la Tabla 5.6 de un total de 72 encuestados (100%), Observamos que el 32% de la población presenta baja satisfacción laboral y rango medio de condiciones laborales de la variable clima laboral, eso significa que no están brindando en su totalidad las herramientas necesarias que logren un buen rendimiento, lo que conlleva a que no se sientan complacidos en su puesto laboral y no presenten conductas optimistas con respecto a sus funciones.

Por otro lado el 21% del personal presenta baja satisfacción y condiciones laborales, esto quiere decir que no hay la tecnología necesaria que favorezca el trabajo del personal, lo que resulta a que no haya un desenvolvimiento con respecto a los usuarios, por lo tanto habrá una baja satisfacción laboral.

CAPITULO VI

CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS CON RESULTADOS

Para dicha investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, debido que esta prueba estadística es el apropiado para determinar la relación entre variables cualitativas.

6.1 Hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Tabla 6.1

RELACIÓN DE LA MUESTRA NO PARAMÉTRICAS, SEGÚN RHO SPEARMAN ENTRE CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ – CALLAO.

		<i>Satisfacción laboral</i>	
	Coeficiente de correlación	,451**	
<i>Dimensión</i>			
Rho de Spearman	<i>autorrealización</i>	Sig. (bilateral)	,000
	<i>del clima laboral</i>		
	N		72

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Tabla 6.2

RELACIÓN DE LA MUESTRA NO PARAMÉTRICAS, SEGÚN RHO SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ – CALLAO.

		<i>Satisfacción laboral</i>
Rho de Spearman	<i>Dimensión autorrealización del clima laboral</i>	Coefficiente de correlación
		,451**
		Sig. (bilateral)
		,000
	N	72

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Vemos que en la Tabla 6.2, la dimensión autorrealización del clima laboral y la Satisfacción laboral del personal que labora en el Servicio de emergencia del Hospital San José Callo 2015 se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,451***; la correlación es significativa al nivel de 0.01 bilateral es decir, Interpretándose como moderada positiva

entre las variables con una $p=0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión involucramiento del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Tabla 6.3

RELACIÓN DE LA MUESTRA NO PARAMÉTRICAS, SEGÚN RHO SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ – CALLAO.

		<i>Satisfacción laboral</i>	
		Coeficiente de correlación	,441**
Rho de Spearman	<i>Dimensión involucramiento del clima laboral</i>	Sig. (bilateral)	,000
		N	72

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Observamos en la Tabla 6.3 la dimensión involucramiento del clima laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José Callao 2015, se obtuvo con un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,441**; la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral

una moderada positiva entre las variables con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Cuarta hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Tabla 6.5

RELACIÓN DE LA MUESTRA NO PARAMÉTRICAS, SEGÚN RHO SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ – CALLAO

		<i>Satisfacción laboral</i>	
Rho de Spearman	<i>Dimensión</i>	Coeficiente de correlación	,422**
	<i>comunicación del clima laboral</i>	Sig. (bilateral)	,000
		N	72

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). **

Observamos en la Tabla 6.5 la dimensión comunicación del clima laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José Callao 2015, se obtuvo con un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,422**; la

correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral interpretándose como una moderada positiva entre las variables con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Quinta hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

Tabla 6.6

RELACIÓN DE LA MUESTRA NO PARAMÉTRICAS, SEGÚN RHO SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ – CALLAO.

		<i>Satisfacción laboral</i>	
Rho de Spearman	<i>Dimensión condiciones laborales del clima laboral</i>	Coeficiente de correlación	,485**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	72

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Observamos en la Tabla 6.6 la dimensión condiciones laborales del clima laboral se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José Callao 2015, se obtuvo con un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,485**; la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral interpretándose como una moderada positiva entre las variables con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares.

Este estudio de investigación tuvo como objetivo investigar la correlación entre el clima laboral y la Satisfacción laboral la Satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José-Callao.

Los resultados en función al objetivo general fueron que el 31% del personal de salud tienen baja satisfacción laboral y clima laboral medio, asimismo se observa que el 22% de la población tienen baja satisfacción y clima laboral y finalmente el 17% presentan media satisfacción y clima laboral. Esto significa que a menor clima laboral, menor será la satisfacción que este personal de salud presente; por ello decimos que la relación entre ambas variables es directa.

Tiene similitud con el estudio Juárez A. que evaluó el clima organizacional y la satisfacción laboral Instituto Mexicano del Seguro Social, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, refiere que el personal de salud calificó con un nivel medio 143.8 %para clima y para Satisfacción 56.4%.

De la misma manera Saldaña A. Que evaluó el clima laboral y Satisfacción laboral en el profesional de salud de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales los trabajadores perciben un clima laboral medio con el 65% igual para la satisfacción.

Así también Montez C. En su estudio "influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico refiere que con respecto al clima laboral las enfermeras calificaron como medianamente favorable 42% y respecto a satisfacción laboral se ubican 31% en un nivel medianamente satisfactorio.

Por otro lado Huamán, G. en sus estudio clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud – Huancavelica, reporta que el 50.80 %de trabajadores manifestaron un clima regular y Satisfacción alta.

Es relevante mencionar como autoras que dichos estudios mencionados utilizaron otros instrumentos, así como otras pruebas estadísticas, las características de la población fueron diferentes esto difiere de cierta manera en los resultados contrastado.

Es relevante tener en cuenta dichos resultados para que las autoridades de la institución se involucren en la problemática con el entorno laboral con el manejo del talento humano, y plantear estrategias enfocados a buscar la calidad de vida en la labor, ya que el personal que se encuentra laborando en el hospital se sienta contento, valorado, que le reconozca su actividad, deben contar con el perfil para el cargo, inducción de su personal que ingresa a laboral, adecuadas condiciones laborales, identificación de tareas capacitación en la función que desempeña el trabajador. De tal manera con lo mencionado se podrá ir potenciando y mejorando el entorno laboral generando actitudes positivas en el trabajador el cual se sentirá satisfecho, motivado dentro de su área de trabajo

Por otro lado si el trabajador percibe un entorno negativo donde su jefe es autoritario, no valora su trabajo, no hay trabajo en equipo, causara en actitudes negativas como desmotivación, renuncias, insatisfacción.

Los resultados en relación entre la dimensión autorrealización del clima laboral y satisfacción laboral encontramos el 28% del personal de salud presenta baja satisfacción laboral y media autorrealización del clima

laboral y el puntaje más alto es el 1% de satisfacción laboral e igualmente la autorrealización. Esto significa que solo el 1% del personal de salud del área de emergencia colabora con su entorno para mejorar la satisfacción laboral de uno mismo y de los demás.

Lo cual coincide con Monteza Chanduvi quien obtuvo en sus resultados según la dimensión autorrealización del clima laboral 47% medianamente favorable, 25% desfavorable y una satisfacción 57% medianamente satisfecho, y 22% insatisfecho en donde a las enfermeras les permite aprender y desarrollarse, cumplir con el trabajo pero los logros son pocos valorados.

De manera que como autoras consideramos que sería fundamental que las autoridades deban ser democráticas con su personal implementando estrategias de evaluación y recompensas en el puesto que labora ya que permitirá el crecimiento personal social y familiar logrando que el trabajador se proyecte a un futuro y pueda seguir avanzando de tal modo que tendría la oportunidad para ascender y/o ocupar cargos de jefaturas, reconocimiento por su desempeño. De tal modo que el trabajador percibe que son tomados en cuenta se sentirán contentos y por ende satisfechos.

De otro modo si el trabajador percibe que su jefe no es democrático y solo les brinda la oportunidad a sus trabajadores de confianza, experimentará insatisfacción, ausentismo.

En relación a la dimensión involucramiento fueron que el 31% del personal tiene baja satisfacción laboral y medio involucramiento del clima laboral, quiere decir, cada individuo no se vincula completamente en sus labores y esto causa baja satisfacción. También observamos que el 1% del personal de emergencia se muestra complaciente con su trabajo lo que conlleva a que tenga conductas optimistas, sin embargo no se siente tan involucrado dentro de su institución.

Lo cual coincide con Monteza Chanduvi en sus resultados en relación a la dimensión involucramiento del clima laboral 44% medianamente favorable, 23% desfavorable y una satisfacción 57% medianamente satisfecho, y 22% insatisfecho. Expresa que el involucramiento de las enfermeras del centro quirúrgico no es óptimo, entre el personal, las decisiones en tareas, el compromiso con el servicio.

No obstante a los resultados obtenidos es fundamental que los jefes ejerzan la administración participativa es decir involucrar a los trabajadores con la filosofía de la organización ya que no solo es necesario el esfuerzo de los directivos para alcanzar los objetivos, si no también es fundamental la participación de todos sus trabajadores en el proceso de la toma de decisiones para mejorar el entorno laboral ya que no es que solo sientan que se les valore la labor que realiza si no también que sean escuchado a través de la escucha activa esto puede darse mediante encuestas, buzones de sugerencia . De tal manera la institución conseguirá que el personal se encuentre motivado y comprometido con la institución en la que trabaja.

En relación a la dimensión supervisión Nos muestra que el 25% del personal de emergencia presenta baja satisfacción laboral con respecto a la supervisión de clima laboral que se muestra en un nivel medio, significa que no existe buena orientación hacia las actividades, conllevando a que cometan errores y no se sientan a gusto con su puesto laboral.

Lo cual coincide con Monteza Chanduvi presento resultados en relación a la dimensión supervisión del clima laboral 38.2% medianamente favorable, 32% desfavorable y una satisfacción 57% medianamente satisfecho, y 22% insatisfecho. Expresa que el involucramiento de las enfermeras del centro quirúrgico no es óptimo, entre el personal, las decisiones en tareas, el compromiso con el servicio.

Por lo que como autoras de investigación es primordial que para la mejora y fortalecimiento de la supervisión el jefe debe ser democrático deben conseguir que sus empleados confien en el de esta forma

permitirá que el empleado exprese sus inquietudes y malestar que le ocasiona el entorno donde realiza su labor de tal manera permitirá elaborar un diagnóstico situacional y plantear estrategias sugiriendo posibles soluciones. Así mismo deben explicar con adiestramiento al trabajador para conseguir que no cometa errores cuando realice su labor.

El líder debe evitar tener preferencias entre sus empleados para evitar la desunión y malestar entre los trabajadores y eso se verá reflejado en personal desmotivado e insatisfecho.

En relación a la dimensión comunicación del clima laboral y Satisfacción laboral los resultados fueron Encontramos que solo el 1% del personal que labora en emergencia tiene alta satisfacción laboral y alta comunicación del clima laboral, quiere decir que solo este 1% se siente complaciente con su puesto, presentando conductas óptimas que favorece la información interna logrando un equilibrio adecuado con sus semejantes. También se encuentra que el 31% presenta baja satisfacción laboral y baja comunicación, es decir que no hay una adecuada organización, lo que hace que no exista buena información o comunicación interna.

Lo cual coincide con Monteza Chanduvi en sus resultados en relación a la dimensión comunicación del clima laboral 40% medianamente favorable, 31% desfavorable y una satisfacción 57% medianamente satisfecho, y 22% insatisfecho. Expresa que el involucramiento de las enfermeras del centro quirúrgico no es óptimo, entre el personal, las decisiones en tareas, el compromiso con el servicio.

Por consiguiente la comunicación es el pilar de todas las relaciones interpersonales en el trabajo por lo que los jefes deben prestar la merecida atención. El líder democrático debe fomentar una comunicación horizontal fluida y abierta con sus trabajadores, así mismo en las reuniones mensuales cuando se deliberen los logros y fracaso del servicio no solo el jefe debe expresarse si no que también debe permitir

que los trabajadores participen expresando sus ideas ante un problema lográndose analizar y elegir una solución al problema que permitirá alcanzar los objetivos planteados y satisfacción.

Una comunicación adecuada en el trabajo ocasionara malos entendidos, desmotivación, Ausentismo, rotación del personal.

En relación a la dimensión condiciones laborales del clima laboral y satisfacción laboral. Observamos que el 32% de la población presenta baja satisfacción laboral y rango medio de condiciones laborales de la variable clima laboral, eso significa que no están brindando en su totalidad las herramientas necesarias que logren un buen rendimiento, lo que conlleva a que no se sientan complacidos en su puesto laboral y no presenten conductas optimistas con respecto a sus funciones. Por otro lado el 21% del personal presenta baja satisfacción y condiciones laborales, esto quiere decir que no hay la tecnología necesaria que favorezca el trabajo del personal, lo que resulta a que no haya un desenvolvimiento con respecto a los usuarios, por lo tanto habrá una baja satisfacción laboral.

Lo cual coincide con Monteza Chanduvi en sus resultados en relación a la dimensión condiciones laborales del clima laboral 38% medianamente favorable, 30%desfavorable y una satisfacción 57% medianamente satisfecho, y 22% insatisfecho. Expresa que el involucramiento de las enfermeras del centro quirúrgico no es óptimo, entre el personal, las decisiones en tareas, el compromiso con el servicio.

Por consiguiente las condiciones laborales los directivos deben entender de la influencia que tiene la tecnología con lo que respecta al trabajo que realiza el trabajador ya que esto repercute en el desempeño laboral y así mismo en su integridad física y mental. Y por consiguiente dichas condiciones laborales deben estar enfocadas en la confianza hacia el trabajador en cuanto a la función que desempeña interviniendo factores como infraestructura adecuada, salarios, recurso humano suficiente,

adecuado iluminación ventilación de esta manera su trabajador se sentirá alegre y satisfecho. Pero si el trabajador percibe que su institución donde labora no le proporciona adecuadas condiciones laborales dicho personal experimentara insatisfacción.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción obteniéndose una relación Rho de Spearman = 0,522 enfocados en el problema indicado que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, además se obtuvo un nivel de significancia de $p = ,000$ indica que es menor a $\alpha = ,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre en la dimensión autorrealización y Satisfacción laboral obteniéndose una relación Rho de Spearman = 0,451 enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, además se obtuvo un nivel de significancia de $p = ,000$ indica que es menor a $\alpha = ,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre la dimensión involucramiento del clima laboral obteniéndose una relación Rho de Spearman = 0,441 enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, además se obtuvo un nivel de significancia de $p = ,000$ indica que es menor a $\alpha = ,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre la dimensión la dimensión supervisión del clima laboral y satisfacción laboral obteniéndose una relación Rho de Spearman = 0,512 enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, además se obtuvo un nivel de significancia

de $p = ,000$ indica que es menor a $\alpha = ,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre la dimensión comunicación del clima laboral y satisfacción laboral obteniéndose una relación Rho de Spearman = 0,422 enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, además se obtuvo un nivel de significancia de $p = ,000$ indica que es menor a $\alpha = ,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral obteniéndose una relación Rho de Spearman = 0,485 laborales y enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, además se obtuvo un nivel de significancia de $p = ,000$ indica que es menor a $\alpha = ,05$; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES

En este trabajo de investigación se sugiere:

- a. Las autoridades y los jefes en coordinación con el área de gestión de calidad y recursos humanos y crear tácticas para propiciar cambios en la política de manejo de recursos humanos orientado al clima laboral y de esta forma mejorar la satisfacción laboral.
- b. Que las jefaturas deben establecer tácticas para mantener una información adecuada en el cual se realice una autentica retroalimentación de lo comunicado de esta manera se fomentara el trabajo en equipo para la mejoría del servicio.
- c. Las autoridades y jefes deben motivar el compromiso afectivo del personal mediante reconocimiento en el desempeño de sus actividades apoyado en un método de valoración por medio del cual se motive el rendimiento de los trabajadores y de esta manera hacerlo percibir que su labor es valiosa y la organización considera su empeño.
- d. Que las autoridades y jefes mantenga estrecha relaciones entre los trabajadores con la finalidad de fomentar y preservar conexiones adecuado entre los profesionales con la finalidad de que dicho componente se mantenga como componente que permita la complacencia.
- e. Realizar estudios de investigación logrando la participación del todo el recurso humano que laboran dentro de la organización

CAPITULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Burton J. Creación de entornos de trabajo saludable: un modelo para la acción. [Online].; 2010.. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf, Organización Mundial de la Salud.2010.
2. Salinas CIAMJMSRJSESM. Satisfacción laboral en un Hospital de tercer nivel. [Online]; 2000.
3. Ministerio de Salud. Plan para el estudio del clima organizacional. [Online].; 2008.. Disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>.
4. Acosta Castillo D CPA. Satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales "Ruiz y Páez" y "DR. Héctor Nouel. [Online].; 2012..
5. Adata J. Clima organizacional y satisfacción laboral. [Online].; 2012.. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745495014>.
6. Yañez Gallardo R ACMRNM. El Impacto de las relaciones interpersonales en la Satisfacción laboral general. [Online].; 2010.. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>.
7. Saldaña Labajos A. Clima Laboral y satisfacción laboral en el profesional de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima. [Online].; 2017.. Disponible en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718>.
8. Huamán Cucho J, Ramos Cunya G. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Adscrito al Centro de Salud

- Huancavelica. [Online].; 2015.. Disponible en:
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/442>.
9. Calcina Cáceres M. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeras de Unidad Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Online].; 2012.. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3678/Alvarado_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
10. Monteza Chanduvi N. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirurgico Hospital Es Salud Chiclayo. [Online].; 2010.. Disponible en:
tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/595/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf.
11. Brunet L. El Clima De Trabajo En Las Organizaciones: Definiciones, Diagnóstico y consecuencias. [Online].; 1987..
12. Chiavenato I. Administración de recursos humanos: el capital humano de la organizaciones. [Online].; 2007..
13. Calderón A. Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública.. [Online].; 1999.. Disponible en:
www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/velazquez_candida.pdf.
14. Palma S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología. [Online]. Disponible en:
www.academia.edu/./Escala_clima_laboral_CL_SPC_Manual_1o_Edición.
15. Maslow A. Motivación and Personality. [Online].; 1987..
16. Robbins S. Comportamiento organizacional. [Online].; 2004..

17. Mejía B. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de las empresas de salud. [Online].; 2004..
18. Rodriguez D. Diagnostico Organizacional. [Online].
19. Olortegui D. Administración de Recursos Humanos en Clínicas y Hospitales. Asociación Panamericana de Gerencia de Servicios de Salud. [Online].; 2012. Acceso 26 de 09 de 2012. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-en-clinicas-y-hospit>.
20. Arancibia J. Clima Organizacional como herramienta de gestión Actualizaciones para el Management y el desarrollo Organizacional. [Online].; 2006..
21. Perez I. La satisfacción en el trabajo un enfoque para su estado.. [Online].; 1996.. Disponible en: [https:// dianet.unirioja.es articulo](https://dianet.unirioja.es/articulo).
22. Flores J. El comportamiento humano en las organizaciones. [Online].
23. Villalobos G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo Psicosocial en el trabajo. [Online].; 2004.. Disponible en:

[http://.huila.gov.co/documentod/V/vigilancia_epidem_psicosociales.p
df.](http://huila.gov.co/documentod/V/vigilancia_epidem_psicosociales.pdf)
24. Wexley N. Conducta Organizacional Y Psicología Del Personal. [Online].; 1990..
25. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del clima organizacional. [Online].; 2012.. Disponible en:

www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp.

ANEXOS

ANEXO A
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Relación entre Clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao?</p> <p>Problema específico ¿Cuál es relación entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral?</p>	<p>Objetivo general Determinar si existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José-Callao</p> <p>Objetivo específico Identificar la relación entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao. Identificar la relación entre el dimensión Involucramiento Laboral del Clima laboral y la satisfacción laboral del personal</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital san José -callao</p> <p>Hipótesis específica Existe relación significativa entre la dimensión Autorrealización del clima laboral y la Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital san José -callao</p>	<p>VARIABLE: CLIMA LABORAL</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización. • Involucramiento laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones laborales <p>VARIABLE: SASTIFACCION LABORAL</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones física y/o materiales • Beneficios laborales y/o remunerativo • Políticas administrativas 	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo aplicada</p> <p>Nivel correlacional</p> <p>Diseño no experimental transversal</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión Involucramiento Laboral del Clima laboral y satisfacción laboral?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión supervisión del clima laboral y satisfacción laboral?</p>	<p>de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión supervisión del clima satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento del Clima laboral y la Satisfacción Laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao</p> <p>Existe una relación existe entre la dimensión supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones sociales • Desarrollo personal • Desempeño de tareas • Relación con la autoridad 	
---	---	--	--	--

<p>¿Cuál es relación entre la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral?</p>	<p>del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao</p>	<p>Existe una relación entre la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones físicas y /o materiales de satisfacción laboral?</p>	<p>Identificar la relación entre y la dimensión condiciones físicas y /o materiales de clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao</p>	<p>Existe relación existe entre la dimensión condiciones físicas y /o materiales del clima laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital San José – Callao.</p>		

ANEXO B
INSTRUMENTO –ESCALA DE CLIMA

Estimado Personal: El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción que percibe Ud. acerca de su labor en Emergencias con la finalidad de contar con un juicio situacional del estudio y de esta manera proponer sistemas de tácticas que permitan optimizar las categorías de clima y satisfacción, con el propósito de establecer indicativos con el fin de cooperar a la optimización de la calidad de atención.

Por lo tanto se le solicita contestar el subsiguiente enunciado con fiabilidad.

Agradeciéndoles de antemano su apoyo.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Cargo:..... Edad:

Sexo () M () F

Condición Laboral

() Nombrado () Contratado () Terceros

Tiempo de servicio

II INSTRUCCIONES

Seguidamente se expone una serie de proposiciones a los cuales UD. Deberá contestar marcando con X de acuerdo a lo que considere acertado.

Cuestionario 1: Clima Laboral

4: Todo o siempre, 3: Regular o algo, 2: poco, 1: Ninguno o nunca

Nº	Item	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades para progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito de la organización					
3	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se le presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de los empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización se mejora continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi trabajo la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armónica					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tarea de responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez del instrumento

La validez indica la capacidad del instrumento para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas. "Un instrumento tiene validez cuando verdaderamente mide lo que afirma medir"(Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 201).

Validez interna

La validación interna se realiza para evaluar si los ítems, preguntas o reactivos tienen características de homogeneidad. Es decir, con el supuesto que si un ítem mide un aspecto particular de la variable, los ítems debe tener una correlación con el puntaje total del test. De este modo, podemos hacer un deslinde entre los ítems que miden lo mismo de la prueba de aquellos que no, y conocer además, los ítems que contribuyen o no, a la coherencia interna de la prueba. La validación interna se realiza a través de la correlación de Pearson **ítem – test corregida**, donde se espera que la correlación sea igual o mayor a 0.20 según Henry E. Garrett.

**Estadísticos total-elemento de la validación interna
de la variable clima laboral**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CL1	143,00	640,845	,530	,944
CL2	142,88	629,604	,692	,943
CL3	143,10	643,948	,492	,945
CL4	142,88	639,745	,483	,945
CL5	142,85	647,314	,359	,945
CL6	143,01	641,338	,498	,945
CL7	142,78	635,612	,536	,944
CL8	143,06	631,011	,664	,943
CL9	143,17	641,493	,568	,944
CL10	142,89	646,156	,378	,945
CL11	143,08	644,190	,430	,945
CL12	142,72	626,739	,632	,944
CL13	142,64	621,980	,682	,943
CL14	143,13	645,660	,476	,945
CL15	142,93	631,699	,690	,943
CL16	143,14	632,487	,617	,944
CL17	142,92	633,345	,630	,944
CL18	143,18	632,178	,706	,943
CL19	143,19	637,004	,670	,944
CL20	143,01	638,380	,580	,944
CL21	143,38	641,984	,453	,945
CL22	143,31	642,131	,578	,944
CL23	142,71	632,069	,631	,944
CL24	142,89	635,706	,566	,944
CL25	142,71	632,942	,672	,944
CL26	142,51	625,493	,700	,943
CL27	142,47	625,408	,700	,943
CL28	142,82	623,361	,679	,943
CL29	143,01	636,549	,581	,944
CL30	143,13	643,407	,480	,945
CL31	143,00	628,732	,668	,943
CL32	142,76	636,605	,568	,944
CL33	142,39	623,706	,663	,943
CL34	143,15	633,483	,660	,944
CL35	143,65	650,455	,371	,945
CL36	143,53	644,872	,546	,944
CL37	143,22	640,739	,600	,944
CL38	143,01	641,056	,552	,944
CL39	143,03	647,267	,376	,945
CL40	142,82	639,136	,520	,944
CL41	143,08	653,458	,234	,946
CL42	143,10	649,723	,273	,946
CL43	142,90	637,385	,471	,945
CL44	142,97	655,605	,179	,946
CL45	143,21	678,646	-,258	,949
CL46	143,15	667,709	-,051	,948
CL47	143,35	657,835	,176	,946
CL48	143,39	651,030	,297	,946
CL49	143,25	647,289	,359	,945
CL50	143,15	655,483	,206	,946

Fuente: Elaboración propia

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Indices de confiabilidad

Nivel de confiabilidad	Valores
Confiabilidad nula	0.53 a menos
Confiabilidad baja	0.54 a 0.59
Confiable	0.60 a 0.65
Muy confiable	0.66 a 0.71
Excelente confiabilidad	0.72 a 0.99
Confiabilidad perfecta	1.00

Fuente: Hernández Sampieri, Roberto y otros (2006). Metodología de la investigación científica. Edit. Mac Graw Hill. Cuarta edición, págs. 438 - 439

Confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems	Confiabilidad
Satisfacción laboral	0.785	36	Excelente
Clima laboral	0.946	50	Excelente

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los índices de confiabilidad según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral y clima laboral es excelente, por tanto, hay precisión en el instrumento.

Relación entre variables:

Fórmula de Spearman:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

Siempre que se ofrezcan índices de correlación deberá indicarse su significatividad estadística, el N con el que han sido obtenidos y la cuantía de los mismos. Interpretación puramente orientativa (BISQUERRA,R. 1987, p. 189):

>0.80	Muy alta
0.60 - 0.79	Alta
0.40 - 0.59	Moderada
0.20 - 0.39	Baja
<0.20	Muy baja

Estadística descriptiva

Descripción del baremo del variable clima laboral

Nivel	Puntaje total
Alto	170 - 250
Medio	130 - 169
Bajo	50 - 129

Fuente: elaboración propia

Descripción del baremo de la variable satisfacción laboral

Nivel	Puntaje total
Alto	124 - 180
Medio	95 - 123
Bajo	36 - 94

Fuente: elaboración propia