

**FACULTAD DE  
DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
TRABAJO SOCIAL**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR  
DE LIMPIEZA HOSPITALARIA – SERVIGEN, JESÚS  
MARÍA, 2022**

**PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**Autor (es):**

**Bach. Avila Caso Karen Marleni  
0000-0003-0349-3480**

**Bach. Vasquez López Jessica Alexandra  
0009-0001-0174-8040**

**Asesor:**

**Mg. Pelaez Vines Edgar Jose  
0000-0001-6374-9359**

**Línea de Investigación:  
Comunicación y Desarrollo Humano**

**Pimentel – Perú  
2023**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DEL SECTOR DE LIMPIEZA HOSPITALARIA –  
SERVIGEN, JESÚS MARÍA, 2022**

**Aprobación del jurado:**

---

**Bach. Avila Caso, Karen Marleni**  
**Autora**

---

**Bach. Vasquez López, Jessica Alexandra**  
**Autora**

---

**Mg. Peláez Vinces, Edgard José**  
**Asesor**

---

**Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa**  
**Presidenta**

---

**Mg. Gonzales Montero Luz Angélica**  
**Secretaria**

---

**Dra. Samame Núñez Alicia Magali**  
**Vocal**



## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, es egresada del Programa de Estudios de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser **inédito, original y autentico.**

En virtud de lo antes mencionado, firmo

KAREN MARLENI AVILA CASO	DNI: 71717779	
--------------------------	------------------	--

\* Porcentaje de similitud turnitin:25%

NOMBRE DEL TRABAJO Avila Caso Karen Marleni y Jessica Vasquez Lopez (4).pdf	AUTOR Karen - Jessica Caso - Vasquez
RECuento DE PALABRAS 13940 Words	RECuento DE CARACTERES 74065 Characters
RECuento DE PÁGINAS 54 Pages	TAMAÑO DEL ARCHIVO 728.4KB
FECHA DE ENTREGA Jul 10, 2023 2:23 PM GMT-5	FECHA DEL INFORME Jul 10, 2023 2:24 PM GMT-5
<b>● 25% de similitud general</b> El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 24% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 17% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 5% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>	
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)</li><li>• Material citado</li></ul>	

Pimentel, 13 de julio del 2023

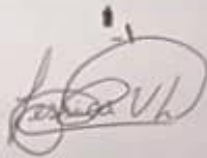


## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, es egresada del Programa de Estudios de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firmo

JESSICA ALEXANDRA VASQUEZ LÓPEZ	DNI: 73632194	
---------------------------------	------------------	---

Pimentel, 13 -de julio del 2023

## **DEDICATORIA**

Este trabajo presente, es dedicado primero a Dios, quien fue el que nos dio la motivación para poder desarrollarlo. Segundo a nuestros familiares, ya que con su apoyo constantes y motivación, nos brindaron impulso para continuar.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a nuestro Tutor de tesis, Asesor y Jurados, que con su guía nos direccionaron, por el camino correcto a como emplear la tesis presente.

## RESUMEN

El presente estudio, busca la correlación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Servigen. En el Capítulo I, se presenta la problemática de la situación y porque es la importancia del estudio presente, también se observa los antecedentes, las teorías previas a este estudio, dimensiones, las justificaciones, las hipótesis y por último los objetivos. En el capítulo II, se muestra el tipo y diseño de la investigación, también la población a estudiar, las técnicas e instrumentos para recolectar información. Capítulo III, nos presenta los resultados, mediante tablas y figuras, además de la discusión del estudio y nuestra aportación, por último, el capítulo IV, se muestra las conclusiones finales y las recomendaciones que se brinda para este estudio. Debido a que en la actualidad se puede observar que muchas empresas se aprovechan de sus trabajadores, ofreciéndoles una baja satisfacción laboral. El presente estudio indica, que el 37% de los encuestados opinan el clima organizacional desfavorable, además muestra el resultado de rho de spearman que se tiene que  $r_s = 0,822$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras Clave:** clima organizacional, satisfacción laboral, condiciones laborales, involucramiento, comunicación.

## **ABSTRACT**

The present study seeks the correlation that exists between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Servigen company. In Chapter I, the problem of the situation is presented and because it is the importance of the present study, the background, theories prior to this study, dimensions, justifications, hypotheses and finally the objectives are also observed. In chapter II, the type and design of the investigation is shown, as well as the population to be studied, the techniques and instruments to collect information. Chapter III, presents the results, through tables and figures, in addition to the discussion of the study and our contribution, finally, chapter IV, shows the final conclusions and the recommendations provided for this study. Because at present it can be seen that many companies take advantage of their workers, offering them low job satisfaction. The present study indicates that 37% of those surveyed believe that the organizational climate is unfavorable, it also shows the result of Spearman's rho that  $r_s = 0.822$ , so it is understood that a considerable direct relationship is obtained between the Climate Organizational and Job Satisfaction in the operators of the cleaning sector of the company SERVIGEN de Jesús María, 2022. In addition, being  $0.000 < 0.05$  we can say that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** organizational climate, work satisfaction, Labor conditions, involvement, communication

# INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1. Realidad problemática.</b> .....	1
<b>1.2. Trabajos previos</b> .....	3
<b>Estudios Internacionales</b> .....	3
<b>Estudios nacionales</b> .....	5
<b>Estudios locales</b> .....	6
<b>1.3. Bases teóricas</b> .....	8
<b>1.3.1. Teorías del Clima Organizacional</b> .....	8
a) <b>Teoría del Clima Organizacional según Chiavenato</b> .....	8
b) <b>Teoría del Clima Organizacional según Antúnez</b> .....	9
c) <b>Teoría del Clima Organizacional según Sonia Palma “Escala CL-SPC”</b> ...	9
<b>Factores que condicionan al Clima Organizacional</b> .....	10
<b>Tipos de Clima organizacional</b> .....	11
<b>Importancia del Clima organizacional</b> .....	11
<b>Características del Clima Organizacional</b> .....	12
<b>1.3.2. Satisfacción laboral</b> .....	13
<b>1.3.3. Teorías de la satisfacción laboral</b> .....	14
a) <b>Teoría de la jerarquía de Necesidades de Maslow</b> .....	14
b) <b>Teoría bifactorial de Herzberg, Mausner y Synderman</b> .....	14
<b>Dimensiones de satisfacción laboral</b> .....	15
<b>Factores de la satisfacción laboral</b> .....	15
<b>Tipos de satisfacción laboral</b> .....	16
<b>Importancia de satisfacción laboral</b> .....	17
<b>Característica de la satisfacción Laboral</b> .....	18
<b>1.4. Formulación del problema</b> .....	19
<b>Problema general</b> .....	19
<b>Problemas específicos</b> .....	19
<b>1.5. Justificación e importancia del estudio</b> .....	19
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	21
1.6.1. <b>Hipótesis general</b> .....	21
1.6.2. <b>Hipótesis específicas</b> .....	21
<b>1.7. Objetivos</b> .....	22
1.7.1. <b>Objetivo general</b> .....	22
1.7.2. <b>Objetivos específicos</b> .....	22
<b>2. MATERIAL Y MÉTODO</b> .....	23
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	23
2.1.1. <b>Tipo de investigación</b> .....	23
2.1.2. <b>Diseño de la investigación</b> .....	23



<b>2.2. Población y muestra</b> .....	24
<b>Muestra</b> .....	24
<b>2.3. Variables y operacionalización</b> .....	25
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.</b> .....	27
<b>Instrumentos</b> .....	27
<b>Validez y confiabilidad</b> .....	27
<b>2.5. Procedimientos de análisis de datos.</b> .....	30
<b>2.6. Criterios éticos</b> .....	30
<b>2.7. Criterios de rigor científico</b> .....	31
<b>3. RESULTADOS</b> .....	32
<b>3.1. Resultados en Tablas y Figuras</b> .....	32
<b>3.1.1. Datos generales de los encuestados</b> .....	32
<b>III.1.2. Contratación de hipótesis</b> .....	40
<b>III.2. Discusión de resultados</b> .....	44
<b>3.3. Aporte práctico</b> .....	49
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	50
<b>4.1. Conclusiones</b> .....	50
<b>4.2. Recomendaciones</b> .....	52

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática.

Las personas en su mayoría, para encontrarse satisfecha dentro de su entorno de trabajo, influyen muchos factores que lo rodean. Dentro de ello se encuentra el horario laboral, las condiciones de trabajo, el ambiente laboral, etc.

En una empresa relacionada al sector de limpieza hospitalaria, la mayoría de los operarios o trabajadores están divididos en distintas unidades, muchas veces trabajando hasta 12 horas y turnándose en distintos horarios.

En este contexto, existen situaciones en las cuales los trabajadores tienen que rotar de unidad y del horario del turno laboral, encontrándose con diferentes cambios como; relaciones con sus nuevos compañeros y supervisores de trabajo. Incluso, el trajín del día a día, las nuevas reglas u órdenes establecidas por el centro de trabajo pueden generar molestias a los operarios.

El interés en este estudio es que para lograr que una empresa pueda ser exitosa, por ello se necesita tener un buen ambiente laboral; por ende, es importante tener una buena estabilidad en el clima dentro de la organización y conseguir que el personal operario, realice sus funciones de forma satisfactoria.

Ante esta realidad, la revista Info Capital Humano (2016), señala que en el Perú el 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. Debido a diversos factores el peruano no puede ser feliz en su centro laboral y no tiene una satisfacción al realizar sus labores: “Un 76% de peruanos respondió negativamente ante la pregunta ¿Eres feliz en tu trabajo?” (párr. 1).

Debido a estas estadísticas mencionadas vemos que se produce mucho estrés o ansiedad dentro del centro de labores, y muchos podrían terminar renunciando o realizando mal sus funciones laborales. Por ello es importante evaluar el clima organizacional el cual nos permitirá identificar el origen de porque el trabajador no está satisfecho en su trabajo y mantiene una actitud negativa en su área, así mismo nos permite apreciar y conocer cómo los trabajadores perciben a la empresa.

Por otro lado, la revista Gestión (2021), hace mención que “El 55% de trabajadores peruanos afirma sentir temor de fallar o cometer un error en su centro laboral, de acuerdo a un estudio de la Consultora Dench”. De acuerdo a ello vemos, que los trabajadores se sienten bajo presión en su centro de labores, por lo que no se estaría realizando una buena organización dentro de la empresa.

Half (2017), en una de sus investigaciones señala que “Muchas empresas están trabajando para tener una mejor cultura laboral y están empezando a establecer algunas prioridades, como flexibilidad de horario y construcción de equipos, con la esperanza de tener un personal más feliz y productivo” (parr. 2). Ante esto, podemos rescatar la importancia de que los operarios se encuentren felices en su entorno laboral, además señala también, medidas que se pueden tomar para promover la satisfacción en el trabajo.

Cortés (2021) señala en GeoVictoria que, para que un trabajador tenga satisfacción laboral en su trabajo debe sentirse motivado y con ganas de trabajar, además que el centro de labores le brinde diversos factores por el cual quiera quedarse y seguir trabajando con buena productividad. Uno de los factores más comunes que hacen que se sientan satisfechos es el crecimiento laboral, dado a que, si esto no ocurre y siguen realizando el mismo trabajo por largo tiempo, eso llega a cansar y disminuye su satisfacción dentro de la empresa y por ello su productividad.

Heraldo (2016), menciona que, alrededor de los 20 y a los 30, la salud mental del trabajador es diferente a cuando llega a mayor edad, y también influye la salud física. además, que realizar el mismo trabajo durante años agota tu salud mental. “el 45% de los participantes afirmó que su satisfacción laboral fue siempre baja; mientras que un 23% afirmó que estaban satisfechos al principio en su trabajo pero que con el tiempo les dejó de agradar.”

Mora (2017) en su artículo de la revista Predictiva21, nos señala la importancia que tiene el clima organizacional en la empresa, y cómo es que está se vincula con las actitudes de los trabajadores, menciona además que saber cómo se maneja el clima organizacional dentro de la empresa es crucial para lograr éxito en ella, por lo que se necesita que todos los trabajadores colaboren para su

surgimiento, trabajando en comunidad, en conjunto y teniendo buenas relaciones interpersonales.

En RMS Perú (2019) presentó un artículo sobre “el bienestar laboral y el clima organizacional”, en la cual menciona cómo afecta un mal clima organizacional en la salud mental del trabajador. Por lo que se crea el programa de bienestar laboral, donde impulsan un mejor ambiente dentro del trabajo y lo motivan a involucrarse más dentro de la empresa. Y así lograr que el operario se sienta satisfecho en su centro de trabajo, que pueda realizar sus funciones de manera adecuada en la cual no le afecte su salud mental por el trabajo. Además, menciona que “Según la Red Europea para la Promoción de la Salud en el Trabajo (2018), mejorar los hábitos de salud de los colaboradores, ayuda a reducir el absentismo dentro de las empresas en 36%” (párr. 8).

La revista Gestión (2019), realizó una entrevista a la gerente de Aptitus (Alejandra Fonseca). Quien nos informa que un trabajador que pasa largo tiempo en su centro laboral y realiza horas extras, no quiere decir que se quede porque tienes ganas de trabajar, si no que puede decir que hay problemas en la empresa con sus trabajadores. Ella mencionó “En Aptitus hicimos un estudio sobre ¿cuál sería por el que como colaborador dejaría el trabajo? y nos dio como resultado que el 86% se va del trabajo por un clima laboral negativo” (párr. 6).

## **1.2. Trabajos previos**

### **Estudios Internacionales**

Wilches (2018), en su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia, para la obtención del grado de maestría en Gestión social, determinó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, la cual obtuvo una muestra de 40 trabajadores y encontró finalmente que el clima organizacional está relacionado con el liderazgo y la colaboración de los trabajadores. Como resultado se obtuvo que el 40% de los trabajadores está a favor que la empresa cuente con el área de bienestar social,

el 15% no está de acuerdo. Por otro lado, la satisfacción laboral está relacionada con los incentivos, la interacción y las relaciones interpersonales. Finalmente se demostró, que en la empresa Texas Colombia los trabajadores ven un buen clima organizacional, por lo que resalta que dentro de la empresa se vive un buen ambiente laboral, trabajo en equipo y respeto entre sus compañeros. La investigación se relaciona con la nuestra porque compartimos variables, y la dimensión: participación, es similar a la nuestra en involucramiento laboral.

Rosales (2020), en su investigación El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Gad provincial de Cotopaxi de Ambato - Ecuador, para obtener la licenciatura en psicología, realizó un estudio cuantitativo y con una población de 202 servidores públicos. Su estudio tiene como objetivo determinar la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción de los trabajadores del área administrativa. se encontró mediante la escala de satisfacción laboral, que no hay un buen manejo en el trabajo y que la satisfacción laboral no tiene un buen nivel. Además, el valor de la correlación es de 0,870, lo que significa que existe correlación entre ambas variables, por lo que la investigación confirma que sí existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. La investigación concluye mencionando que un buen clima organizacional tiene que estar en las mejores condiciones para que los trabajadores tengan una satisfacción laboral y por ende realizar sus actividades laborales de forma óptima y adecuada. Esta investigación tiene relación con la nuestra ya que compartimos variables y tenemos las mismas dimensiones del clima organizacional.

Céspedes (2020), en su investigación Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una entidad pública de salud en la Paz de Bolivia, para obtener la licenciatura en psicología, realizó por medio de un estudio descriptivo no experimental, con una muestra de 60 trabajadores. Dicha investigación tiene como finalidad analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. la investigación se realizó mediante la escala de satisfacción laboral y la escala de compromiso organizacional, la investigación concluyó que, si existe relación entre ambas variables, sin embargo, con un coeficiente de 0,177; por lo cual llega hacer muy baja, y se puede determinar que podrían ser por factores personales o de la

empresa. La similitud con nuestra investigación es que compartimos la variable de satisfacción laboral, además la dimensión: compromiso afectivo, tiene la misma finalidad que el involucramiento laboral.

### **Estudios nacionales**

Ríos (2022), realizó la investigación Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de serenazgo en la Municipalidad Distrital de Guadalupe de Trujillo, 2021, para obtener la Licenciatura en Trabajo social, la cual busca la determinación de la Asociación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. El estudio tuvo como población de 42 soldados serenazgo. Se aplicó los instrumentos de notas, cuaderno de campo y los cuestionarios realizado por la misma autora, en la cual obtuvo como resultado que el 55% de los soldados, opinan que su lugar de trabajo tiene un mal ambiente laboral, el 62% opinan que la estructura organizacional es débil, el 55% piensa que la comunicación interna es débil, el 52% opina que no existe el reconocimiento laboral. La autora menciona, que, desde su perspectiva de Trabajo social, la empresa debe de generar programas que permita la mejora dentro del entorno de trabajo y así el personal pueda trabajar mejor en equipo. Esta investigación se relaciona con la nuestra ya que tenemos las mismas variables de clima organizacional y satisfacción laboral, además en las dimensiones que presenta su investigación, compartimos la cual es: comunicación, estructura, la cual es igual a la nuestra en condiciones laborales.

Crisanta (2018), en su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital público- Lambayeque, para la obtención de la licenciatura en Trabajo social, el objetivo general es identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La metodología de investigación se basa en estudios correlacionales, utilizando un diseño no experimental y de corte transversal, para ello se realizó una encuesta a una muestra de 42 trabajadores a quienes se brindó la información correspondiente a través de cuestionarios. Dentro de esta investigación se tuvo como resultado que la variable clima organizacional se encuentra en un nivel regular con un

70.4%, así mismo en cuanto a la satisfacción laboral, los resultados obtenidos fueron regulares con un 50.0%, con menores niveles de compromiso y esfuerzo de desarrollo de sus actividades; por lo que se determina que los factores de clima organizacional inciden en la satisfacción laboral, señala en su investigación el enfoque del trabajo social dentro del área de Bienestar social en las empresas, y como la satisfacción laboral es importante para mantener en buen estado dicha área. Podemos relacionar esta investigación con la nuestra debido a que tenemos las mismas variables de clima organizacional y satisfacción laboral, además dos de sus dimensiones son semejantes a la nuestra en clima organizacional, las cuales son: estructura y relaciones. Por último, su objetivo general es igual al nuestro, determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Huayta y Huayanay (2021), en su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de una ceba de Santiago de Surco, para la segunda especialidad profesional en Andragogía, planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del CEBA, utilizando el método de tipo básico, con nivel correlacional y con una muestra de 16 docentes. Dentro de esta investigación se obtuvo como resultado que el 50% de los docentes piensan que el clima organizacional es regular, el 38% de los docentes piensan que es regular el involucramiento laboral, el 50% opina lo mismo de la comunicación, y el 44% de ellos opinan que es regular las condiciones laborales. Por último, se concluye que el clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral. Esta investigación se relaciona con esta, por lo que comparte las mismas variables y el mismo objetivo general, además compartimos las mismas dimensiones respecto al clima organizacional.

### **Estudios locales**

Guzmán (2018), es su investigación el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global en Lima - Perú, para la obtención del grado de licenciatura

en Administración, utiliza un método hipotético - deductivo, su diseño es no experimental, transversal, descriptivo y de correlación. Con una población de 15 colaboradores. La finalidad de la investigación es evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. De acuerdo a la encuesta utilizada por los instrumentos del cuestionario de Sonia Palma, que consta de 50 preguntas y el cuestionario de satisfacción laboral de 36 preguntas, se obtuvo como resultado que el 26.7% de los trabajadores afirmaron que el clima laboral es muy inapropiado, y de igual forma el 26.7% afirma que la satisfacción laboral es inadecuada. Además, el 46.7% afirman que el clima laboral es inadecuado. Se concluye que la investigación tiene un coeficiente de 0.559, lo que significa que el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral. Podemos decir que dicha investigación se relaciona con la nuestra debido a que se comparten las mismas variables de clima organizacional y satisfacción laboral, además compartimos las mismas dimensiones del clima organizacional.

Yovera (2022), en su investigación Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del servicio de terapia física y rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús”, febrero a marzo 2021, obteniendo el grado de Licenciada en tecnología médica, utilizó el método descriptivo, correlacional y cuantitativo. Con una muestra de 30 terapeutas. Su objetivo de la investigación es establecer la relación que existe entre el clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción del usuario. El instrumento que utiliza es la clasificación según el MINSAs; con la prueba de normalidad, la cual utilizó el Rho de Spearman, ella obtuvo como resultado, que existe una moderada correlación de 0,450 entre las dos variables. el 58% indicó que se encuentran satisfechos. Podemos decir que esta investigación se relaciona con la nuestra debido a que se comparten la variable de Clima Organizacional, además compartimos la dimensión: comunicación, y estructura, que igual a la nuestra de condiciones laborales.

Albán (2018), la investigación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao – 2018, para obtener el grado de maestría en medicina, realizó fue con un enfoque cuantitativo, ya que utilizó la recolección de datos para probar su hipótesis con base en la medición numérica. El método fue hipotético deductivo,



con una muestra de 47 profesionales. Su objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, utilizando las dimensiones del clima organizacional. Su instrumento a utilizar fue de Sonia Palma (2004) tanto para el clima organizacional y la satisfacción laboral, obteniendo el valor de  $p < 0,01$  y el coeficiente de Rho Spearman con un valor de 0,825, por lo que se puede afirmar que existe una relación significativa muy alta. Esta investigación se relaciona con la nuestra ya que utilizamos el mismo instrumento, además compartimos dimensiones de clima organizacional, por último, compartimos las mismas variables de clima organizacional.

### **1.3. Bases teóricas**

#### **1.3.1. Teorías del Clima Organizacional**

##### **a) Teoría del Clima Organizacional según Chiavenato**

El Clima Organizacional es correspondiente al ambiente laboral, por lo que tiene influencia directa sobre las conductas y comportamientos de los trabajadores que pertenecen a la organización. En su investigación afirma que el clima organizacional se establece, por cómo el trabajador tiene su percepción en su ambiente y desempeño laboral, lo cual influye en su rendimiento y satisfacción laboral. (Yovera, 2022, p. 13)

Chiavenato (citado por Canales, López, 2021) hace una mención importante sobre la teoría del clima organizacional siendo la siguiente:

El clima organizacional puede ser capaz de influenciar en la conducta de las personas que ejecutan una labor dentro en una empresa. Ciertamente, una organización que tiene claro que el colaborador es el centro del desarrollo sostenible de las empresas, estimulará el adecuado desempeño de labores en base a estímulos tangibles o intangibles, generando satisfacción y lealtad hacia la empresa. (p. 3).

Lo que nos menciona es importante para comprender que la conducta es influenciada por el clima organizacional, por lo que una mala organización, llevará a tener trabajadores con bajo ánimo para cumplir sus labores dentro de la organización, es necesario que las organizaciones incentiven tener un espacio

de bienestar dentro de ella, en la cual el trabajador pueda buscar subir de nivel de puesto laboral, además sus beneficios laborales que ayuda a la satisfacción a los trabajadores en la empresa.

### **b) Teoría del Clima Organizacional según Antúnez**

Por su parte Antúnez (2015 citado por Huayta, Huayanay, 2021) sobre el Clima Organizacional afirma:

Este se encuentra conformado por los diversos aspectos que sobresalen de una organización como es su rutina, su forma de hacer las cosas, de trabajar, entre otras, que van a verse reflejadas en la manera de percibir el ambiente laboral y la manera de cómo cada colaborador desarrolla su labor y su desempeño, tomando como regla la rutina diaria. (p. 30).

Podemos decir que el clima organizacional se mantiene ya sea de manera adecuada o perjudicial, por su ambiente laboral, en los que influyen diferentes aspectos en el trabajador, ya sea en su función, las condiciones laborales que la organización le brinda para poder realizar sus actividades de forma apropiada.

### **c) Teoría del Clima Organizacional según Sonia Palma “Escala CL-SPC”**

Para Palma (2004 citada por Azaña, Mozo, 2021) nos menciona que el ambiente organizacional es “La valoración de los empleadores hacia el ambiente o entorno de trabajo, permitiendo tener un diagnóstico ya sea positivo o negativo, sin embargo, va guiar u orientar hacia acciones necesarias para optimizar el funcionamiento de las organizaciones” (p.12). Lo cual nos quiere decir que afecta al trabajador como es el funcionamiento de la organización en la cual él labora. y para diagnosticar el ambiente laboral, depende de cómo es la impresión del personal de la organización.

Se tomó en cuenta en esta presenta investigación las dimensiones que hace Palma (2004) sobre el Clima Organizacional, los cuales son cinco:

**Auto-realización:** Esta dimensión nos hace referencia a la realización individual y profesional en el ambiente laboral, además va de la mano el apoyo que brinda la organización al trabajador, como las capacitaciones, reconocimiento por los

logros obtenidos, esto impulsa al trabajador a seguir demostrando sus capacidades y habilidades en la organización. (p. 12)

**Involucramiento laboral:** el trabajador tiene que ponerse la camiseta de la empresa. y busca el mismo objetivo que ella. la cual es seguir surgiendo, de igual forma debe seguir con los valores que se tienen dentro de la empresa. (p. 13)

**Supervisión:** Aquí resaltan los supervisores, ya que serán los encargados de supervisar la labor de los trabajadores y ayudarlos a superar obstáculos que se presentan dentro de la empresa, y motivar a cambios de mejora dentro de la organización. (p.13)

**Comunicación:** Es importante que dentro de la empresa se maneje de manera adecuada la comunicación, con claridad y fluidez; esto permitirá al jefe y al empleado mantenerse en contacto de manera idónea y lograr que se obtengan los objetivos y alcances de la empresa. (p.13)

**Condiciones laborales:** en esta dimensión se ve el convencimiento de la organización de los sueldos, los ambientes laborales: ellos motivan a los trabajadores a poder desempeñarse en un buen ambiente laboral con buenas condiciones físicas. (p.14)

### **Factores que condicionan al Clima Organizacional**

Según Guillen (2003, como se citó en Huayta, Huayanay, 2021) el Clima Organizacional podría verse perjudicado por diversos factores:

**Factores Jerárquicos:** Tener un jefe quien mande sin respeto a sus trabajadores y no promueva la comunicación entre ellos, perjudica el ambiente laboral, y traerá dificultades para conseguir el objetivo de la empresa; es por ello que es el jefe el encargado de mantener el orden, provocando buenas relaciones en la organización, debe ser capaz de orientar a sus trabajadores y exigir el desempeño laboral con respeto, logrando que todos alcancen el mismo objetivo de la organización. (p. 35)

**Factores Estructurales:** Una mala estructura Organizacional, donde los procedimientos que se realizan en la empresa están diseñados de forma errónea, afectará el clima organizacional, por lo que es importante mantener el

respeto, confianza y eficacia, buscando lo mejor para las relaciones de los trabajadores en la empresa. (p. 35)

**Factores Estratégicos:** mientras que la Organización realice sus funciones sin herramientas, sin metas, ni planificación, logrará afectar gravemente el Clima organizacional. Lo que debe buscar la Organización es realizar planes de trabajo, y diseñar su metodología de cómo se maneja en la empresa, logrando una labor eficiente en los trabajadores y consiguiendo metas a futuro. (p. 36)

### **Tipos de Clima organizacional**

La propuesta de Likert (1932, citado por Guzmán, A. 2018) nos enseña los diferentes tipos de Clima organizacional:

**Clima Autoritario:** El cual está dividido en dos: Autoritario explotador, es cuando los directivos son autoritarios y no confían en sus empleados, por lo que utilizan el temor, para que cumplan sus labores. Autoritario paternalista, en está los directivos confían en sus empleados, toman sus propias decisiones, pero algunas la comparten con ellos, además utilizan las recompensas y castigos como motivación. En este tipo de clima autoritario los directivos se preocupan por el área de bienestar en su organización. (p. 23)

**Clima Participativo:** El cual está dividido en dos: 1. Consultivo, este se caracteriza porque los directivos emiten confianza y permiten que los empleados tomen decisiones específicas, por lo que hay interacción mutua entre ellos. 2. Participación en grupo, en esta situación los jefes tienen una confianza absoluta en sus empleados, siempre comparten ideas y opiniones acerca de la organización de manera general, por lo que ellos también se sienten en plena confianza de tomar decisiones. (p. 24)

### **Importancia del Clima organizacional**

Para Brunet (1987, es citado por Guzman, 2020) la importancia del clima organizacional es que:

El clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del

clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización. (p. 21)

Estas son las tres razones por las que son importantes:

Evaluar las fuentes de conflicto, como el estrés o al no estar satisfecho con el desarrollo de la organización, al mostrar actitudes negativas. (p. 21)

Se debe promover un cambio, para que los administradores busquen cómo dirigir la organización mediante elementos que ayuden a la empresa. (p. 21)

Se deben de prever los problemas que puedan surgir en la organización y lograr evitar conflictos. (p. 21)

Como vemos el clima organizacional es importante porque ayuda a tener el control y eficacia en la organización.

### **Características del Clima Organizacional**

Méndez (2003, citado por Cárdenas y Castro, 2019) nos indica las características del Clima organizacional:

-Nos menciona que este se forma por las percepciones de los trabajadores de manera individual, de acuerdo a su interacción social. (p. 52)

-La organización evalúa las diferentes opiniones de los trabajadores. (p. 52)

-Indica que las percepciones que los trabajadores tienen sobre la organización, se verán reflejadas en su comportamiento y actitudes. (p. 52)

-La organización está dispuesta a realizar cambios para mejorar, en corto tiempo. (p. 52)

-Es medible, y se califica de acuerdo a las opiniones, como, por ejemplo. es bueno, es malo, estoy satisfecho, etc. (p. 52)

-El carácter, las situaciones adecuadas, los momentos de caídas, situaciones de crítica, son reflejos de cómo se maneja la calidad de las relaciones sociales en la organización. (p. 52)

Como podemos apreciar las características del clima organizacional, se ven reflejadas de acuerdo a las actitudes de los trabajadores cumpliendo su labor, y

para tener una buena percepción de ellos, es importante manejar una buena estructura del clima organizacional.

### **1.3.2. Satisfacción laboral**

Según los que nos menciona Hannoun (2011, citado por Machuca, 2020), es que la Satisfacción Laboral es la actitud en la que se encuentra una persona en su trabajo. es preciso señalar que no solo es importante las labores que realiza el trabajador en la empresa, para que un trabajador realice bien su desempeño y sienta cómodo en su ambiente laboral, es necesario que las relaciones entre los jefes, los colegas, las condiciones laborales en donde se realiza las operaciones de trabajo se encuentre en óptimas condiciones, además ver que el bienestar laboral se cumpla en todos sus ámbitos. (p. 5)

Para Camacaro (2016, citado por Gastañadú, 2020) manifiesta que la Satisfacción laboral es:

El resultado de diferentes actitudes de los trabajadores y las condiciones laborales que ofrece la organización (salario, posibilidad de ascender, etc.). Además, se encuentran relacionados con diversos factores como son la edad, salud, relaciones familiares, su situación social, sus relaciones interpersonales y las actividades que pueden realizar en organismos profesionales, sociales y políticas de su entorno. (p. 28).

Es importante señalar que, para tener una buena satisfacción laboral dentro de mi trabajo, las condiciones laborales y las actitudes de los compañeros, deben ser de manera gratificante.

Por otro lado, Robbins y Judge (2011, citados por Huaquipaco y Navarro, 2019) definen la satisfacción laboral como:

Una percepción favorable con respecto al labor individual la cual emerge de la apreciación de sus atributos. Si el colaborador se encuentra satisfecho con su trabajo, tendrá la sensación positiva con respecto a su labor, caso contrario del colaborador insatisfecho que tendrá sentimientos negativos. (p. 14)

Como se mencionó en la cita anterior podemos comprender que la satisfacción laboral del trabajador va a depender de cómo se maneje la organización, si las condiciones para realizar sus labores son favorables. y es ahí de cómo el trabajador dará su punto de vista de cómo ve el ambiente laboral.

### **1.3.3. Teorías de la satisfacción laboral**

#### **a) Teoría de la jerarquía de Necesidades de Maslow**

Maslow (1943, citado por Orihuela, Salas 2021) propuso la “Teoría de la Jerarquía de las Necesidades, está es reconocida dentro del círculo de las organizaciones; lo que expone Maslow son las obligaciones desde el punto de las necesidades humanas, dado a que se explica las motivaciones fundamentales en el humano, de las cuales, en su mayoría de ellas no se satisfacen en el entorno laboral”. (p.45)

En la pirámide de Abraham Maslow indica el rango de necesidades que deben ser satisfechas en orden de abajo hacia arriba, porque el hecho de realizarlo de manera distinta prohibiría el avance al siguiente nivel, las necesidades de Maslow se dividen en dos clases. (p.46)

- Necesidades básicas: estas necesidades se dividen en dos: supervivencia básica y necesidad de seguridad. (p.46)
- Necesidades de crecimiento: estas necesidades se dividen en dos: autoestima y realización personal. (p.46)

#### **b) Teoría bifactorial de Herzberg, Mausner y Synderman**

Herzberg, Mausner y Synderman (1959, citado por Cruz, 2016), propone un modelo de investigación basado en la satisfacción e insatisfacción en el ambiente laboral, llamada de igual forma teoría de la motivación-higiene, el cual indica que el trabajador tiene dos modelos de necesidades independientes, que repercute en la conducta. (p.22)

- La primera está compuesta por el entorno motivador que constituye el trabajo. (p.23)
- En la insatisfacción influye todo lo relacionado al entorno del trabajo. (p.23)

## **Dimensiones de satisfacción laboral**

Palma (2005, citado por Orihuela, Salas 2021) menciona las siguientes cuatro dimensiones:

- **Significación tarea:** En esta dimensión se aprecia la valoración que tiene el colaborador acerca de sus funciones laborales y las actividades que realiza diariamente, además su predisposición. (p. 58)
- **Condiciones de trabajo:** Está se refiere a la infraestructura del ambiente laboral, la disponibilidad de recursos, el mantenimiento que se realizan en la máquina de trabajo, todo ello es muy importante para realizar sus funciones en óptimas condiciones. (p. 58)
- **Reconocimiento personal y /o social:** En el trabajo es importante que se impulse a un crecimiento personal, por lo que se promueve a realizar línea de carrera y así una autorrealización. (p. 58)
- **Beneficios económicos:** Se trata del que el valor de esfuerzo que realiza el trabajador será recompensado, como incremento de remuneraciones, incentivos laborales, beneficios o bonos adicionales. (p. 58)

Como nos muestra las dimensiones, la satisfacción laboral es importante para la organización, ya que impulsa a los trabajadores a realizar su labor, de manera placentera, en la que disfruten ir a su centro de labores, y los motiva a crecer y conseguir las mismas metas de la empresa.

Para está presente investigación las dimensiones que se van a utilizar son de la autora Sonia Palma.

## **Factores de la satisfacción laboral**

Según Herzberg, Mausner y Synderman (1959 citados por Cruz, 2016) manifiestan la teoría bifactorial, se trata acerca de un modelo de investigación en la cual se muestra las causas de satisfacción e insatisfacción en el centro de trabajo; está teoría es denominada también motivación-higiene, en esta teoría se presentan 2 categorías de necesidades del trabajador y cómo influye en su conducta.



La primera está constituida por los factores motivadores centrados en el contenido del trabajo: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, autonomía, posibilidades de desarrollo y responsabilidad. (p. 22)

La segunda está vinculada a insatisfacción relacionados con los factores externos del trabajo: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones interpersonales, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones en el trabajo y posición social. (p. 23)

Observamos que estas 2 categorías nos indica que, en uno se ve como se debe obtener la satisfacción dentro del trabajo, mediante un buen clima social dentro del trabajo y cómo sus labores del trabajador son reconocidas mediante incentivos; en otro nos indica que un trabajador es insatisfecho cuando los temas administrativos y las políticas de la organización no se maneja de manera adecuada.

Por otro lado, Duarte (2014, es citado por Lomas, 2017) menciona que los factores de la satisfacción laboral se basan en el apoyo que recibe en el trabajo, la compatibilidad que él tiene con su puesto de labores y por último si es considerado por la organización cuando se tomen decisiones, es por eso que el trabajador debe tener retos en su centro de labores, para sentirse satisfecho y así sentirse útil y conseguir sus objetivos, por lo es importante ser recompensado. (p. 25)

### **Tipos de satisfacción laboral**

Para Landy y Conte (2005, es citado por Guzmán, 2018) la satisfacción laboral se divide en 4 tipos:

- **Satisfacción laboral progresiva:** esto nos muestra que el trabajador será satisfecho cuando su labor específica establecida por la organización se va incrementando de acuerdo a su aspiración en lo que espera de la organización. (p. 34)

- **Satisfacción laboral estable:** se centra a un nivel moderado de la satisfacción, cuando el trabajador está conforme de su nivel de satisfacción, y su aspiración lo centra en otras áreas de la su vida, por lo que se entiende que tal vez esto se debe a pocos incentivos laborales. (p. 34)

- **Satisfacción laboral conformista:** aquí el trabajador no se siente conforme con su área de trabajo, por lo que se demuestra en un bajo esfuerzo laboral y de la misma forma en poder cambiar esa situación o tratar de adaptarse; es por ello que ese trabajador no cuenta con la motivación de poder seguir creciendo laboralmente. (p. 34)

- **Seudo - satisfacción:** este nos menciona que la organización crea falsas sensaciones en el trabajador, por lo que solo cumple con satisfacer una necesidad específica, y no se centra también en poder satisfacer asertivamente otras necesidades. (p. 34)

Esto nos enseña que cada trabajador es diferente al otro, y por ende cada necesidad, es importante señalar que se debe cubrir la necesidades y aspiraciones de cada empleado dentro de la organización, para que siga motivado y que la organización funcione adecuadamente.

### **Importancia de satisfacción laboral**

Es necesario para la organización tener en cuenta siempre la satisfacción laboral en los trabajadores, y que así todo marche bien y adecuadamente.

García y Navarro (2007, son citados por Huayta y Huayanay, 2021) describen la importancia de la satisfacción laboral de acuerdo a cada área dentro de la organización, los cuales son:

- **Para el trabajador:** “La satisfacción laboral es un mecanismo importante de desarrollo personal porque permite un equilibrio para la salud y bienestar de la misma, siendo un elemento fundamental de la generación del capital relacional y confianza” (p. 44). Lo que nos dice es que ayuda a la persona a desarrollarse eficazmente mediante las recompensas que recibe de la organización e incentiva a su situación emocional.

- **Para la organización:** Para conseguir logros y metas que se desean obtener en la organización, es necesario mantener una buena satisfacción laboral, donde la comunicación con los jefes y trabajadores sea asertiva. (p. 44)

- **Para el equipo de trabajo y los compañeros:** aquí se demuestra el trabajo en equipo, y para tener una satisfacción laboral, es necesario las relaciones interpersonales de los colaboradores y conseguir objetivos en grupo. (p. 44)

- **Para los trabajadores y destinatarios de los servicios:**

La satisfacción laboral va a mejorar la calidad de servicio y mejorar la atención de las quejas por parte de los empleados, es decir el “empleado”, se sentirá satisfecho al obtener un buen trato y un buen producto (remuneración) ya que se ha establecido una óptima satisfacción dentro de la organización. (p. 44)

Como nos muestra estas diferentes importancias, la satisfacción laboral es importante para que los trabajadores, los jefes y la organización crezcan juntos de la mano, y todos en comunión.

### **Característica de la satisfacción Laboral**

Robbins (1999, citado por Albán, 2018) informa sobre el dominio de la Satisfacción Laboral, las cuales se caracterizan en:

- **Trabajo mentalmente desafiante:** Este se refiere a que el trabajador, le gusta tener una labor nueva, donde se ponga a prueba sus habilidades, y poder tener un incentivo desafiante. (p. 34)

- **Recompensas justas:** A los trabajadores les gusta que los salarios y políticas de la organización se manejen de manera justa, de acuerdo a sus funciones que realizan en la empresa. (p. 34)

- **Condiciones favorables del trabajo:** las condiciones en que se desarrollan las funciones deben ser adecuadas, para facilitar al trabajador y a la organización, debido a que se obtendrán mejores resultados.

- **Compañeros que brinden apoyo:** Es necesario mantener una interacción social dentro del centro de labores, porque se promueve un trabajo en equipo. (p.35)

- **Participación para la toma de decisiones:** Aquí el desarrollo de la participación es subjetivo, de acuerdo a cómo cada trabajador se siente dentro de la organización, es por ello que los impulsan a participar más o menos.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN?

##### **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre las variables realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María?

¿Cuál es la relación entre la variable del involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María?

¿Cuál es la relación entre la variable supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María?

¿Cuál es la relación entre la variable comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María?

¿Cuál es la relación entre la variable de las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Las empresas son muy importantes en nuestro país, por lo que permite desarrollar diversas funciones y genera empleo a muchas personas. Para que

una empresa logre surgir, creemos que debería tener un personal que vaya de la mano y apoye este proceso; para ello, sería necesario brindarles las mejores condiciones laborales en distintos aspectos en los que se puedan sentir satisfechos y desarrollarse dentro de la empresa.

La relevancia de esta investigación es necesaria para reconocer cómo se maneja una organización, en este caso la empresa Servigen, con los cuales cuenta con muchos trabajadores en el sector de limpieza; así mismo, saber si las variables de clima organizacional y la de satisfacción laboral se relacionan para determinar la problemática que se vive en la misma. Con esta investigación en la empresa Servigen se conocerá las diferentes perspectivas que cada trabajador encuestado tiene sobre la empresa, ya sea positivo o negativo, por lo que permitirá a la empresa mejorar y desarrollarse.

Mediante las dimensiones de la satisfacción laboral, sabremos si se relaciona con el Clima organizacional, a través de los métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos. Si los resultados son negativos, servirá para que la empresa reconozca en qué dimensión está baja y por ende, comprometerse a mejorar, tanto por el bienestar de la empresa y sobre todo de los trabajadores.

Por otro lado, se busca que esta investigación aporte de manera eficaz, no solo a la empresa Servigen, sino también a otras empresas, para que puedan tomar como ejemplo los resultados de esta investigación y la importancia que se debe tener con sus trabajadores. Por añadidura, es importante demostrar que, si un trabajador es infeliz en su centro de laborales, lo más probable es que termine renunciando o realizando sus funciones de manera equivocada.

Es importante señalar que clima organizacional dentro del área del sector de limpieza, se debe manejar correctamente, porque los trabajadores no están dentro de la misma empresa, por lo que son repartidos a diferentes hospitales, así que se debe mantener un orden en la administración, donde sus derechos como trabajadores no sean vulnerados en los centros hospitalarios. De la misma manera con la satisfacción laboral, no solo es necesario mantener una relación amena con el jefe directo, sino también con los nuevos compañeros del centro hospitalario y que todo lo que lo rodea al trabajador de manera social, sea la más adecuada, para que pueda cumplir con sus labores de la mejor manera.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H1: Si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN, Jesús María, 2022.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

H1: Si existe relación significativa de la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.

H2: Si existe relación significativa del involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.

H3: Si existe relación significativa de la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.

H4: Si existe relación significativa de la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.

H5: Si existe relación significativa de las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN, Jesús María, 2022.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la dimensión Autorrealización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022.

Analizar la relación entre la dimensión Involucramiento Laboral y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022.

Analizar la relación entre la dimensión Supervisión y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022.

Determinar la relación entre la dimensión Comunicación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022.

Identificar la relación entre la dimensión Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022.

## **2. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación.**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

Será un estudio de tipo Básica, debido a que tiene como finalidad la obtención y recopilación de toda la importancia para ir fabricando una base de conocimientos teóricos (Landeao, 2007, citado por Albán, 2018, p. 44).

Tiene un enfoque cuantitativo, por lo que se utiliza la recolección de datos, para poner a prueba nuestra hipótesis, utilizando la medición numérica, analizando estadísticas. (Hernández, 2014, citado por Albán, 2018, p. 44)

El alcance de esta investigación es un estudio de niveles descriptivos y de relevancia. El propósito de este tipo de investigación es analizar la relación entre dos o más variables durante un período de tiempo determinado. Se describe como una interacción entre dos variables, y se resalta cuál es la relación entre las dos y su correlación. (Hernández, et al., 2010 citado por Rodríguez, 2022, p. 33).

#### **2.1.2. Diseño de la investigación**

Hernández (2014, citado por Albán, 2018) indica:

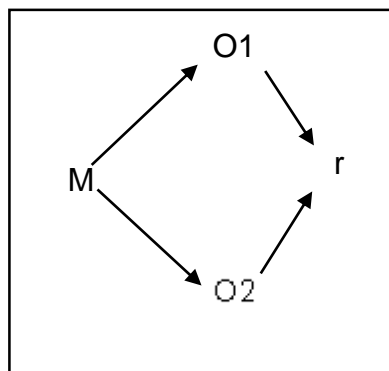
El planteo de estudio es un plan o estrategia en la que se permite desarrollar para la recaudación de la información que se necesita para una investigación y contestar al planteamiento del problema (p. 43).

Además, la investigación se elabora bajo un diseño no experimental, debido a que es un tipo de estudio que se desarrolla sin la manipulación de las variables en los que se examinan y analizan los fenómenos en su ambiente natural (p. 43).

Es de corte transversal, por lo que los datos son recolectados en un momento determinado (p. 43).



El esquema a utilizar será el siguiente:



Donde:

M: muestra

O1: observación de la variable Clima organizacional

O2: observación de la variable Satisfacción laboral

r: relación entre variable

## 2.2. Población y muestra

Según Ñaupas, Mejía y Novoa (2013, citados por Rodríguez, 2022) la población es basada con la cantidad de actores que conforman la realidad del problema. (p.33)

La población para este estudio estará compuesta por aquellos que participen, con un total de 150 trabajadores del sector hospitalario de la empresa SERVIRGEN ubicada en el distrito de Jesús María.

### Muestra

De la misma forma Ñaupas, Mejía y Novoa (2013, citados por Rodríguez, 2022) afirman que “la muestra es un pequeño conjunto de la población que tiene características que la hacen investigable. Para el presente trabajo se cree conveniente utilizar al total de la población para el estudio”. (p.34)

### **2.3. Variables y operacionalización**

Variable 1: Clima organizacional

Para Palma (2004, como se citó en Huayta y Huayanay, 2018) sobre el clima laboral menciona que, es el punto de vista que tiene el trabajador sobre los diversos aspectos relacionados al ambiente laboral, por lo que se puede acceder a un diagnóstico que guíara a poder corregir y tomar acción sobre las fallas que estaría ocurriendo en la organización para poder fortalecer y promover un funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (p.47)

Variable 2: Satisfacción laboral

Según para Gibson et al. (2001, como se citó en Azaña y Mozo, 2021) acerca de la satisfacción laboral, es la que abarca un grupo de sentimientos, pensamientos y emociones, en las que dividen en positivo o negativo, y de acuerdo a cada percepción serán reflejadas en las actitudes de los trabajadores hacia su desempeño laboral. (p. 21)

**Tabla 1**

***Operacionalización de la variable clima organizacional***

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valores</b>	<b>Rango</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica/ Instrumento</b>
<b>Clima organizacional</b> Chiavenato (2000), define el clima organizacional como las características que presenta una organización y como ellos influye directo en el comportamiento de los trabajadores.	Autorrealización	Oportunidad de progresar en la organización	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46	Muy favorable (42-50)	Escala de medición:	Encuesta Cuestionario
	Involucramiento laboral	El trabajador se siente comprometido con la organización	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47	Favorable (34-41)	Ordinal	
	Supervisión	Se mejoran continuamente los trabajos	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48	Medio (26-33)	Escala valorativa: Tipo Likert	
	Comunicación	Existe una relación armoniosa	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49	Desfavorable (18-25)	Muy favorable=1 Favorable=2 Medio=3 Desfavorable=4 Muy desfavorable=5	
	Condiciones laborales	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50	Muy desfavorable (10-17)		

**Tabla 2**

***Operacionalización de la variable satisfacción laboral***

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valores</b>	<b>Rango</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica/ Instrumento</b>
<b>Satisfacción laboral</b>  Es la percepción de los trabajadores acerca de la organización, esta puede ser positiva o negativa.	Significación tarea	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	3,4,18,21,22,25,26	Muy satisfecho (37 a más), satisfecho (33-36), promedio (28-32), insatisfecho (27-27), muy insatisfecho (23 o menos)	Escala de medición:  Ordinal	Encuesta Cuestionario
	Condiciones de trabajo	El ambiente donde trabajo es confortable	1,8,12,14,15,17,20,23,27	Muy satisfecho (41 a más), satisfecho (35-40), promedio (27-34), insatisfecho (20-26), muy insatisfecho (19 o menos)	Escala valorativa: Tipo Likert	
	Reconocimiento personal y /o social	Me siento conforme con El trato de la organización	6,11,13,19,24	Muy satisfecho (24 a más), satisfecho (19-23), promedio (18-20), insatisfecho (12-17), muy insatisfecho (11 o menos)	Muy favorable=1 Favorable=2 Medio=3 Desfavorable=4 Muy desfavorable=5	
	Beneficios económicos	El sueldo que tengo es bastante aceptable	2,5,9,10,16	Muy satisfecho (20 a más), satisfecho (16-19), promedio (11-15), insatisfecho (8-10), muy insatisfecho (7 o menos)		

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Para Suárez (1998, citado por Cárdenas y Castro, 2019), nos informa que la técnica de recolección de datos, se basa en registrar los datos que son proporcionados en los instrumentos llamadas fichas, las cuales están elaboradas y de manera ordenada, teniendo la mayor cantidad de información recopilada. (p. 65)

### **Instrumentos**

Los que nos menciona Hernández (2014, citado por Albán, 2018), es que el instrumento es el material que utiliza el investigador, para poder registrar la información acerca de las variables que está estudiando. (p. 48)

En la presente investigación los instrumentos que se llegaron a utilizar son dos cuestionarios acerca de las dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral, ambos fueron elaborados por la autora Sonia Palma en 2004 y validado por las autoras Orihuela Soto Luz y Salas Basualdo Kterin en 2021.

### **Validez y confiabilidad**

Las autoras Orihuela Soto Luz y Salas Basualdo Katerin en 2021 de la Universidad peruana de los andes, realizaron una investigación sobre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa privada. Su objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huanacayo 2021. Contaron con 120 colaboradores, en su investigación resalto como las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales del clima organizacional, se relacionan con la satisfacción laboral, se obtuvo como resultado en esta investigación, que  $\rho = 0,308$  lo que nos indica una relación directa débil. Sin embargo, en otras dimensiones se obtiene un porcentaje alto a la correlación, como es el involucramiento laboral, que se obtuvo un 77,5% no considera favorable el involucramiento laboral. Sus instrumentos utilizados fueron Clima Laboral CL-SPC y Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC), ambos instrumentos fueron de Sonia Palma, obteniendo una confiabilidad por el Alfa de Cronbach de 0,985 del clima organización y una confiabilidad por el Alfa de Cronbach de 0,902 de la

Satisfacción laboral; ambos instrumentos fueron validados por tres jueces expertos: Mg. Mildred Ávila Miñan, quien es una Psicóloga reconocida en su campo, Mg. José Luis Lau Li Jorge, Psicólogo de la Universidad Nacional Federico Villareal y Dr. Moisés Huamancaja Espinoza, quien docente en la formación magisterial. Cabe señalar que en esta investigación la población es distinta a la suya, por ello los resultados alcanzados serán diferentes.

En esta investigación se realizó la prueba de confiabilidad en ambos cuestionarios.

**Tabla 3. Prueba de confiabilidad del Clima organizacional**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	50

Como podemos observar el Alfa de Cronbach es de 9,990 por lo que nos indica que la prueba de Clima organizacional CL-SPC es confiable y se puede realizar.

**Tabla 4. Prueba de confiabilidad de la Satisfacción laboral**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	27

En esta prueba se observó que el Alfa de Cronbach es de 9,990 por lo que nos indica que la prueba de Clima organizacional CL-SPC es confiable y se puede realizar.

## FICHA TECNICA

Nombre de la escala:	Clima Laboral CL-SPC
Autora:	Sonia Palma Carrillo (2004)
Adaptación peruana:	Orihuela Soto Luz y Salas Basualdo Katerin (2021)
Administración	Individual o colectiva

Duración:	15 a 30 minutos aproximadamente.
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autorrealización</li> <li>✓ Involucramiento laboral</li> <li>✓ Supervisión</li> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Condiciones laborales</li> </ul>
Items:	50
Confiabilidad	Esta investigación es confiable debido a que Alfa de Cronbach, nos muestra 0,985 con una muy alta confiabilidad.
Validez:	Este cuestionario fue validado por tres jueces expertos los cuales fueron: Mg. Mildred Ávila Miñan. Mg. José Luis Lau Li Jorge. Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

## FICHA TECNICA

Nombre de la escala:	Escala de satisfacción Laboral
Autora:	Sonia Palma Carrillo.(2005)
Adaptación peruana:	Orihuela Soto Luz y Salas Basualdo Katerin (2021)
Administración	Individual y colectiva.
Duración:	Aproximadamente 15 minutos
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Significación tarea</li> <li>✓ Condiciones de trabajo</li> <li>✓ Reconocimiento personal y /o social.</li> <li>✓ Beneficios económicos.</li> </ul>

Items:	27
Confiabilidad	Esta investigación es confiable debido a que Alfa de Cronbach, nos muestra 0,902 con una muy alta confiabilidad
Validez:	Este cuestionario fue validado por tres jueces expertos los cuales fueron: Mg. Mildred Ávila Miñan. Mg. José Luis Lau Li Jorge. Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

## 2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Después de haber aplicado los cuestionarios realizados a los trabajadores, se trasladará los resultados finales de la información obtenida a una base de datos, en una hoja de cálculo de Microsoft Excel

Se utilizarán tablas de Excel obtenidas por los resultados de las encuestas, donde posteriormente están serán analizadas y descritas.

El análisis recolectado por los datos, se alcanzarán con la base de datos de Excel y posteriormente ser enviadas al programa estadístico SPSS. Las estadísticas de esta investigación descriptiva permitirán totalizar las dimensiones y ubicarlas por orden. Además de comprobar la correlación de las variables mediante la prueba de Pearson. Esto nos ayudará a tener los porcentajes de nuestro estudio, mostrando los resultados a través de las frecuencias de tablas y gráficos, que nos permitirá confirmar las hipótesis de las variables.

Finalmente se realizará la discusión de los datos y estos serán mediante el método deductivo y terminar con las conclusiones importantes de esta investigación

## 2.6. Criterios éticos

Los datos requeridos de esta investigación serán obtenidos mediante principios éticos.

Para Mora (2016) estos se basan en:

Transparencia y manejo adecuado de datos, este principio se debe manejar de forma responsable, sincera y completa, sin omitir o falsificar información. (p. 3)



Comunicación de los resultados, es importante que el investigador publique su investigación, de manera que comparta conocimientos nuevos a los demás. (p. 3)

Citación de fuentes: plagio y autoplagio, se debe citar de manera adecuada, para evitar el plagio, es necesario mencionar a los autores de la fuente de nuestros datos. (p. 3)

Preservar los datos originales, en la investigación para confirmar que los datos son efectivos, se debe mantener los resultados originales de la investigación guía o la que se va a tomar como base. (p. 3)

El procedimiento a realizar las encuestas para este estudio, se consideró el anonimato, con el fin de que quede claro que no hay un riesgo en responder de manera honesta. Es por ello que los colaboradores de limpieza no tuvieron inconvenientes a la hora de responder. Cabe señalar que la obtención de los datos fue aceptada con el permiso de la empresa, quien fue consentido por el Gerente general Castro Ysla Carlos Alberto.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Noreña, Alcaraz y Rojas (2014, citados por Rodríguez, 2022) nos menciona los siguientes criterios:

Credibilidad: los instrumentos fueron probados por expertos y pruebas estadísticas que se orientaron a verificar su utilidad para medir los datos. (p.41)

Transferibilidad: los datos sirven para desarrollar futuras investigaciones, debido a la probidad de los datos. (p.41)

Dependencia: Seguridad de que una variable de la presente investigación dependa de la otra. (p.41)

Confirmación: Seguridad de que los resultados están correctamente establecidos y dan fe de lo realizado en la investigación. (p.41)

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras

En las siguientes tablas, se muestran el resultado de las cinco dimensiones del Clima organizacional (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales), además de los datos generales de los encuestados y la interpretación en cada uno.

##### 3.1.1. Datos generales de los encuestados

**Tabla 5.**

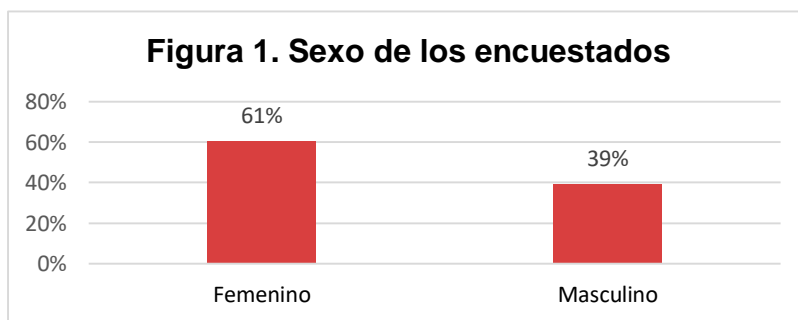
*Distribución según el sexo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	91	61%
Masculino	59	39%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de cada género entrevistado.

**Figura 1.**

*Sexo de los encuestados*



*Nota.* Esta figura muestra el porcentaje de cada género entrevistado.

Ante lo mostrado en la tabla y figura anterior, se visualiza que el 61% de los encuestados corresponden al sexo Femenino, mientras que el 39% de los encuestados corresponden al sexo masculino.

### 3.1.2. Clima Organizacional

**Tabla 6.**

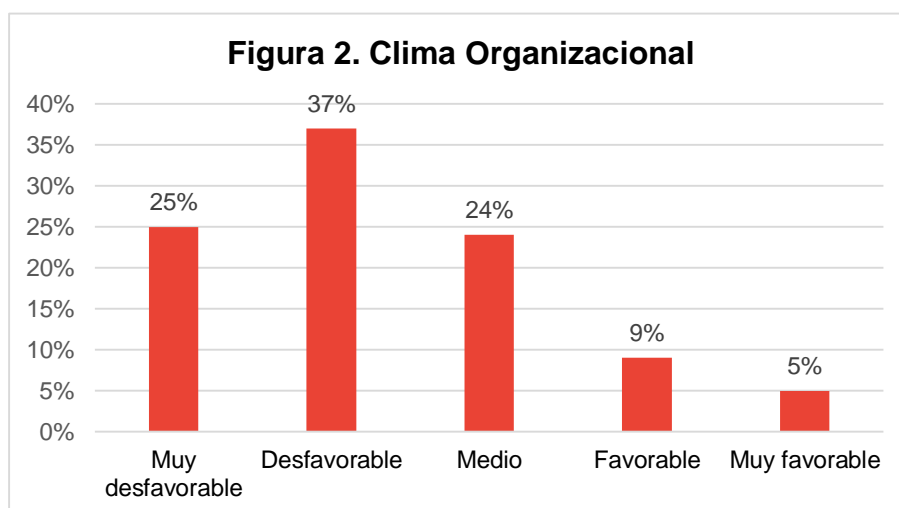
*Resultado de la variable Clima organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	37	25%
Desfavorable	57	37%
Medio	36	24%
Favorable	13	9%
Muy favorable	7	5%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel que tienen los encuestados ante el clima organizacional.

**Figura 2.**

*Resultado de la variable Clima organizacional*



*Nota.* Esta figura muestra el nivel de porcentaje que tienen los encuestados ante el clima organizacional.

Ante la variable de Clima Organizacional se observa que son el 25% de los operarios que lo consideran muy desfavorable, el 37% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 24% de la muestra consideran medio, un 9% de los 150 operarios opinan que es favorable, de la misma forma otro 5% consideran que es muy favorable el Clima organizacional en la empresa SERVIGEN de Jesús María.

**Tabla 7.**

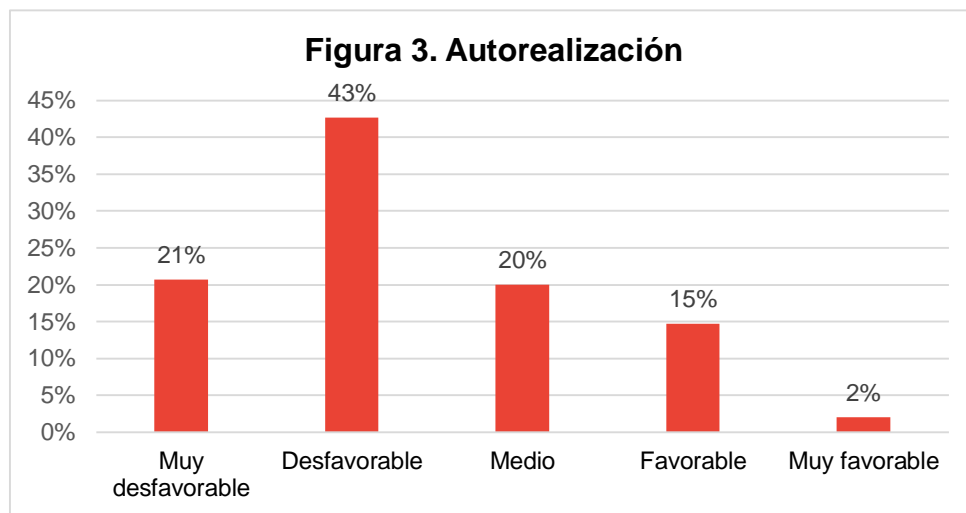
*Dimensión Autorrealización*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy desfavorable	31	21%
Desfavorable	64	43%
Medio	30	20%
Favorable	22	15%
Muy favorable	3	2%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel que tienen los encuestados ante la autorrealización.

**Figura 3.**

*Dimensión Autorrealización*



*Nota.* Esta figura muestra el nivel de porcentaje que tienen los encuestados ante el clima organizacional.

Ante la dimensión de Autorrealización se observa que el 21% de los operarios consideran muy desfavorable la autorrealización, el 43% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 20% de la muestra consideran medio, solo un 15 % de los operarios opinan que es favorable, por otro lado, un 2% consideran que es muy favorable la autorrealización en la empresa SERVIGEN de Jesús María.

**Tabla 8.**

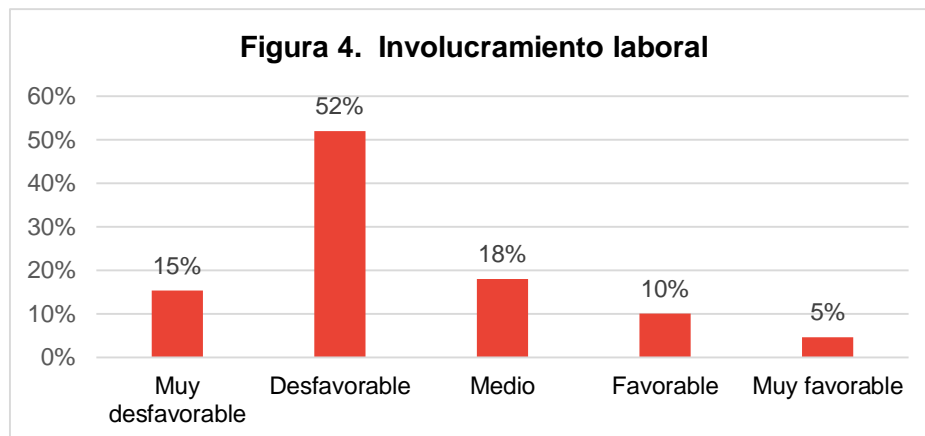
*Dimensión Involucramiento laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy desfavorable	23	15%
Desfavorable	78	52%
Medio	27	18%
Favorable	15	10%
Muy favorable	7	5%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel que tienen los encuestados ante el involucramiento laboral.

**Figura 4.**

*Dimensión Involucramiento laboral*



*Nota.* Esta figura muestra el nivel de porcentaje que tienen los encuestados ante el involucramiento laboral.

*Nota.* En la tabla y el gráfico de la dimensión de Involucramiento laboral se observa que el 15% de los operarios que consideran muy desfavorable el involucramiento laboral, el 52% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 18% de la muestra consideran medio, por otro lado, un 10% de los operarios opinan que es favorable, solo un 5% consideran que es muy favorable el involucramiento laboral en la empresa SERVIGEN de Jesús María.

**Tabla 9.**

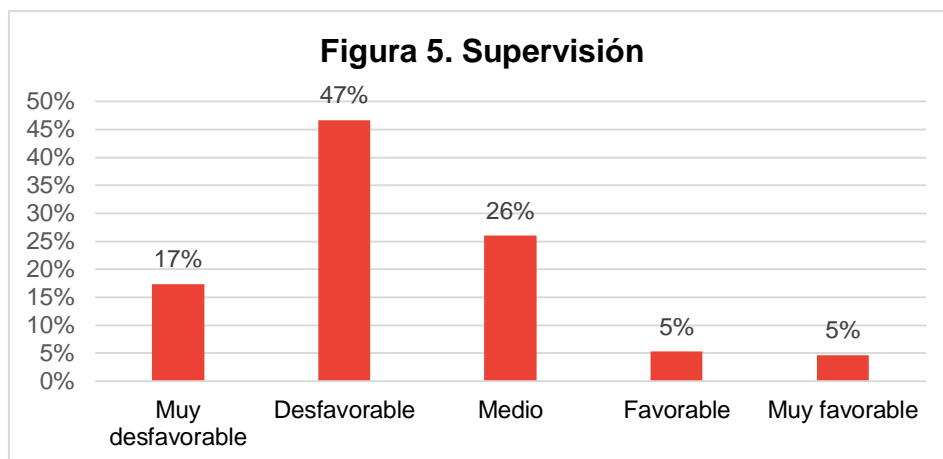
*Dimensión Supervisión*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy desfavorable	26	17%
Desfavorable	70	47%
Medio	39	26%
Favorable	8	5%
Muy favorable	7	5%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel que tienen los encuestados ante la supervisión.

**Figura 5.**

*Dimensión Supervisión*



*Nota.* Esta figura muestra el nivel de porcentaje, que tienen los encuestados ante la supervisión.

Ante la dimensión de Supervisión se muestra que el 17% de los operarios que consideran muy desfavorable, el 47% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 26% de la muestra consideran medio, solo un 5% de los operarios opinan que es favorable, de igual manera un 5% consideran que es muy favorable la Supervisión en la empresa SERVIGEN de Jesús María.

**Tabla 10.**

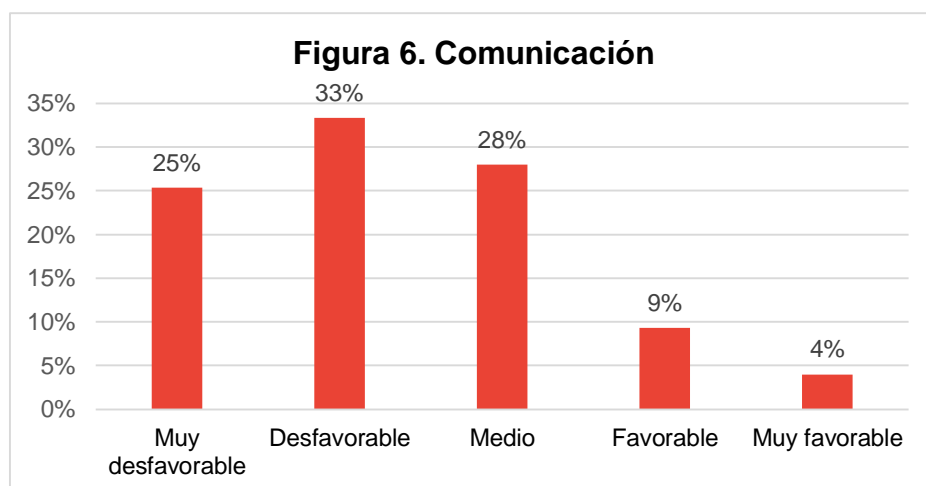
*Dimensión Comunicación*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy desfavorable	38	25%
Desfavorable	50	33%
Medio	42	28%
Favorable	14	9%
Muy favorable	6	4%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel que tienen los encuestados ante la comunicación.

**Figura 6.**

*Dimensión Comunicación*



*Nota.* Esta figura muestra el nivel de porcentaje, que tienen los encuestados ante la comunicación.

De acuerdo a la dimensión de Comunicación se muestra que el 25 % de los operarios que consideran muy desfavorable, el 33% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 28% de la muestra consideran medio, solo un 9% de los operarios opinan que es favorable, por último, un 4% consideran que es muy favorable la Comunicación en la empresa SERVIGEN de Jesús María.

**Tabla 11.**

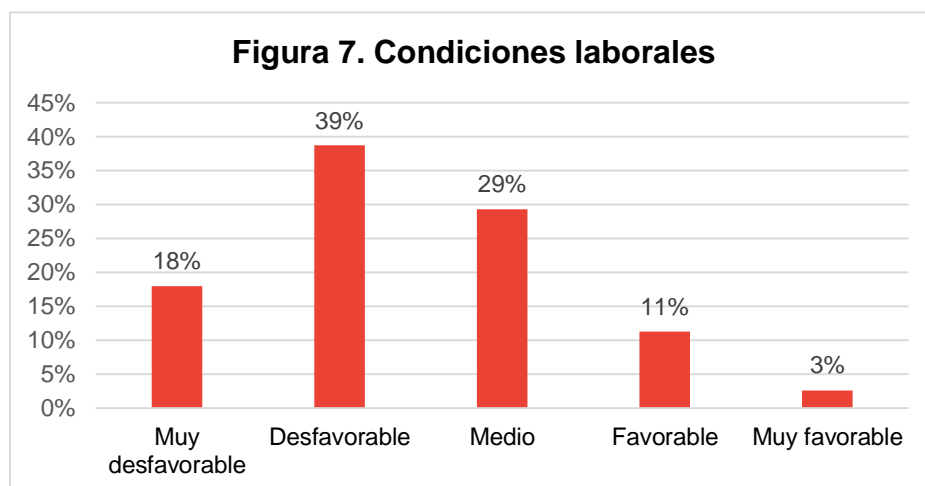
*Dimensión Condiciones laborales*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy desfavorable	27	18%
Desfavorable	58	39%
Medio	44	29%
Favorable	17	11%
Muy favorable	4	3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel que tienen los encuestados ante las condiciones laborales.

**Figura 7.**

*Dimensión Condiciones laborales*



*Nota.* Esta figura muestra el nivel de porcentaje, que tienen los encuestados ante las condiciones laborales.

De acuerdo a la dimensión de Condiciones laborales se muestra que el 18% de los operarios que consideran muy desfavorable, el 39% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 29% de la muestra consideran medio, solo un 11% de los operarios opinan que es favorable, por último, un 3% consideran que es muy favorable la Comunicación en la empresa SERVIGEN de Jesús María.



**Tabla 12.**

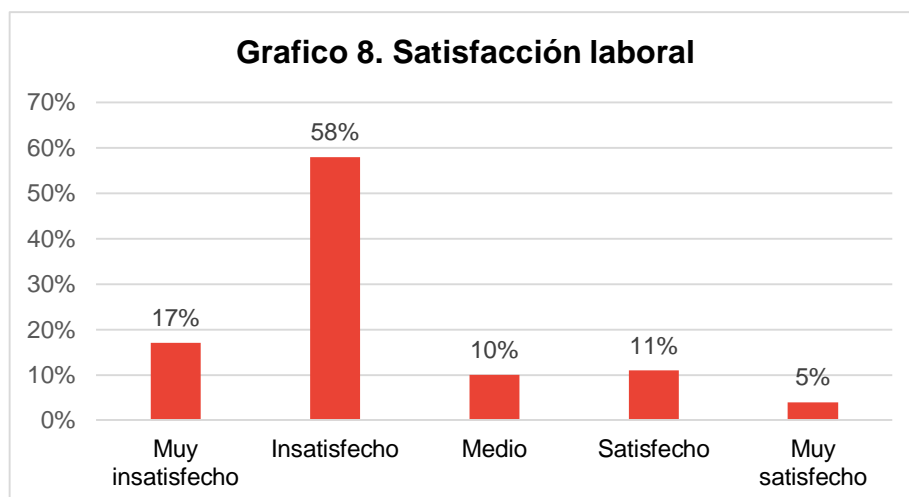
*Satisfacción laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	25	17%
Insatisfecho	87	58%
Medio	15	10%
Satisfecho	16	11%
Muy satisfecho	7	5%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra el nivel que tienen los encuestados ante la satisfacción laboral.

**Figura 8.**

*Satisfacción laboral*



*Nota.* Esta figura muestra el nivel de porcentaje que tienen los encuestados ante la satisfacción laboral.

De acuerdo a la variable Satisfacción laboral se muestra que el 17% de los operarios que consideran muy insatisfecho, el 58% de los encuestados opinan que es insatisfecho, el 10% de la muestra consideran medio, solo un 11% de los operarios opinan que es satisfecho, por último, un 5% consideran que es muy satisfecho en la empresa SERVIGEN de Jesús María.

### 3.1.2. Contrastación de hipótesis

Para corroborar las hipótesis debemos guiarnos de las pautas de verificar de hipótesis.

**Nivel de significancia:** 0.05.

**Tipo de prueba:** Rho de spearman

**Principios de decisión:**

Si  $p < 0,05$  = se admite la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula.

Si  $p > 0.05$  = se admite la hipótesis nula y se niega la hipótesis alterna.

#### Tabla de correlación

Hernández, et al., (2010, citado por Orihuela y Salas, 2021), se debe respetar la tabla de nivel de correlación (p. 32).

0.90 - 0.99	Correlación muy fuerte
0.75 - 0.89	Correlación considerable
0.50 - 0.74	Correlación media
0.25 - 0.49	Correlación débil
- 0.10 - -0.24	Correlación muy débil

#### Hipótesis general

H1: Si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN, Jesús María, 2022.

**Tabla 12. Correlación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral**

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,822**
		N	150
Satisfacción laboral	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,822**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	150

Lo que nos muestra el resultado de rho de spearman se tiene que  $rs= 0,822$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 1

H1: Si existe relación significativa de la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.

**Tabla 13. Correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral**

		Satisfacción	
		Autorrealización	laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,777**
		N	150
Satisfacción laboral		Coeficiente de correlación	,777**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	150

Lo que nos muestra el resultado de rho de spearman se tiene que  $rs= 0,777$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre la Autorrealización y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 2

H2: Si existe relación significativa del involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.

**Tabla 14. Correlación entre involucramiento laboral y la satisfacción laboral**

			Involucramiento laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Lo que nos muestra el resultado de rho de spearman se tiene que  $r_s = 0,805$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre la Involucramiento laboral y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

H3: Si existe relación significativa de la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.

**Tabla 15. Correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral**

			Supervisión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Lo que nos muestra el resultado de rho de spearman se tiene que  $r_s = 0,776$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre la Supervisión y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### Hipótesis específica 4

H4: Si existe relación significativa de la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.

**Tabla 16. Correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral.**

			Comunicación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Lo que nos muestra el resultado de rho de spearman se tiene que  $r_s = 0,800$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre la Comunicación y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### Hipótesis específica 5

H5: Si existe relación significativa de las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.

**Tabla 17. Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral**

			Condiciones laborales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,807**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,807**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Lo que nos muestra el resultado de rho de spearman se tiene que  $rs = 0,807$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre las Condiciones laborales y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### 3.2. Discusión de resultados

Como se mencionó al inicio de la investigación, el objetivo general es Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN, Jesús María, 2022, después de utilizar los instrumentos de investigación se obtiene los siguientes resultados, se puede observar que 25% de los operarios que lo consideran muy desfavorable el clima organizacional, el 37% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 24% de la muestra consideran medio, un 9% de los 150 operarios opinan que es favorable, de la misma forma otro 5% consideran que es muy favorable el Clima organizacional en la empresa SERVIGEN de Jesús María.

Con respecto a la satisfacción laboral se puede observar que 17% de los operarios que consideran muy insatisfecho, el 58% de los encuestados opinan que es

insatisfecho, el 10% de la muestra consideran medio, solo un 11% de los operarios opinan que es satisfecho, por último, un 5% consideran que es muy satisfecho en la empresa SERVIGEN de Jesús María.

Los resultados obtenidos de ambas variables con rho spearman se tiene que  $\rho=0,822$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Al comparar el resultado de la investigación que realizó Rosales (2020) tiene concordancia con esta investigación, debido a que los resultados son similares, por ende, en su investigación no cuentan con un buen clima organizacional de la misma forma que en esta investigación. Comprendemos que para la empresa no es importante la cualidad del clima organizacional, por ende, el trabajador no se siente satisfecho dentro de ella. Sonia Palma indica que la satisfacción laboral es un sentimiento de bienestar provocado a su situación en la que se encuentra en su trabajo.

Estos resultados se asemejan a la investigación de Ríos (2022), donde menciona que el 55% de los trabajadores opinan que tiene un mal clima organizacional, debido a que sienten que tiene un mal ambiente laboral, por lo que se sienten insatisfechos con su trabajo. Desde la perspectiva de trabajo social, no están realizando programas o proyectos que incremente la mejora en el ambiente laboral. Por ello la productividad del trabajador se disminuye y de tal forma afecta a la empresa, ya que depende mucho de los trabajadores para que la empresa siga surgiendo o siga bajando.

Respecto a la relación de la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María luego de utilizar los instrumentos de investigación se presenta lo siguiente, que el 21% de los operarios consideran muy desfavorable la autorrealización, el 43% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 20% de la muestra consideran medio, solo un 15 % de los operarios opinan que es favorable, por otro lado, un 2% consideran que es muy favorable la autorrealización en la empresa SERVIGEN de Jesús María.

Confirmando esta hipótesis se obtiene como resultado de rho spearman  $\rho = 0,777$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre la Autorrealización y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Respecto a que solo un 2% de la población en la empresa lo considera muy favorable, estamos de acuerdo que para la empresa no es importante validar la autorrealización en sus colaboradores.

Al comprar estos resultados con la investigación de Guzmán (2018) observamos que son similares tanto en la que empresa que utilizo como investigación, como la nuestra le restan la importancia de la autorrealización, e sus resultados se observa que el 60% de los trabajadores lo considera inapropiada y el 20% muy inapropiada. Como se evidencia estos resultados genera, que el trabajador busque otro centro laboral, ya que considera que no va a surgir dentro de la empresa que se encuentra actualmente trabajando, por lo que genera pedidas de personal y baja eficiencia dentro de la empresa.

En segundo, la relación del involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María luego de utilizar los instrumentos de investigación se presenta lo siguiente, que el 15% de los operarios que consideran muy desfavorable el Involucramiento laboral, el 52% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 18% de la muestra consideran medio, por otro lado, un 10% de los operarios opinan que es favorable, solo un 5% consideran que es muy favorable el Involucramiento laboral en la empresa SERVIGEN de Jesús María. Confirmando esta hipótesis se obtiene como resultado de rho spearman  $\rho = 0,805$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre la Involucramiento laboral y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula Como se aprecia solo un 5% de la población en la empresa lo considera muy favorable, estamos de acuerdo que para la empresa no es



importante validar el involucramiento laboral en sus colaboradores, es por ello que obtenemos esos resultados tan críticos.

Al comprar estos resultados con la investigación de Huayta y Huayanay (2021) observamos que sus resultados no son tan críticos como en esta investigación, debido a que en su investigación su población estudiada lo considera regular, en nuestra investigación no toman en cuenta al involucramiento laboral. Al igual que en la investigación de Ríos (2022), se consideran deficiente el compromiso laboral, debido a que la fidelización de la empresa es baja para sus colaboradores, al igual que en nuestra investigación, esto perjudica a los resultados de la empresa, Ríos (2022) menciona que se debe poner énfasis en el área de Bienestar dentro de la empresa.

En el tercero, de esta investigación se mencionó que se va a Determinar la relación de la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, después de utilizar los instrumentos de investigación, se obtiene lo siguiente, 17% de los operarios que consideran muy desfavorable, el 47% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 26% de la muestra consideran medio, solo un 5% de los operarios opinan que es favorable, de igual manera un 5% consideran que es muy favorable la Supervisión en la empresa SERVIGEN de Jesús María. Confirmando esta hipótesis se obtiene como resultado de rho spearman  $\rho=0,776$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre la Supervisión y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Respecto a que solo un 5% de la población en la empresa lo considera muy favorable, estamos de acuerdo que para la empresa no es importante validar la autorrealización en sus colaboradores,

Al comprar estos resultados con la investigación de Albán (2018) observamos que son similares los resultados obtenidos en su investigación respecto a la supervisión, tanto en su investigación como la nuestra le restan la importancia a la supervisión. Desde una perspectiva de trabajo social, se considera necesario la supervisión, ya que no

solo se evidencia si se realiza un buen trabajo, también se evidencia la importancia que tiene el jefe en sus trabajadores, en la forma de como realizan sus labores. Por ello se deben brindar capacitaciones de liderazgo a los jefes de cada área de la empresa.

En el cuarto, se mencionó que se va a Determinar la relación de la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, luego de utilizar los instrumentos de investigación se presenta lo siguiente, que el 25 % de los operarios que consideran muy desfavorable, el 33% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 28% de la muestra consideran medio, solo un 9% de los operarios opinan que es favorable, por último, un 4% consideran que es muy favorable la Comunicación en la empresa SERVIGEN de Jesús María. Confirmando esta hipótesis se obtiene como resultado de rho spearman  $\rho=0,800$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre la Comunicación y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Respecto a que solo un 4% de la población en la empresa lo considera muy favorable, estamos de acuerdo que para la empresa no es importante validar la comunicación en sus colaboradores.

Al comparar estos resultados con la investigación de Yovera (2022) observamos que no son similares los resultados obtenidos en su investigación respecto a la comunicación, en la empresa mencionada de nuestra investigación, podemos afirmar que le restan importancia a la comunicación. De igual forma que en la investigación de Ríos (2022) menciona en su estudio que trabajadores consideran débil la comunicación, dentro de su perspectiva de trabajo social, es necesario una buena comunicación con los trabajadores, ya sea de diversas formas, pero es necesario mantenerlos al tanto de los cambios y proyectos de la empresa.

En el quinto, en esta investigación se mencionó que se va a Determinar la relación de las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de

limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, luego de utilizar los instrumentos de investigación se presenta lo siguiente, que el 18% de los operarios que consideran muy desfavorable, el 39% de los encuestados opinan que es desfavorable, el 29% de la muestra consideran medio, solo un 11% de los operarios opinan que es favorable, por último, un 3% consideran que es muy favorable las condiciones laborales en la empresa SERVIGEN de Jesús María. Confirmando esta hipótesis se obtiene como resultado de rho spearman  $\rho=0,807$ , por lo que se comprende, que se obtiene una relación directa considerable entre las Condiciones laborales y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022. Además, siendo  $0,000 < 0,05$  podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Respecto a que solo un 3% de la población en la empresa lo considera muy favorable, estamos de acuerdo que para la empresa no es importante validar las condiciones laborales en sus colaboradores.

Al comparar estos resultados con la investigación de Guzman (2018) observamos que son similares los resultados obtenidos en su investigación respecto a las condiciones laborales, con la empresa mencionada de nuestra investigación, podemos afirmar que les restan importancia a las condiciones laborales, ya que su población lo considera inapropiada, y ello es necesario para mantener seguro mental y físicamente al trabajador, ya que se debe sentir en plena confianza laboral para poder realizar sus funciones dentro del trabajo.

### **3.3. Aporte práctico**

Una propuesta que se le puede brindar a la empresa SERVIGEN para que pueda mejorar la calidad de centro laboral que ofrece, es que se centre en darle importancia a las dimensiones mencionadas anteriormente, y por lo tanto sus colaboradores tendrán una buena satisfacción y un buen desempeño.

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

- Se efectuó una relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022, después de utilizar los instrumentos de investigación, se presenta que en el clima organizacional así como en la satisfacción laboral solo el 5% lo considera muy favorable y muy satisfecho, ello fue comprobado con rho de spearman  $\rho=0,822$ , siendo  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se comprende que hay una relación directa considerable, por ello el Clima organizacional tiene un fuerte influencia en la Satisfacción laboral.
- Se determinó una relación entre la Autorrealización y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022, después de utilizar los instrumentos de investigación, se presenta que en la autorrealización solo el 2% lo considera muy favorable, ello fue comprobado con rho de spearman  $\rho=0,777$ , siendo  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se comprende que hay una relación directa considerable, por ello se aprecia que la autorrealización no es buena para los trabajadores.
- Se efectuó una relación directa considerable entre el Involucramiento laboral y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022, después de utilizar los instrumentos de investigación, se presenta que en la autorrealización solo el 5% lo considera muy favorable, ello fue comprobado con rho de spearman  $\rho=0,805$ , siendo  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se comprende que hay una relación directa considerable, por ello se aprecia que el involucramiento laboral no es buena para los trabajadores.
- Se determinó una relación directa considerable entre la Supervisión y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022, después de utilizar los instrumentos de investigación, se presenta que en la autorrealización solo el 5% lo considera muy favorable, ello fue comprobado con rho de spearman  $\rho=0,776$ , siendo  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se comprende que hay una relación directa

considerable, por ello se entiende que la supervisión no es eficiente en la organización.

- Se determinó una relación directa considerable entre la Comunicación y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022, después de utilizar los instrumentos de investigación, se presenta que en la autorrealización solo el 4% lo considera muy favorable, ello fue comprobado con rho de spearman  $\rho=0,800$ , siendo  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se comprende que hay una relación directa considerable, por ello se aprecia que la comunicación no es favorable entre los trabajadores.
- Se determinó una relación directa considerable entre las Condiciones laborales y la Satisfacción laboral en los operarios del sector de limpieza de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022, después de utilizar los instrumentos de investigación, se presenta que en la autorrealización solo el 3% lo considera muy favorable, ello fue comprobado con rho de spearman  $\rho=0,807$ , siendo  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se comprende que hay una relación directa considerable, por ello se concluye que las condiciones laborales no son aptas en la organización.

## 4.2. Recomendaciones

- A los directivos de la empresa SERVIGEN, deben emplear mejor la calidad de la satisfacción laboral en los trabajadores, para que no ocurra renuncias y puedan mejorar como organización, desde la perspectiva de trabajo social: se debe implementar talleres de liderazgo, mejorar el área de Bienestar social, implementar mensualmente un plan de bienestar.
- A los trabajadores de la empresa SERVIGEN, la autorrealización, es importante para sentirse satisfecho y orgulloso de realizar bien sus funciones y es lo que le falta poner importancia en la institución. Buscar dentro de la empresa un área de trabajo, donde el colaborador se le permita subir de puesto.
- A los directivos y colaboradores de la empresa SERVIGEN, el involucramiento laboral es necesario, ya que, deben buscar juntos surgir la organización. Para ello se recomienda, realizar programas y beneficios donde se involucre al trabajador y a su familia. Darles funciones de trabajo donde se sientan cómodos y satisfechos haciéndolo, y por último el sueldo debe ser justo.
- A los directivos de la empresa SERVIGEN, la supervisión, no solo es importante para ver si el trabajo se está haciendo bien; también para dar a conocer al trabajador que es importantes sus labores. Se recomienda tener un buen liderazgo para saber cómo actuar en la supervisión.
- A los directivos y operarios de la empresa SERVIGEN, la comunicación es necesario, ya que se puede tener la confianza de expresar las molestias y permitirá conocer al gerente en que debe de mejorar. Para ello el área de bienestar social dentro la empresa es fundamental para brindar el apoyo al colaborador.
- A los directivos de la empresa SERVIGEN, las condiciones laborales, deben ser las más aptas en cada parte de la empresa, ya que permitirá al colaborador sentirse a gusto en su entorno de trabajo. Se recomienda pasar una inspección en todas las áreas de trabajo y ver las condiciones que se encuentran. Dar capacitaciones a los trabajadores sobre las zonas de peligro y como se debe de actuar.
- Los gerentes deben de implementar un área de psicología a sus colaboradores,

y realizarles una evaluación psicológica, donde se determine la insatisfacción de ellos, y poder mejorar en cada área.

- A los directivos de la empresa SERVIGEN, es necesario conocer el perfil de tu colaborador, por ello es importante realizar un informe social junto a la trabajadora social, para conocer la evaluación social de cada colaborador, y entender mejor las condiciones de cada uno.

## REFERENCIAS

Info Capital Humano, (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Lima – Perú. Recuperado de:

<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Diario Gestión, (2021). *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales*. Lima - Perú. Recuperado de:

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/#:~:text=Lima%2C%2022%2F07%2F2021,estudio%20de%20la%20Consultora%20Dench>

Robert H. (2017). *Por qué se debería discutir sobre la satisfacción laboral con los empleados*. Chile. Recuperado de:

<https://www.roberthalf.cl/blog/desarrollo-de-carrera/por-que-se-deberia-discutir-sobre-la-satisfaccion-laboral-con-los>

Cortés. N., (2021). *Todo sobre la satisfacción laboral*. Perú, Recuperado de *GeoVictoria*:

<https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfaccion-laboral/>

Heraldo, (2016). *Un nivel bajo de satisfacción en el trabajo repercute en la salud mental a los 40 años*. Madrid – España, Recuperado de:

<https://www.heraldo.es/noticias/salud/2016/08/25/un-nivel-bajo-satisfaccion-trabajo-repercute-salud-mental-los-anos-1026569-2261131.html>

Mora, M. (2017). *Importancia del clima organizacional y los elementos que lo configuran*. Venezuela, Recuperado de:

<https://predictiva21.com/clima-organizacional/>

RMS, (2019). *Bienestar laboral y clima organizacional*. Perú, Recuperado de:



<https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/bienestar-laboral-y-clima-organizacional>

Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia* [Tesis de Maestría], Universidad Externado de Colombia. Bogotá – Colombia. Archivo digital:

<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>

Rosales, G. (2020), *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi* [Tesis de Licenciatura], Universidad técnica de Ambato. Ambato- Ecuador. Archivo digital:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32381>

Céspedes, A. (2020), *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una entidad pública de salud* [Tesis de Licenciatura], Universidad Mayor de San Andrés. La Paz – Bolivia. Archivo digital:

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24945>

Ríos (2022), *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de serenazgo en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, 2021* [Tesis de Licenciatura] Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Archivo digital:

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/20908>

Crisanta, L. (2018), *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital público de Lambayeque, 2018* [Tesis de Licenciatura] Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú. Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6916>

Huayta, J. y Huayanay, M. (2021), *Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de una ceiba de Santiago de Surco* [Tesis de Licenciatura] Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú. Archivo digital:

<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3916>

Guzmán, A. (2018), *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global* [Tesis de Licenciatura], Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú. Archivo digital:

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1658>

Yovera, L. (2022), *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del servicio de terapia física y rehabilitación integral y educación especial “Milagroso Niño Jesús”, febrero a marzo 2021* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Mayor San Marcos. Lima- Perú. Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/17815>

Albán, R. (2018), *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao - 2018* [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú. Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29981>

Canales, A. y López, J. (2021) *Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. durante el periodo de pandemia Covid-19, Lima – 2021*[Tesis de licenciatura]. Universidad Científica del Sur. Lima – Perú. Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12805/1976>

Azaña, H. y Mozo, A. (2021) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Seda Chimbote S.A., 2019* [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo. Chimbote – Perú. Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/73093>

Cárdenas, J. y Castro, A. (2019) *Características del Clima Organizacional de la empresa prestadora de servicios Emapa Huancavelica S.A. – 2018* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú.

<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2953>

Machuca, R. (2020) *Satisfacción Laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales* [Tesis de licenciatura]. Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú. Archivo digital:

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3516>

Gastañaduí, E. (2020) *Relaciones Interpersonales Y Satisfacción Laboral en una unidad médico legal de Lima, 2020*[Tesis de licenciatura]. Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú. Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/8187>

Huaquipaco, V. y Navarro, L. (2019) *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018* [Tesis de licenciatura]. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa – Perú. Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12867/2334>

Cruz, R. (2016) *Factores asociados al nivel de Satisfacción Laboral del personal médico Hospital III Suárez Angamos 2016* [Tesis de licenciatura]. Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú. Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/2583>

Lomas, R. (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017* [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12891>

Rodríguez, P. (2022) *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL ESTADO TRUJILLO, 2021*[Tesis de licenciatura]. Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú. Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/9340>

Orihuela, L. y Salas, K. (2021) *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021* [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana de los Andes. Huancayo – Perú.

Archivo digital:

<https://hdl.handle.net/20.500.12848/3039>

Mora, F. (2016) *CÓDIGO DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA*. Recuperado de Vicerrectoría de Investigación Científica y Tecnológica. Archivo digital:

<https://www.utic.edu.py/investigacion/index.php/reglamentos/codigo-de-etica-de-investigacion-cientifica-y-tecnologica>

## ANEXOS

- Resolución de título de tesis.

**USS | UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**  
RESOLUCIÓN N° 0559-2022/FDH-USS

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR los PROYECTOS DE TESIS del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS de la escuela profesional de Trabajo Social, que a continuación se detalla:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
1	BORJAS GUTIERREZ KELLY MELINA	"DESINTEGRACIÓN FAMILIAR Y RENDIMIENTO ESCOLAR EN ESTUDIANTES DEL SEGUNDO GRADO DEL COLEGIO 22336, SAN JOSÉ DE LOS MOLINOS - ICA 2022"
2	- SANTA CRUZ ANCHANTE MAYRA ALEJANDRA - VEGA ALCANTARA HERICA LUCIANA	"HABILIDADES SOCIALES Y CONVIVENCIA ESCOLAR EN ALUMNOS DE 4TO Y 5TO DE SECUNDARIA DE LA I.E.P N° 20927, MALA 2022"
3	HUERTAS QUIRI PAMELA JAZMIN	"BIENESTAR SOCIAL Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA PICORP, 2022"
4	TARAMONA VERDI, PATRICIA ISABEL	"EFECTOS DEL AISLAMIENTO SOCIAL EN LA CALIDAD DE VIDA DEL CONSORCIO PUENTE DEL SUR, 2022"
5	- CUSTODIO INCIO ZOILA LILIANA - BURGOS MARCA ROSALYNN CONSUELO	"CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y CALIDAD DE VIDA DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA PADOMI, JESÚS MARÍA - LIMA, 2020"
6	VILLASANTE VALDEZ SOLSIREE	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL C.S. JICARMARCA - LURIGANCHO, 2022"
7	- SOVERO HUATUCO GREISY PAOLA - VALDIVIA SUCLUPE LEYCI JASMIN JOCELYN	"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS DE LIMA SUR, AÑO 2022"
8	- SANTOS RINZA CINTIA JANETH - TAPIA FARFAN MARISOL ANDREA	"CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR SOCIAL DE LOS MIGRANTES VENEZOLANOS RESIDENTES EN EL DISTRITO DEL CERCAO DE LIMA, 2022"
9	RÍOS ADANAQUÉ NOEMÍ	"ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN TELEOPERADORES DE ESSALUD EN LÍNEA DE LIMA Y CALLAO, 2022"
10	- OLAYA MARLE ANGELA KATHERINE - KOOCHOI ROMERO ANAPALLA GABRIELA	"PROCRASTINACIÓN ACADÉMICA Y HÁBITOS DE ESTUDIO EN ALUMNAS DEL VII CICLO DE LA I.E.P. "SAN ANTONIO ABAD", LIMA, 2022"
11	VARGAS MARTÍNEZ ELENA PAULINA	"CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC EN TIEMPOS DE LA COVID 19, 2022"
12	- AVILA CASO KAREN MARLENI - VÁSQUEZ LÓPEZ JESSICA ALEXANDRA	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR DE LIMPIEZA HOSPITALARIA -SERVIGEN DE JESÚS MARÍA, 2022"
13	PASACHE QUISPE KARIM PAMELA	"APOYO SOCIAL Y DEPRESIÓN EN ADULTOS MAYORES, CARPAM "SAN JUAN DE DIOS", ICA - 2022"
14	SEGURA MARQUEZ CARLA ANDREA	"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE ESTUDIOS GENERALES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA, 2022"
15	- ACHA PAREDES PAMELA MARIA - REYES ALCALA CAMILA FERNANDA	"CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DEL 5TO DE SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA, ATE, 2022"

**ARTÍCULO SEGUNDO:** DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**Dra. Dioses Lescano Nelly**  
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades

**ADMISIÓN E INFORMES**

481610 - 074 481632

**IPUS USS**



**Mg. Delgado Vega Paula Elena**


Secretaría Académica Facultad de Derecho y Humanidades

5, Carretera a Pimentel

Deletín, Arequipa

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área. Archivo.

- Autorización por parte de la empresa

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - USS		
	GUÍA		Código: F-PC-USS
	DE PRODUCTOS ACREDITABLES DE LAS ASIGNATURAS DE INVESTIGACIÓN		Versión: 00
			Hoja: 53 de 52

### AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Lima, 23 de mayo de 2022

Quien suscribe:

**Econ. Carlos Alberto Castro Ysla**

**Representante Legal – Empresa: Servicios Generales SMP – FONBIEPOL**

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria – SERVIGEN, Jesús maría, 2022.

Por el presente, el que suscribe, señor (a, ita) Carlos Alberto Castro Ysla , representante legal de la empresa: Servicios Generales SMP – FONBIEPOL , AUTORIZO al alumno(a): Jessica Alexandra Vasquez López y Karen Ávila Caso, identificado con DNI N° 73632194 estudiante de la Escuela Profesional de Trabajo social , y autor del trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria – SERVIGEN, Jesús maría, 2022, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis para obtener el título profesional de licenciada en Trabajo Social, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



con: **Carlos A. Castro Ysla**  
**Gerente General**  
**SERVIGEN SMP - F - S.R.L.**



- Solicitud



**SERVIGEN SRL**

SERVICIOS GENERALES SMP-FONBIEPOL S.C.R.L.

Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

**SOLICITUD N°001 -2022 / SERVIGEN- BS**

**A** : Carlos Alberto Castro Ysla  
Gerente General de SERVIGEN

Fanny Pallara Salazar  
Gerente de administración y finanzas

Manuel Chavez Perez  
Gerente de operaciones

**DE** : Jessica Vasquez López  
Trabajadora Social

**ASUNTO** : SOLICITUD DE PERMISO PARA RECOPIACION DE DATOS

**FECHA** : 23 de Mayo del 2022

Mediante el presente es grato de dirigirme a ustedes en representación de asistenta social de la empresa SERVICIOS GENERALES SMP- FONBIEPOL S.C.R.L - SERVIGEN con ruc 20428865058; a fin de solicitar permiso para la recopilación de datos para mi proyecto de investigación de tesis denominada: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria – SERVIGEN, Jesús maría, 2022 que serán única y exclusivamente para obtener mi título profesional de licenciada en Trabajo Social. Para lo cual, solicito su mayor apoyo para la aprobación de lo solicitado.

La recopilación de los datos se llevará a cabo mediante el drive (virtual) en la cual cada colaborador deberá contestar las repuestas que crea necesaria. Las respuestas obtenidas serán para uso de la investigación anteriormente mencionada y se tomarán de forma confidencial.

Corro traslado del adjunto, esperando su respuesta a lo solicitado.

Sin otro asunto particular, me despido de usted.

Atentamente,

  
JESSICA A. VASQUEZ LOPEZ  
BIENESTAR SOCIAL

  
Don. Carlos A. Castro Ysla  
Gerente General  
SERVIGEN SMP - F. S.R.L.



Av. República de Chile 614, 3er Piso - Jesús María  
ggerencia@servigen.pe - gcomercial@servigen.pe  
(01) 433-5020  
www.servigen.pe  
servigen.pe  
Servigen

- Carta de presentación



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

*Chiclayo 09 de junio del 2022*

Oficio N° 0069-2022/FH-DTS-USS

Sr. Castro Ysla Carlos Alberto

Gerente General de SERVIGEN

Sr. Pallara Salazar Fanny

Gerente de Administración y Finanzas

Sr. Chávez Pérez Manuel

Gerente de Operaciones

Chiclayo

**ASUNTO:** Solicito Permiso para aplicar cuestionario y recojo de datos para la Tesis: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Sector de Limpieza Hospitalaria – SERVIGEN, Jesús María, 2022".

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, así mismo comunicarle que nuestra universidad brinda el curso Taller de Tesis para Universidades No Licenciadas 2022. Por lo que aprovecho la oportunidad para presentarle a la participante:


- VASQUEZ LÓPEZ JESSICA ALEXANDRA 2221803372
- AVILA CASO KAREN MARLENI 2221803222

El bachiller está realizando su tesis: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Sector de Limpieza Hospitalaria – SERVIGEN, Jesús María, 2022", y por indicación del docente a cargo del curso, ha sugerido que dicha investigación se realice en la institución en la que usted dignamente dirige. Por lo que se solicita las facilidades para que pueda aplicar el cuestionario, asimismo el recojo de datos.

Sin otro particular, agradecido de su amable consideración a la presente y oportuna respuesta, me despido no sin antes expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



  
Mg. Zolita Mayque Cortés Ciudad  
Directora de la Escuela  
Profesional de Trabajo Social  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel


Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



- Cuestionarios

Preguntas Respuestas 151 Configuración



## CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceré responda con sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista

TA (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
A (2) DE ACUERDO  
I (3) INDECISO  
D (4) EN DESACUERDO  
TD (5) TOTALMENTE EN DESACUERDO

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes y tienen carácter de anónimo. Asegúrese de responder todas

Cual es su sexo? \*

Hombre

Mujer

Cual es su edad? \*

Texto de respuesta breve



## CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará proposiciones sobre los aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo

Sexo \*

Masculino

Femenino



- Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>MARCO METODOLOGICO</b>
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>-¿Cuál es la relación de la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN, Jesús María, 2022.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Identificar la relación entre la dimensión Autorrealización y la Satisfacción</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>H1: Si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN, Jesús María, 2022.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN, Jesús María, 2022.</p> <p><u>Hipótesis Específicas</u></p> <p>H1: Si existe relación significativa de la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.</p> <p>H2: Si existe relación significativa del</p>	<p>Clima organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autorrealización</li> <li>✓ Involucramiento laboral</li> <li>✓ Supervisión</li> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Condiciones laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enfoque cuantitativo</li> <li>✓ Investigación descriptiva correlacional, no experimental.</li> <li>✓ Diseño transversal</li> </ul>

<p>limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María? -¿Cuál es la relación del involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María? -¿Cuál es la relación de la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María? -¿Cuál es la relación de la</p>	<p>Laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022.</p> <p>Analizar la relación entre la dimensión Involucramiento Laboral y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión</p>	<p>involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.</p> <p>H3: Si existe relación significativa de la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.</p> <p>H4: Si existe relación significativa de la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.</p> <p>H5: Si existe relación significativa de las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María.</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Significación tarea</li> <li>✓ Condiciones de trabajo</li> <li>✓ Reconocimiento personal y /o social.</li> <li>✓ Beneficios económicos.</li> </ul>	
---	--	--	-----------------------------	---	--

<p>comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María? -¿Cuál es la relación de las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María?</p>	<p>Supervisión y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Comunicación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión</p>				
--	--	--	--	--	--

	Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del sector de limpieza hospitalaria de la empresa SERVIGEN de Jesús María, 2022.				
--	--	--	--	--	--

## CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Datos personales:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: MF

A continuación, encontrará proposiciones sobre los aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Este cuestionario tiene carácter de anónimo



Nº	ITEMS	ninguno o nunca	poco	regular o algo	mucho	todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					

9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retos.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					



25	Se orienta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como reglas de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escolta los planes de trabajo que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión de la institución.					

41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de misión, visión y valores en la organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trabajo justo en la organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



## CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceré responda con sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista

- TA (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 A (2) DE ACUERDO  
 I (3) INDECISO  
 D (4) EN DESACUERDO  
 TD (5) TOTALMENTE EN DESACUERDO

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes y tienen carácter de anónimo. Asegúrese de responder todas

Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					

12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de mi trabajo.					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo que tengo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
5	5	5	5	5	4	3	5	5	1	1	1	1	1	1	5	4	1	5	1	5	5	5	5	2	5	5	2
5	3	4	5	5	2	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	4	4	1	1	5	4	2	4	1	4	4	1	5	3	1
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
5	3	2	5	4	4	5	5	2	5	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	5	5	2	3	2	5	5
4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4
5	3	2	5	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	5	5	2	3	2	5	5
4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4
4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4
5	2	4	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	5	4	1	5	5	2	2	1	2	1	1	2	4	2	1	2	4	4	5	5	4	3	5	5	2
2	3	2	2	2	4	2	2	5	2	4	4	3	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	4	2	2	5
5	3	2	5	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	5	5	2	3	2	5	5
2	2	3	2	3	4	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
2	5	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	5	2	4	4	4	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2
5	2	2	2	2	4	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2
2	5	2	2	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	5	2	3	3	3	3
2	2	2	5	2	4	5	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	2	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
5	4	5	5	1	3	5	5	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
5	3	5	5	1	1	5	5	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4	2	2	2	4	4	5	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	4	2	2	4	1	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4	4	2	2	3	4	5	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	2	4	5	2	2	5	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	2	2	2	4	1	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
5	2	2	5	1	1	5	5	5	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3

5	5	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3
2	4	2	5	1	1	5	2	5	1	1	1	1	1	2	2	1	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3
4	3	2	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	2	4	3	2	2	4	3	3	3	
2	3	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	
2	2	2	5	2	1	5	5	2	4	4	4	5	5	2	1	2	1	2	2	5	5	3	3	3	3	
4	5	4	2	5	2	2	4	4	5	2	4	4	1	1	5	4	2	4	1	4	4	3	3	3	3	
4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	
2	5	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	2	3	4	5	1	5	2	2	2	3	3	3	
4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	
2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	
5	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	
5	5	5	5	5	1	5	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	5	1	2	2	5	2	5	5	2	
5	5	2	5	4	4	5	5	2	4	1	2	1	5	2	2	4	5	4	2	5	5	5	5	5	2	
2	2	2	5	2	4	5	5	2	2	4	2	4	2	2	5	4	5	4	2	5	5	2	4	5	2	
4	5	4	2	5	2	2	4	4	5	2	2	4	4	1	1	5	4	2	4	1	4	4	1	5	3	
4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	
2	5	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	2	3	4	5	1	5	2	2	2	2	2	3	
4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	
2	5	2	5	2	1	5	5	4	1	1	1	1	5	4	2	1	5	1	2	2	5	2	4	5	2	
4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	
2	5	2	5	4	4	5	4	4	1	1	4	2	2	4	4	4	5	4	2	5	5	2	2	5	3	
5	3	5	5	4	1	5	5	2	1	3	1	4	5	5	2	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	
4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	
5	1	5	5	5	4	5	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	
2	5	4	5	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	
2	2	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	
2	2	2	2	4	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	2	
4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	
2	2	2	2	4	4	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	
2	2	5	5	3	1	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	
3	2	3	5	2	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	4	2	5	4	2	5	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	
5	5	2	5	5	3	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	
5	2	5	5	4	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	
5	2	5	5	1	4	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	
2	5	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
5	4	5	5	3	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	3	2	5	3	1	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	4	2	5	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	4	3	2	4	2	5	3	4	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	5	4	4	5	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	5	2	5	5	3	5	4	4	2	4	1	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	2	3	2	3	2	2	4	4	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	2	5	2	2	4	5	3	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	3	4	5	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	4	4	1	2	4	1	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	4	5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	



P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50			
1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3			
3	4	3	3	2	2	5	5	3	2	2	5	4	3	1	4	5	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4	4	3	2	3	5	4	2	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	2		
2	2	2	1	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3			
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1		
2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3		
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2			
5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5		
3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3		
1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3			
1	2	2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3		
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	3	5	5	1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4		
2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	3	2	1	2	
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1	2	
2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	3	4	3	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	3	2	3	2	3	3	2																																												



4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	4	2	3	4	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4					
3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3			
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2					
2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2					
3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
1	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	1	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	2	1	4	2	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	1	4	2	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	5	5	4	3	3	5	3	3	1	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
1	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	3	3	4	5	3	5	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1																																										

