

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL DE APOYO**

**JUNÍN- 2018**

**Para Optar : EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN CIENCIAS DE LA SALUD, MENCIÓN:  
GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD**

**Autor : BACH. GABRIELA AURELIA BLANCO  
LUNA**

**Asesor : DRA. GLORIA MERCEDES MOLINA  
VALLEJOS**

**Línea de : SALUD Y GESTIÓN DE LA SALUD  
Investigación**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2020**

## **JURADOS DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Dr. Eutimio Catalino Jara Rodriguez  
Presidente

Dr. Pedro Gonzalo Rengifo Gratelli  
Jurado

Dra. Melva Iparraguirre Meza  
Jurado

Dra. Carmela Haydee Velásquez Ledesma  
Jurado

Dra. Melva Isabel Torres Donayre  
Secretaria Académica

**ASESOR:**

**DRA. GLORIA MERCEDES MOLINA VALLEJOS**

## **DEDICATORIA**

*Dedico el presente trabajo a Dios, por regalarme un día más de vida y permitirme cumplir cada una de mis metas propuestas. A mi madre Herlinda Luna Yauri, por su paciencia, constante apoyo, sacrificio y confianza que puso en mí, porque gracias a su amor y ejemplo puedo continuar esforzándome para ser cada día mejor.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a nuestro padre amado por colmarme de bendiciones, estar siempre a mi lado, premiarme con la vida, permitirme superar y vencer cada obstáculo en mi camino.

A las autoridades de mi Alma Mater, Universidad Peruana Los Andes, por tener la gran responsabilidad de formar profesionales competentes en distintas áreas.

A mi madre y demás familiares por brindarme los consejos y el aliento oportuno y así poder alcanzar cada uno de mis objetivos propuestos en mi vida profesional.

A la Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos, asesora de mi tesis, por su valioso aporte para la culminación de este estudio.

A todas aquellas personas que me ayudaron directa o indirectamente para la culminación de este estudio.

## CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Delimitación del problema	16
1.3 Formulación del problema	16
1.3.1 Problema general	16
1.3.2 Problemas específicos	16
1.4 Justificación	17
1.4.1 Social	17
1.4.2 Teórico	18
1.4.3 Metodológica	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo General	19

1.5.2. Objetivo Específico	19
----------------------------	----

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes del estudio (nacionales e internacionales)	21
2.2 Bases Teórica o Científicas	35
2.2.1 Clima organizacional	35
2.2.2 Satisfacción laboral	43
2.3 Marco Conceptual	49

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

3.1 Hipótesis General	51
3.2 Hipótesis Especifica	51
3.3. Variables (definición conceptual y operacional)	52

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

4.1 Método de Investigación	57
4.2 Tipo de Investigación	57
4.3 Nivel de Investigación	58
4.4 Diseño de la investigación	58
4.5 Población y muestra	58
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	62
4.8 Aspectos éticos de la investigación	62

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

5.1 Descripción de resultados	63
5.1.1 Presentación de resultados de los datos general	63
5.1.2 Presentación de resultados descriptivos de las variables de estudio	68
5.2 Contrastación de hipótesis	73
5.2.1 Resultado correlacional y contrastación de la hipótesis general	73
5.2.2 Resultado correlacional y contraste de hipótesis específica de Satisfacción laboral asociado a la dimensión cultura organizacional	76
5.2.3 Resultado correlacional y contraste de hipótesis específica de Satisfacción laboral asociado a la dimensión diseño organizacional	79
5.2.4 Resultado correlacional y contraste de hipótesis específica de Satisfacción laboral asociado a la dimensión potencial humano	82

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	84
------------------------------------	----

CONCLUSIONES	96
--------------	----

RECOMENDACIONES	98
-----------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
----------------------------	----

ANEXOS:	105
---------	-----

Matriz de Consistencia

Matriz de Operacionalización de las Variables

Instrumento de Investigación y Constancia de permiso para su aplicación

Confiabilidad y validez del Instrumento

Base de proceso de Datos

Consentimiento Informado

Fotos de aplicación del Instrumento

## CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Edad del trabajador	64
Tabla 2. Género del trabajador	65
Tabla 3. Tiempo de trabajo en la institución	66
Tabla 4. Condición laboral	67
Tabla 5. Frecuencia porcentual de la variable clima organizacional	68
Tabla 6. Frecuencia porcentual de la variable satisfacción laboral	69
Tabla 7. Frecuencia porcentual de la variable dimensión cultura organizacional	70
Tabla 8. Frecuencia porcentual de la dimensión diseño organizacional	71
Tabla 9. Frecuencia porcentual de la dimensión potencial humano	72
Tabla 10. Correlación entre la variable clima y satisfacción laboral	74
Tabla 11. Interpretación de los coeficientes de correlación	74
Tabla 12. Correlación entre la variable satisfacción laboral y dimensión cultura	77
Tabla 13. Interpretación de los coeficientes de correlación	77
Tabla 14. Correlación entre la variable satisfacción laboral y dimensión diseño	80
Tabla 15. Interpretación de los coeficientes de correlación	80
Tabla 16. Correlación entre la variable satisfacción laboral y dimensión potencial humano	83
Tabla 17. Interpretación de los coeficientes de correlación	83

## CONTENIDO DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Edad del Trabajador	64
Figura 2. Género del Trabajador	65
Figura 3. Tiempo Trabajando en la Institución	66
Figura 4. Condición Laboral	67
Figura 5. Distribución porcentual de datos de la variable clima organizacional	68
Figura 6. Repartición porcentual de datos de la variable Satisfacción Laboral	69
Figura 7. Distribución porcentual de datos de la variable Dimensión Cultura	70
Figura 8. Distribución porcentual de la Dimensión Diseño organizacional	71
Figura 9. Distribución porcentual de datos de la Dimensión Potencial Humano	72

## RESUMEN

El clima organizacional es un tema que denota interés en diversas profesiones porque tiene mucho predominio en la productividad y en el desarrollo del talento humano en toda organización de salud. Por otro lado, la satisfacción laboral puede ser determinada por la demostración de habilidades que exigen un cierto grado de desafío para el interés de cada empleado. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018. Se utilizó como instrumentos de recolección de datos los cuestionarios de la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y se trabajó con el programa estadístico SPSS 25. Respecto a la metodología el estudio fue de tipo, relacional y el diseño del estudio descriptivo relacional, la población y muestra fue de 118 trabajadores del área asistencial y administrativa, el tipo de muestreo fue universal. Se utilizó el análisis correlacional a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman. Se hallaron los siguientes resultados: la edad de 31 a 40 años fue la más predominante con un 39%, el Género femenino representa el 65,3%, el tiempo trabajando en la institución de 1 a 10 años representa el 44,1% y la condición laboral predominante es el nombrado con un 78%. En cuanto al clima organizacional el 56,78% lo consideró “por mejorar” y en cuanto a la satisfacción laboral el 68,64% lo consideró “alta”. Y se concluye que existe una correlación moderada directa, estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018. Con un Rho de Spearman de 0,516; y un P- valor = 0,000 < 0,05.

**PALABRAS CLAVES:** clima organizacional, satisfacción laboral

## ABSTRACT

The organizational climate is an issue that denotes interest in various professions because it has a great predominance in productivity and in the development of human talent in any health organization. On the other hand, job satisfaction can be determined by the demonstration of skills that require a certain degree of challenge for the interest of each employee. The objective was to determine the relationship between the organizational climate and the level of job satisfaction of the staff of the Junín Support Hospital - 2018. The questionnaires of the Organizational Climate and Labor Satisfaction variable were used as data collection instruments and worked with the statistical program SPSS 25. Regarding the methodology, the study was type, relational and the design of the relational descriptive study, the population and sample was 118 workers in the care and administrative area, the type of sampling was universal. Correlational analysis was used through Spearman's Rho correlation coefficient. The following results were found: the age of 31 to 40 years was the most predominant with 39%, the female gender represents 65.3%, the time working in the institution from 1 to 10 years represents 44.1% and The predominant working condition is the one named with 78%. As for the organizational climate, 56.78% considered it "to improve" and in terms of job satisfaction, 68.64% considered it "high." And it is concluded that there is a moderate, statistically significant direct correlation between the organizational climate and the level of job satisfaction of the Junín Support Hospital staff - 2018. With a Spearman Rho of 0.516; and a P- value = 0.000 <0.05.

**KEYWORDS:** organizational climate, job satisfaction

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

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

El origen de la insatisfacción laboral del personal que trabaja en el área de salud tiene distintas explicaciones. Actualmente las organizaciones están manifestando mayor interés en la calidad de la vida laboral del recurso humano a distinción de años anteriores donde las instituciones prestaban mayor interés solo en el rendimiento, sin tener en cuenta la totalidad de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con lo cual los empleados valoran su trabajo, teniendo en cuenta que el trabajo juega un papel primordial en la vida de los seres humanos, ya que las personas pasan el mayor tiempo trabajando en sus respectivas organizaciones y dependerá de estas interacciones y de su paso por estas que su vida sea satisfactoria y estimulante, como también puede ser insatisfactoria y desagradable.

El clima organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia institucional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo.

En la actualidad el mismo entorno competitivo, dinámico y complejo, hace que cada vez más se necesite de capacitaciones, motivados por la mejora de calidad de atención a los pacientes, en este sentido la satisfacción laboral, es una pieza clave, el recurso humano debe estar en buenas condiciones para obtener resultados positivos, pues su trabajo principal es lograr el objetivo organizacional de forma satisfactoria.

En esta oportunidad se investigaron las dos variables en el hospital de Apoyo de Junín, puesto que es una organización dedicada a brindar servicios de salud, que tienen como meta fundamental asegurar la atención integral en salud a sus cientos de afiliados. Este hospital tiene una complejidad funcional y estructural debido a la existencia de varios servicios, programas etc, donde laboran: médicos generales, enfermeras, técnicos en enfermería, obstetras, cirujanos dentistas, químicos farmacéuticos, psicólogos, y otros; Así, el propósito de este trabajo de investigación fue conocer la relación que podía existir entre las variables de estudio, para que dicho conocimiento se pueda constituir en una posible herramientas que permita a la institución lograr la satisfacción de los usuarios y también del personal que ahí labora.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **Delimitación geográfica**

La presente investigación tuvo lugar en la Provincia de Junín, específicamente en el Hospital de Apoyo Junín, durante los meses setiembre a diciembre del 2018, las unidades de estudio fueron todas las áreas del Hospital de Apoyo Junín, se trabajó con el personal nombrado y contratado tanto asistencia como administrativo.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

1. ¿Cuáles son las características generales del personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018, según edad, género, tiempo de trabajo en la institución y condición laboral?
2. ¿Cómo es el clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018?

4. ¿Cómo es la cultura organizacional de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018?
5. ¿Cómo es la dimensión diseño organizacional de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018?
6. ¿Cómo es la dimensión potencial humano de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018?
7. ¿Cuál es la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018?
8. ¿Cuál es la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018?
9. ¿Cuál es la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1 Social**

La justificación social se expresa a que los beneficiados son los propios trabajadores de la institución de salud donde se realizó el

presente estudio, porque los resultados de esta investigación podrán ser aplicados, dependiendo del interés y voluntad de los directivos para contribuir en la mejora de la satisfacción laboral a través de talleres, capacitaciones etc., que sensibilicen a los trabajadores de modo tal que se pueda generar un clima armonioso dentro de la institución de salud. Solo así el aporte social, se manifestaría en un mejor desempeño de las funciones propias de los cargos del personal, todo ello con la debida difusión de los resultados encontrados.

#### **1.4.2 Teórico**

La justificación teórica radica en generar nuevos conocimientos en fenómenos que no han sido anteriormente estudiados, por consecuencia, la presente investigación contribuye con la comunidad científica dando a conocer la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en el sector salud de una entidad pública, específicamente del hospital de Apoyo de Junín. De modo que los resultados hallados puedan servir también en la contrastación con trabajos de investigación similares, que se realicen en otros ámbitos.

#### **1.4.3 Metodológica**

El aporte metodológico del presente trabajo está en la propuesta de la aplicación de los instrumentos seleccionados para la recolección de datos es decir el cuestionario propuesto por el Ministerio de Salud y el cuestionario tomado de la tesis de Chiquinta M. para medir clima

organizacional y satisfacción Laboral, respectivamente. Resaltando que son herramientas que aseguran la objetividad del estudio.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar las características generales del personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018, según edad, Género, tiempo de trabajo en la institución y condición laboral.
2. Identificar el clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.
3. Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.
4. Identificar la dimensión cultura organizacional de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.

5. Identificar la dimensión diseño organizacional de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.
6. Identificar la dimensión potencial humano de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.
7. Determinar la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.
8. Determinar la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.
9. Determinar la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

- **Antecedentes nacionales**, en primer lugar, se presentan los antecedentes encontrados en este ámbito:

Ortega M.<sup>1</sup> en el año 2017, en la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, 2017. Tuvo como objetivo determinar la relación del “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017. Fue una investigación de tipo aplicada, de diseño correlacional no experimental, y de enfoque cuantitativo. La muestra fue probabilística de 105 trabajadores. La técnica encuesta y el instrumento cuestionario, y para la validez de los instrumentos utilizó el juicio de expertos y para la fiabilidad de las variables utilizó el estadístico Kr20 obteniendo para

clima organizacional una fiabilidad de 0,791 y para la variable desempeño laboral una fiabilidad de 0,926. En los resultados la variable clima organizacional alcanzó un nivel alto con el 81,90% y la variable desempeño laboral alcanzo un nivel alto de 88,56%. Concluyó que la variable clima organizacional muestra tiene una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación Rho de Spearman de 0,813.<sup>1</sup>”

Chiquinta G. <sup>2</sup> en el año 2017, en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017, realizado con el objetivo de determinar la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque, 2017, para proporcionar a los responsables de la institución, sugerencias, cambios y/o mejoras. Respecto a su metodología fue un estudio cuantitativo-correlacional. El tamaño de la muestra fue de 37 enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque. Aplicó dos cuestionarios; uno referido al Clima Organizacional- MINSA con 34 ítems y la Satisfacción Laboral de Sonia Palma con 36 ítems. Como resultado obtuvo que el valor del clima organizacional fue de 74,33 el cual corresponde a la calificación “por mejorar”; y la satisfacción laboral tuvo un valor promedio de 133,00 que corresponde a la calificación de “regular y la conclusión que existe una correlación positiva alta, con un valor de correlación de las variables de 0,73”.<sup>2</sup>

Gonzales S. y Villafranca J.<sup>3</sup> en el año 2014, en la investigación: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central de la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – 2014. Realizada con el objetivo de describir la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Fue un estudio de tipo descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra censal estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos de la OGA del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Los instrumentos utilizados fueron dos escalas estandarizadas (Palma, 2004) una para evaluar el Clima Organizacional y la otra para la Satisfacción Laboral. Concluyó que el 48% de los trabajadores encuestados perciben que el clima organizacional es bueno y que existía un alto nivel de satisfacción laboral. Y la conclusión que existe una alta relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores, con un grado de correlación de Spearman de 0,606”.<sup>3</sup>

Tafur A.<sup>4</sup> en el año 2014, en la investigación: “El clima organizacional en la Micro – Red de Salud Magdalena – Cajamarca. Setiembre 2014. Realizada con el objetivo de encontrar el nivel del clima organizacional presente en la institución. Respecto a su metodología, fue una investigación de tipo aplicada, descriptiva y de corte transversal. La muestra fue de 20 trabajadores de salud. Aplicó un cuestionario para clima organizacional con 3 sub – variables y 11 dimensiones basado en la escala de Likert. Las sub

variables y dimensiones fueron potencial humano, diseño organizacional, cultura de organización respectivamente. Concluyó que existía un clima organizacional por mejorar (75,65), en un 90 % del personal, y en todas las sub variables y dimensiones encontró un clima por mejorar, excepto en la dimensión identidad y comunicación organizacional que poseen un clima saludable”.<sup>4</sup>

Arapa S.<sup>5</sup> en el 2012, en su investigación: “El clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de las redes Yunguyo – 2012. Tuvo el objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial, en una muestra de 96 trabajadores. Los resultados respecto a las características personales del trabajador relacionadas con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial que laboran en la REDES - Yunguyo, fueron que el Género el 67,71% femenino  $P=0,003$ ; la edad 40,63% de 40 a 59 años  $P=0,005$ ; el estado civil el 35,42% casados  $P=0,021$ ; grados académicos el 66,67% con especialidad  $P=0,000$ . Las características institucionales relacionadas con el nivel de satisfacción laboral fueron: los años de servicio el 40,63% menor a 2 años  $P=0,001$ ; condición laboral el 50% contratados  $P=0,011$ ;  $P=0,294$ ; área donde labora el 41,67% hospitalización  $P=0,000$ ; liderazgo el 67,71% a veces  $P=0,001$ ; innovación el 82,29% a veces  $P=0,001$ ; recompensa el 82,29% a veces tenían recompensa  $P=0,002$ ; trabajo en equipo el 81,25% a veces  $P=0,000$ ; cooperación el 81,25% a veces  $P=0,020$ ; cohesión el 84,38% a veces  $P=0,000$ . Y la conclusión fue que el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud

asistencial tenía un 72,92% de medianamente satisfechos y un 17,71% de insatisfacción laboral”.<sup>5</sup>

Sánchez K. <sup>6</sup> en el año 2010, en la investigación: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuqui y Tabalosos – 2010. Tuvo el objetivo de determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral. Respecto a su metodología fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados mostraron diferencia significativa entre las dos variables con un p-valor de 0,5 siendo mayor a 0,05; de acuerdo a la percepción de los trabajadores de salud no hubo diferencia en el nivel de clima organizacional según microrredes de Salud, respecto a la satisfacción laboral, 45 trabajadores de salud percibieron nivel medio de satisfacción laboral; 17 nivel de satisfacción laboral alto y 2 nivel de satisfacción laboral bajo. En conclusión, se rechazó la Ho y aceptó la hipótesis de estudio que afirma que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuqui y Tabalosos”.<sup>6</sup>

- **Antecedentes internacionales**, en este ámbito, se encontraron las siguientes investigaciones:

Gálvez P, *et al.*<sup>7</sup> en el año 2017, realizaron una investigación titulado, “Cultura organizacional y satisfacción laboral: propiedades psicométricas de una escala en centro de fitness, la cultura organizacional produce un sistema

de control que influye en las actitudes y comportamiento de los trabajadores, por tal motivo las empresas o instituciones que poseen cultura participativa poseen mejores resultados superiores, influyendo de manera directa en la economía de las organizaciones y una respuesta positiva de los usuarios, la satisfacción laboral se entiende como al estado emocional de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de los empleados que afecta en la calidad de servicio. La muestra fue conformada por 180 empleados de 27 centros de fitness españoles. Los resultados según el índice de KMO fue adecuado y el test de esfericidad de Bartelt mostro significatividad, demostrando que la óptima gestión de recursos humanos influirá la creación de ventajas competitivas, además del reconocimiento de los logros del equipo de trabajo refuerzan el sentimiento de apego a la organización, concluyendo de tal forma que la satisfacción laboral se generara a través de un reconocimiento al esfuerzo laboral, así como un buen manejo de recursos humanos y la socialización del personal, generando un buen clima y satisfacción entre los trabajadores<sup>7</sup>.

Manosalvas C, *et al.* <sup>8</sup> en el año 2015 realizaron el trabajo de investigación titulado “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación, uno de los aspectos más importantes que hoy en día se toma mayor atención es la satisfacción laboral de ahí se podrá partir para lograr los objetivos planteados de organización y de hecho lograr un clima organizacional, ya que la percepción positiva o negativa del trabajador influyendo en el nivel de compromiso de la empresa.

La muestra estuvo conformada por el personal médico, paramédico y personal administrativo del hospital del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, siendo un total de 130 personas. Encontrando como resultados una correlación significativa de 0,586 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas corroborando a los demás estudios relacionados al tema”<sup>8</sup>.

Bustamante M, *et al.*<sup>9</sup> en el año 2015 realizaron el estudio: “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad. Chile. Considero a 2 hospitales de alta complejidad de la región del Maule de Chile, la primera conformada por 835 funcionarios y la segunda por 1,468 funcionarios, constituyendo una muestra total de 561 funcionarios divididos en: 308 de Talca y 253 de Linares. Para medir el clima organizacional utilizaron un cuestionario, elaborado en base a las teorías de diferentes autores, obteniéndose finalmente 71 reactivos, para 14 dimensiones. En este estudio la dimensión más sobresaliente es la identidad, seguida por la motivación y la responsabilidad, que determinan la personalidad de la organización, generando un clima propicio para que los funcionarios lleven a cabo sus funciones de manera eficiente, eficaz y contribuyan al logro de los objetivos institucionales, que es brindar servicios de calidad. Las dimensiones menos apreciadas en este estudio, que alteran el clima organizacional son las relacionadas a la disposición y distribución de materiales, equipo y recursos humanos, que van afectando la cantidad y calidad de trabajo, lo cual conlleva a una deficiente atención de los pacientes, así mismo se aprecia que no existe

comunicación entre funcionarios y trabajadores, generándose el autoritarismo y la falta de participación de los empleados”<sup>9</sup>.

Bastardo N.<sup>10</sup> en el año 2014, desarrollo su trabajo de investigación “Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela, definen al trabajo como algo esencial para el bienestar de vida, para satisfacer las necesidades que todo ser humano requiere, el trabajo se relaciona al servicio de los demás, y asociado a la dignidad humana y personal, el tipo de circunstancia manifestara la satisfacción, ya sea laboral o el trabajo realizado, la satisfacción lo define Seashore y Taber como el producto de lo psicológico, del camino de las políticas de organización y del comportamiento organizacional. La muestra estuvo constituida por 112 empleados, solo fue evaluada la satisfacción laboral como positiva en su campo laboral de trabajo, se analiza los resultados obtenidos en cada uno de los factores, en condiciones laborables se obtuvo una media de 3,40, implica una mediana satisfacción. Se concluye que el personal administrativo se encuentra laboralmente satisfecho además del 80% de satisfacción en los demás factores de satisfacción laboral”<sup>10</sup>.

Bernal I, *et al.*<sup>11</sup> en el año 2013, realizaron un trabajo de investigación titulado “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, señalan que la calidad de servicio a nuestros pacientes es el mayor objetivo de todo el personal, para lo cual deben de tener una organización impecable, así como actualizaciones y capacitaciones contantes, pero se debe de tomar en cuenta diferentes factores para que el personal que está atendiendo tenga una buena motivación y actitud

ante los demás, factores organizacionales que generan algunas deficiencias en las instituciones públicas de salud, estas influyen en las percepciones y opiniones de las personas, es el clima organizacional, el ambiente de trabajo que efectuará el comportamiento, relaciones y actitudes de los trabajadores. El artículo se basó a las diferentes revisiones de trabajos de investigaciones de autores reconocidos en las que definen el clima organizacional de acuerdo al ambiente donde se pueden suscitar las organizaciones, todos llegan a un punto en común que dependerá de la cultura organizativa, de la relación entre el personal, para poder llegar a una satisfacción laboral, así poder lograr con los objetivos organizaciones de cada institución. Concluyendo las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad son las más utilizadas para lograr un mejor clima organizacional y para la calidad de atención se utilizan la empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad”<sup>11</sup>.

Así también tenemos, a Cifuentes RJ. (2013)<sup>12</sup>, presentó la Tesis: “Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Cuarto Nivel de Atención, el estudio se realizó en la Universidad Nacional de Colombia. Tesis para optar el grado de Magister en Enfermería. El estudio fue descriptivo de corte transversal, con una muestra de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. La técnica y el instrumento utilizado fueron la encuesta y el cuestionario Font Roja. Como resultados se obtuvo, que la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2,91 (DE: 0,23). Relaciones estadísticamente

significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ( $P=0,001$ ), características extrínsecas de estatus ( $P=0,02$ ) y monotonía laboral ( $P=0,04$ ). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor”<sup>12</sup>.

Se cuenta también con el trabajo de Nieves J.<sup>13</sup> en el año 2013, quien presentó la investigación denominada: “Análisis de la relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores del Hospital del IESS de Esmeraldas. Universidad Tecnológica Equinoccial: Quito – Ecuador. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión del Talento Humano. El estudio fue de tipo investigación empírica, descriptiva, cuantitativa, transversal, con una muestra constituida por 130 profesionales de la Salud. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario respectivamente. Los resultados obtenidos concluyen en que todas las dimensiones de Clima organizacional tienen relación estadísticamente significativa con todas las dimensiones de satisfacción Laboral”.

Juárez L.<sup>14</sup> en el 2011, realizó en México una investigación sobre “La satisfacción laboral y clima organizacional del personal de enfermería; el tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y transversal. La muestra estuvo constituida por 190 enfermeras. Los resultados fueron, que el 62,1% de las enfermeras se encontraban medianamente satisfechas, que existía diferencia en la satisfacción respecto a la antigüedad laboral y que el 61,6% indicaba

que el clima organizacional era Bueno. Concluyó que existía una asociación moderada entre la satisfacción laboral y el clima organizacional”.

Salvador A. <sup>15</sup> en el año 2012, realizó el estudio: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud en el Hospital General Regional 72. México. La población de estudio fue de 1631 trabajadores, entre personal médico, administrativo, de enfermería, asistentes médicos y de servicios básicos, considerándose una muestra aleatoria simple de 230. Para medir el clima organizacional, se empleó un cuestionario derivado de la escala de Likert-Thurstone y para la satisfacción laboral se utilizó una escala aditiva. Se obtuvo niveles medios de clima organizacional y satisfacción laboral, con tendencia a niveles altos. La correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral es alta. La mayor organización laboral, genera un mayor clima organizacional y satisfacción laboral, que repercute en la calidad de vida de los profesionales de la salud, optimizando la prestación de los servicios de salud” <sup>15</sup>.

Aguilar M, *et al.* <sup>16</sup> en el 2011, publicaron la investigación: “Importancia de la Satisfacción Laboral, en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco en México. La investigación es cualitativa, con un diseño no experimental, descriptivo. La técnica de recolección de la información empleada fue el análisis documental, arribando a las conclusiones siguientes: el grado de satisfacción de un individuo en cuanto a una situación o contexto, va más allá de la simple satisfacción de ciertas clases de necesidades físicas o psicológicas, por lo tanto la calidad de vida en el trabajo y el bienestar laboral se conceptualizan desde el punto de vista de la satisfacción que se

expresa a través de la evaluación subjetiva de las condiciones actuales percibidas por el individuo a la luz de sus expectativas y aspiraciones. El factor humano es el recurso más valioso de una organización y de un país en su conjunto, es el que puede desarrollar las competencias necesarias para construir ventajas competitivas y para que esto ocurra es indispensable atender a su satisfacción laboral, ya que, de acuerdo a la literatura, un trabajador satisfecho tiende a ser más productivo. Por lo anterior, se considera deseable y necesario que se monitoree la satisfacción laboral de los trabajadores mexicanos”<sup>16</sup>.

Así también tenemos la tesis de Chiang V, *et al.*<sup>17</sup> en el año 2011, denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral, una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad, en la Universidad del Bio Bio, Chile. Revista de Salud de los Trabajadores. La investigación fue de corte empírico transversal, descriptivo con contraste de medias y correlaciones. La técnica e instrumento empleados fueron la encuesta y el cuestionario, respectivamente y la muestra sobre la que se realizó el presente estudio estuvo compuesta por 1,239 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron, todas las dimensiones de clima organizacional tienen una correlación estadísticamente significativa con todas las dimensiones de satisfacción laboral. La relación más alta de todas se da entre la dimensión de clima organizacional Apoyo y la dimensión de Satisfacción Laboral con la relación con el jefe (0,709), es una relación esperada y es alta”<sup>17</sup>.

Rodríguez A, *et al.*<sup>18</sup> en el año 2011, realizaron la investigación: Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una

organización estatal chilena. Chile. Siendo su población censal de 96 trabajadores, obtenida a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizaron los cuestionarios de satisfacción laboral de JDI y JIG y de clima organizacional de Litwing y Stringer, y el cuestionario institucional de evaluación de desempeño, diseñado por el ministerio de dicha institución. La relación entre clima organizacional y satisfacción laboral es positiva y estadísticamente significativa, notándose en la calidez, estructura, identidad, responsabilidad, normas, apoyo y recompensa.

Por lo tanto, ambas variables correlacionan positivamente y significativamente con el desempeño. La satisfacción laboral únicamente predice la productividad y el rendimiento, mientras el clima organizacional predice significativamente las condiciones personales y el comportamiento de los funcionarios <sup>18</sup>.

Por su parte Aldana G, *et al.* <sup>19</sup> en el año 2009, Hernández G., Aguirre B., Hernández S. presentaron la Tesis denominada “Clima Organizacional en una Unidad de Segundo Nivel de Atención, en el Instituto Mexicano de Seguro Social, México”, Revista de Enfermería Mexicana Seguro Social. El estudio fue transversal, descriptivo en un Hospital General de Zona, del Instituto Mexicano del Seguro Social, en el Puerto de Veracruz, la muestra fue seleccionada por conveniencia, siendo un total de 166 trabajadores.

Arribaron a la siguiente conclusión, “El clima organizacional es considerado regular con una media de 12,7, predominando la dimensión métodos de mando con un promedio del 4,8; de acuerdo a categorías, en las

asientes médicas(SIC), trabajadoras sociales, enfermería, anestesiólogos, radiólogos, médicos internistas, médicos cirujanos y personal del área de gobierno predominó la dimensión métodos de mando. El clima organizacional por categorías sólo enfermería, anestesiólogos y personal del área de gobierno lo consideraron adecuado”<sup>19</sup>.

Hernández L, *et al.*<sup>20</sup> en el año 2009, realizaron un estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria del municipio Pinar del Rio de la Habana – Cuba, con el objetivo de determinar las características del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería, en relación con las variables sociodemográficas y los factores del trabajo en las diferentes categorías ocupacionales. Para lo cual se realizó un estudio descriptivo-correlacional, de una población de 780 enfermeras(os), se obtuvo una muestra de 160 a quienes se les aplicó un cuestionario de satisfacción laboral encontrando que; el 85 % de enfermeras que se manifiestan estar insatisfechas, perciben el clima organizacional como negativo. El estudio propone la implementación de reformas en el diseño de los puestos laborales que promueva un mejor clima organizacional para las enfermeras de la atención primaria”<sup>20</sup>.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

#### **A. Definición**

El concepto de clima organizacional “es una materia que despierta el interés de diversos profesionales y distintas disciplinas; a partir de esto la importancia de su estudio en las distintas organizaciones, en el que prioriza las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. Independientemente de las distintas definiciones que se han sugerido sobre el clima organizacional <sup>21,22</sup>, se considera que existe un consenso en que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene mucho predominio dentro de la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización”. <sup>23</sup>

“El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de trascendencia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas”. <sup>24</sup>

“Las empresas buscan la mejora dentro de sus procesos productivos, donde el clima organizacional desempeña un papel de suma importancia. El clima en las organizaciones engloba las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa formando parte en el ambiente donde los empleados

desarrollan sus distintas actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño”.<sup>25</sup>

## **B. Elementos del clima organizacional**

Un Clima Organizacional sólido, “es una inversión a largo plazo. Los directivos de una organización deben considerar que son parte del activo de dicha empresa y como tal deben apreciarlo y prestarle la atención correspondiente. Una organización con una disciplina muy rigurosa, con presión hacia el personal, sólo obtendrán logros a un corto plazo, el ambiente laboral no se ve ni se toca; pero es demasiado real dentro de la organización que está compuesto por una serie de componentes que condicionan el tipo de clima en el que laboran los empleados”. Según (Catillo C, Del Pino N y Espinoza) el clima en las organizaciones está integrado por elementos como:<sup>26</sup>

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.<sup>27</sup>
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.<sup>26</sup>
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo<sup>26</sup>
- Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo.<sup>26</sup>
- La estructura con sus macro y micro dimensiones.<sup>26</sup>

- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.<sup>26</sup>

“Estos seis elementos establecen la utilidad del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo, considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión. La organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo”.<sup>26</sup>

### **C. Dimensiones de clima organizacional<sup>27</sup>**

Las dimensiones del clima organizacional son las características para ser medidas dentro de una organización y que forma parte en el comportamiento de cada individuo. Para el buen diagnóstico de un clima organizacional es beneficioso conocer las diversas dimensiones del clima organizacional.<sup>27</sup>

#### **a) Cultura organizacional<sup>28</sup>**

“Los investigadores de la cultura, apelan a cuantiosas notas de campo, más propias de la descripción densa tratando de entender los valores y las hipótesis fundamentales que los miembros individuales de organizaciones incorporaban al sistema social del cual forman parte y la importancia que el sentido de las mismas tiene para el funcionamiento organizacional”.<sup>28</sup>

“La cultura organizacional es un conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo condicionando muchas veces el propio clima, que es más inestable que la cultura y menos profundo”.<sup>28</sup>

### **Conflicto y cooperación**

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas tienen intereses contrapuestos que no pueden desarrollarse al mismo tiempo, es decir que de concretarse uno, el otro quedaría anulado.

“La cooperación alude a la solución de una táctica o habilidad que se puede aplicar al procedimiento o a la labor desarrollada por un conjunto de individuos o establecimientos que comparten un interés y un propósito, debido a que son utilizados como un sistema que facilitan la adquisición del logro o del propósito que se planteó”.<sup>28</sup>

### **Identidad**

“Identidad alude a aquella apreciación o percepción que cada individuo se tiene sobre sí mismo en comparación con otros, que puede incluir además la percepción de toda una colectividad; y es la identidad la que se encarga de forjar y dirigir a una

comunidad definiendo así sus necesidades, acciones, gustos, prioridades o rasgos que los identifica y los distingue”<sup>28</sup>.

### **Motivación**

“La motivación alude a la precisión, así como el señalamiento o intensidad que se revela en un sujeto cuando lleva a cabo una acción, pero siempre manteniendo una conducta firme hasta que logre cumplir con todos los objetivos planteados para así poder crear o aumentando con ello el impulso necesario para que se ponga en obra ese medio, esa acción o bien para que deje de hacerlo”<sup>28</sup>.

### **b) Diseño organizacional**

“El diseño organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización”.<sup>29</sup>

“Definimos como Diseños Organizacionales la descripción y clasificación de las unidades de una organización, en razón a las funciones, líneas de mando, departamentos, normativas y estilos gerenciales de la toma de decisión, con el objetivo de dar respuestas a situaciones históricas concretas”.<sup>29</sup>

## **Remuneración**

“Una Remuneración es el pago que pueda recibir una persona por un trabajo bien realizado. La remuneración se obtiene como parte de un acuerdo previo en el que una persona que actúa como jefe, cliente, o empleador adquiere, compra o reserva los derechos y deberes de una persona a través de un contrato hablado o escrito para que este cumpla con una serie de tareas o finalice la entrega de un producto. La remuneración viene al final, cuando el trabajo está culminado y quien lo realiza recibe su recompensa o pago”<sup>29</sup>.

## **Toma de decisión**

“Es el proceso mediante el cual la función directiva toma contacto con las diversas alternativas que permiten la identificación de problemas y la construcción de soluciones. La toma de decisiones es una de las tareas más importantes que tiene los directivos de una entidad. La organización, el funcionamiento y la gestión dentro de las instituciones van a depender de la capacidad decisoria y de la calidad de las decisiones tomadas”<sup>29</sup>.

## **Estructura**

“Una Estructura es una configuración de los elementos que conforman un todo. Cada componente de una estructura tiene

una función y forma que complementa a la que le sigue y le antecede. Estructura es un término abstracto, orientado a la aplicación en cualquier campo en el que la organización es un recurso elemental para el buen funcionamiento del todo”<sup>29</sup>.

### **Comunicación organizacional**

“La comunicación organizacional es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización”<sup>29</sup>.

“A través de la comunicación organizacional se establecen estrategias de desarrollo, productividad y relaciones internas y externas a fin de obtener un mejor desempeño por parte del recurso humano, por lo que su finalidad se relaciona con los logros, éxitos o fracasos de una empresa u organización”<sup>29</sup>.

### **c) Potencial humano**

“El potencial humano se define como lo que el hombre es capaz de hacer, el potencial que tiene una persona en su interior y obviamente dicho potencial se puede entrenar. El concepto del Potencial humano es importantísimo porque hay que ser

consciente de que todos tenemos un gran potencial humano y podemos utilizarlo para mejorar nuestra vida y por qué no mejorar el mundo, de hecho, desarrollar nuestro potencial humano es mejorar el mundo porque si nosotros somos mejores personas el resto del mundo lo va a notar”.<sup>30</sup>

### **Recompensa**

“Las recompensas son una especie de premio entregado después de la realización de una actividad cualquiera, también se le llaman incentivos, aquellas sumas de dinero que, en la economía, se utilizan para que una persona o agente obre de cierta forma con respecto a un asunto determinado”<sup>30</sup>.

### **Innovación**

“La innovación representa todas aquellas transformaciones que introducen originalidad y novedad, suele desarrollarse con mayor frecuencia en el contexto económico, sobre todo cuando las empresas implementan nuevos productos o servicios que llegan a ser exitosos dentro del mercado, prevaleciendo en él a través de la publicidad”<sup>30</sup>.

### **Liderazgo**

“Se denomina de esta forma al conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de

pensar o de actuar de las personas, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar a cabo dichas personas sean realizadas de manera eficiente ayudando de esta forma a la consecución de los logros, utilizando distintas herramientas como el carisma y la seguridad al hablar además de la capacidad de socializar con los demás”<sup>30</sup>.

### **Confort**

“El confort significa el placer o la comodidad que puede brindar algo en especial. Puede ser un objeto material, como por ejemplo un sillón, un auto, una cama, etc. O una situación o evento ambiental, por ejemplo, el silencio, una temperatura adecuada, un trabajo tranquilo, entre otras cosas. Las personas siempre estarán en la búsqueda del confort, si es en el trabajo puede obtenerlo al tener una silla cómoda para trabajar, contar con un comedor dentro de la compañía o negocio donde trabaje, etc.”<sup>30</sup>.

## **2.2.2. Satisfacción laboral<sup>31</sup>**

### **1. Definición**

“La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan, es decir, el trabajo tiene la oportunidad de mostrar sus habilidades y que ofrecen un cierto grado de desafío para el interés. Que los empleados son bien recompensados a través de sus

sueldos y salarios de acuerdo a las expectativas de cada uno. Que las condiciones de trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo que mejora su rendimiento<sup>31</sup>. Además, los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que escuche cuando sea necesario. La insatisfacción laboral se refleja en la partida inminente de los empleados (como en el caso de la organización que se investigará) o que expresan situaciones que ayudan a mejorar las relaciones entre trabajadores y organizaciones, y también esperan que las condiciones mejoren”.<sup>31</sup>

“La satisfacción laboral ha sido estudiada por los investigadores para mejorar los resultados laborales, ya que facilita el logro y los objetivos de los trabajadores, lo que produce satisfacción y cuando el logro esperado no se produce la insatisfacción.<sup>31</sup> En resumen, estos términos se refieren al grado de conformidad de la persona con respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la paga, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. Afecta la actitud del trabajador hacia sus obligaciones. Se puede decir que la satisfacción surge de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Estas expectativas, por otro lado, se forman a través de comparaciones con otros empleados o con empleos anteriores. Si una persona se da cuenta o cree que está en desventaja en comparación con sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral disminuye, al igual que si consideran que su trabajo anterior les ofreció mejores condiciones”.<sup>31</sup>

## **2. Teoría Motivacional de Herzberg o Teoría de los Dos Factores**

Esta teoría fue elaborada por el psicólogo Frederick Herzberg, el cual tenía el criterio que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando se sentía bien o cuando se sentía mal. Esta teoría de motivación propone la creencia de que los motivadores pueden ser categorizados en dos grupos. <sup>32</sup>

### **Factores de Higiene**

Se enfocan principalmente en el contexto en el que se produce el trabajo y pueden desmotivar cuando no están presentes: <sup>32</sup>

- Salario y beneficios
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Relaciones con el Supervisor
- Seguridad laboral

### **Factores de Motivación**

Se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia. <sup>32</sup>

- Ascensos
- Libertad de decidir cómo realizar un trabajo
- Recompensas

El Constructo Teórico de Motivación-Higiene de Herzberg <sup>32</sup>

sostiene:

- La satisfacción en el puesto es competencia del contenido o de las actividades desafiantes y motivadoras de la labor que la persona desempeña.
- Estar descontento en el puesto es competencia del contexto.

### **3. Nivel de Satisfacción Laboral**

#### **Satisfecho**

Cuando una persona se siente complacida y contenta como consecuencia de una determinada situación o hecho que se produjo espontáneamente o se realizó, dirá que está satisfecho. <sup>33</sup>

#### **Medianamente satisfecho**

Que no está complacido completamente

#### **Insatisfecho**

Que no está satisfecho o complacido

### **4. Factores que Favorecen la Satisfacción Laboral**

Los siguientes componentes añaden beneficiando el confort y las sensaciones positivas de los trabajadores: <sup>34</sup>

- Emplear a los postulantes adecuados para cada puesto.
- Crear alianzas con los colaboradores.

- Poseer un sistema de compensación.
- Promocionar el trabajo en equipo y el aprendizaje oportuno.
- Instaurar ambientes de sosiego e inconexión, donde los colaboradores puedan conversar mientras beben agua o un café

## **5. Factores de Insatisfacción**

Los siguientes componentes intervienen en el sentido opuesto, es decir, ocasionan descontento laboral y sus alarmantes consecuencias, lo que hace que el colaborador no se siente perteneciente al proyecto general de la organización, incurre en fallas, baja la calidad del desempeño y los destacados talentos terminen retirándose a la competencia.<sup>34</sup>

- Salario bajo. Para que un colaborador se sienta contento en su tarea es relevante que reciba un salario alineado con su preparación, experiencia, capacidad, funciones y su compromiso
- Pésima relación con los trabajadores o superiores. Las actitudes abusivas e injustas, sobre todo por parte de los superiores, es el primordial motivo de un mal clima laboral.
- Escasa o nulas opciones de promoción. Es necesario maleabilizar las plantillas y que los trabajadores perciban en la organización un espacio donde desarrollarse en lo personal y en lo profesional.<sup>34</sup>
- Pésimas circunstancias laborales. Ausencia de higiene en el trabajo, iluminación insuficiente o espacios deficientes, son algunos de las

condiciones que originan la sensación de incomodidad y fastidio en los colaboradores, imposibilitando su bienestar.

- Impide armonizar la vida familiar y laboral. Las organizaciones deben poner los mecanismos necesarios, instaurando unos horarios flexibles, para que los trabajadores puedan velar y asistir a sus familias, principalmente cuando tienen a su custodia adultos mayores o convalecientes e infantes.<sup>34</sup>

## **6. Dimensiones de la satisfacción laboral**

### **Condiciones físicas y materiales**

Los componentes materiales o de infraestructura son definidos como métodos facilitadores para el desarrollo de las funciones cotidianas y como una señal de la eficacia y funcionamiento.<sup>2</sup>

### **Beneficios laborales y/o remuneraciones**

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la recompensa que los colaboradores obtienen a cambio de su trabajo.<sup>2</sup>

### **Relaciones sociales**

Comprende la relación del personal de salud al interior del asentamiento de salud, y de los trabajadores con los pacientes.<sup>2</sup>

### **Políticas administrativas**

Las políticas son el nivel que va de acuerdo frente a los lineamientos o reglas institucionales. <sup>2</sup>

### **Desarrollo personal**

Los colaboradores suelen escoger las tareas que les permitan usar sus facultades y capacidades y que les otorguen una serie de trabajos, libertad e información en cuanto a su desempeño. <sup>2</sup>

### **Desempeño de tareas**

Es la estimación con la que vincula el colaborador con sus funciones cotidianas en la empresa que trabaja. <sup>2</sup>

### **Relación con autoridades**

Es la estimación valorativa que hace el colaborador de su vínculo con el jefe directo y relacionado a sus funciones frecuentes. <sup>2</sup>

## **2.3. Marco conceptual**

- **Clima organizacional:** Es uno de los temas más trascendentales para determinadas instituciones competitivas que desean alcanzar una superior productividad y progreso en el servicio otorgado, a través de métodos internos.

- **Satisfacción laboral:** La satisfacción en el trabajo puede ser establecida por el modo de actividades que se realiza, es decir, las funciones tienen la oportunidad de evidenciar sus habilidades y que otorgan un cierto nivel de reto para el interés.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.

### **Hipótesis específica 2**

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.

### **Hipótesis específica 3**

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.

### **3.3. Variables (definición conceptual y operacional)**

**VARIABLE 1: Clima organizacional:** Es un aspecto de trascendencia para aquellas instituciones competitivas que anhelan lograr una creciente productividad y progreso en el servicio ofrecido, a través de estrategias internas. <sup>24</sup>

#### **Dimensiones**

- **Cultura organizacional:** Es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo condicionando muchas

veces el propio clima, que es más inestable que la cultura y menos profundo.<sup>28</sup>

- **Diseño organizacional:** Es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia.<sup>29</sup>
- **Potencial humano:** Es que el hombre es capaz de hacer, el potencial que tiene una persona en su interior y obviamente dicho potencial se puede entrenar.<sup>30</sup>

**VARIABLE 2:** Satisfacción laboral: La satisfacción del tipo laboral es establecida por el tipo de funciones que se realizan, es decir la tarea da la oportunidad de evidenciar sus habilidades y que otorguen un cierto nivel de reto para el interés<sup>31</sup>.

### **Dimensiones**

- **Condiciones físicas y materiales:** Los componentes materiales o de infraestructura son definidos como métodos facilitadores para el desarrollo de las funciones cotidianas y como una señal de la eficacia y funcionamiento.<sup>2</sup>
- **Beneficios laborales y/o las remuneraciones:** La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la recompensa que los colaboradores obtienen a cambio de su trabajo.<sup>2</sup>
- **Relaciones sociales:** Comprende la relación del personal de salud al interior del asentamiento de salud, y de los trabajadores con los pacientes.<sup>2</sup>

- **Políticas administrativas:** son el nivel que va de acuerdo frente a los lineamientos o reglas institucionales. <sup>2</sup>
- **Desarrollo personal:** Los colaboradores suelen escoger las tareas que les permitan usar sus facultades y capacidades y que les otorguen una serie de trabajos, libertad e información en cuanto a su desempeño. <sup>2</sup>
- **Desempeño de las tareas:** Es la estimación con la que vincula el colaborador con sus funciones cotidianas en la empresa que trabaja. <sup>2</sup>
- **Relaciones con autoridades:** Es la estimación valorativa que hace el colaborador de su vínculo con el jefe directo y relacionado a sus funciones frecuentes. <sup>2</sup>

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Es un aspecto de trascendencia para aquellas instituciones competitivas que anhelan lograr una creciente productividad y progreso en el servicio ofrecido, a través de estrategias internas. <sup>24</sup>	Cultura Organizacional	Conflicto y Cooperación Identidad Motivación Items de la dimensión cultura: 1,6, 15, 17, 18, 20, 23, 24	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordinal.</li> <li>- Cuestionario para el Clima Organizacional MINSA.</li> <li>- Rango de puntuación: 28 a 112</li> <li>- Clasificación</li> <li>- No saludable &lt;56</li> <li>- Por mejorar 56 – 54</li> <li>- Saludable &gt;84</li> </ul>
		Diseño Organizacional	Remuneración Toma de decisión Estructura Comunicación Organizacional Items de la dimensión diseño: 2, 4, 7, 10, 11, 21, 22, 25, 26	
		Potencial Humano	Recompensa Innovación Liderazgo Confort Items de la dimensión potencial: 3, 5, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 19, 27, 28	
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	La satisfacción del tipo laboral es establecida por el tipo de funciones que se realizan, es decir la tarea da la oportunidad de evidenciar sus habilidades y que otorguen un cierto nivel de reto para el interés. <sup>31</sup>	Condiciones físicas y materiales	Infraestructura de ambiente laboral Recursos necesarios para el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordinal.</li> <li>- Escala SL-SPC de Gretty Chinquinta Mesia.</li> <li>- Rango de puntuación:</li> <li>- Alta: 168 ó +</li> <li>- Parcial Satisfacción Laboral: 149-167</li> <li>- Regular: 112-148</li> <li>- Parcial Insatisfacción Laboral: 93-111</li> <li>- Baja: 92 ó -</li> </ul>
		Beneficios laborales y/o remuneraciones	Sueldos conformes Concede beneficios laborales	
		Relaciones sociales	Interrelación con mis compañeros de trabajo	
		Políticas administrativas	Trato en el ámbito laboral Normas institucionales	
		Desarrollo personal	Oportunidad de autorrealización Actitud frente a las actividades realizadas en el trabajo	
		Desempeño de tareas	Valoración de las tareas cotidianas	
		Relaciones con autoridades	La apreciación valorativa del jefe	

<b>Covariables CARACTERÍSTICAS PERSONALES DEL TRABAJADOR</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>GÉNERO</b>	Femenino Masculino
<b>EDAD</b>	En años
<b>TIEMPO TRABAJANDO EN LA INSTITUCIÓN</b>	En años
<b>CONDICIÓN LABORAL</b>	Contratado Nombrado

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

El método general utilizado en este trabajo de investigación fue el método científico, y en cuanto al específico se empleó el hipotético-deductivo, al respecto Bernal <sup>35</sup> (2010), menciona que es un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca comprobarlas y/o rechazarlas en la investigación y concluir cotejando con los hechos en la realidad.

#### **4.2. Tipo de investigación**

Por su tipo de estudio corresponde a una investigación tipo básica porque en realidad las variables alcanzan confluencia en un producto superior de los componentes o circunstancias que se originan al interior de una existencia complicada o una existencia eficiente <sup>36</sup>.

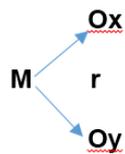
### 4.3. Nivel de Investigación

También de acuerdo a Hernández,<sup>36</sup> en el año 2010, el reciente estudio de investigación pertenece a un nivel de investigación Correlacional. Porque además se estableció el nivel o intensidad de correlación existente entre las dos variables elegidas.

### 4.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación a aplicar es el correlacional.

**Diseño:**



**Donde:**

M = Es la muestra de usuarios internos.

Ox = Clima organizacional

r = nivel de relación.

Oy = Satisfacción laboral

### 4.5. Población y muestra

#### POBLACIÓN

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”<sup>36</sup>.

Se consideró la población censal, que estuvo conformada por 118 trabajadores tanto asistenciales como administrativos que laboran dentro de este establecimiento en turnos rotativos.

## **MUESTRA**

**Tipo de muestra:** En el presente estudio se empleó un muestreo no probabilístico, específicamente un muestreo universal pues se consideró a toda la población en la muestra y por consecuencia todos los miembros de la población, tuvieron la posibilidad de ser considerados.

### **Diseño de muestra**

Se empleó en este caso el muestreo universal o conocido como población censal, quiere decir se estimó a todos los trabajadores del Hospital de Apoyo Junín que venían trabajando durante el tiempo en que se realizó el estudio, con una muestra de 118 trabajadores.

### **Criterios de Inclusión:**

- Trabajadores asistenciales que se encontraban laborando en los meses de setiembre a diciembre del 2018 en el Hospital de apoyo de Junín
- - Trabajadores administrativos que se encontraban laborando en los meses de setiembre a diciembre del 2018 en el Hospital de apoyo de Junín

- - Trabajadores asistenciales y administrativos nombrados y contratados que se encontraban laborando en los meses de setiembre a diciembre del 2018 en el Hospital de apoyo de Junín.

#### **Criterios de exclusión**

- - Trabajadores asistenciales y administrativos nombrados y contratados que se encontraban de vacaciones en los meses de setiembre a diciembre del 2018 en el Hospital de apoyo de Junín.

### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Es el proceso que utiliza el investigador para recolectar y registrar una especificada información, los cuales pueden ser: formularios, las baterías psicológicas, las escalas de opinión y actitudes, etc <sup>37</sup>.

Hoy en día en estudios científicos hay mucha diversidad de métodos o instrumentos para la recopilación de datos en las funciones de campo de un establecido estudio, esto depende con del procedimiento y el tipo de estudio a efectuar, se emplean una u otros procedimientos <sup>38</sup>. Y la técnica que se empleó fue la encuesta determinada a establecer un contacto directo con las personas que se considere fuente de la información <sup>38</sup>.

## **Instrumentos**

Se utilizaron dos cuestionarios:

### **Cuestionario Clima Organizacional**

El instrumento que se utilizó es el Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional Ministerio de Salud (2012)<sup>39</sup>. Realizado con la participación de expertos de diferentes instituciones. Referente a la confiabilidad el Ministerio de Salud (2012) sustenta que utilizo Alfa de Conbrach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable.

- Rango de puntuación:
- No saludable <56
- Por mejorar 56 – 54
- Saludable >84

### **Cuestionario Satisfacción Laboral**

El instrumento que se utilizó es según la tesis de Chiquinta Mesia Gretty (2017)<sup>2</sup> para estimar la Satisfacción Laboral.

- Rango de puntuación:
- Alta: 168 ó +
- Parcial Satisfacción Laboral: 149-167
- Regular: 112-148
- Parcial Insatisfacción Laboral: 93-111

- Baja: 92 ó –

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

##### **Procesamiento de datos**

- Se elaboró a través de Tablas de frecuencia, las características generales de los empleados que trabajan en el Nosocomio de Apoyo Junin.

##### **Análisis estadístico: descriptivo e inferencial**

**Análisis descriptivo:** Para la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva, a través de Tablas y Figuras de contingencia los datos obtenidos de los dos cuestionarios,

**Análisis correlacional y contraste de hipótesis,** en los resultados correlacionales e inferenciales se trabajó con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, y con el P-valor, datos que fueron procesados con el paquete estadístico IBM SPSS Statistics Base 22,0.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

La investigación fue revisada y aprobada por el comité de ética de la Escuela de posgrado de la Universidad Peruana Los Andes. Se reservó la identidad del personal encuestado. Los datos fueron recolectados con la previa autorización de los trabajadores del Hospital de Apoyo Junín.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Descripción de resultados**

##### **5.1.1 Presentación de resultados de los datos Generales**

Se analizarán los resultados obtenidos en el presente estudio, pertenecientes al vínculo que se da entre el clima organizacional y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Junín.

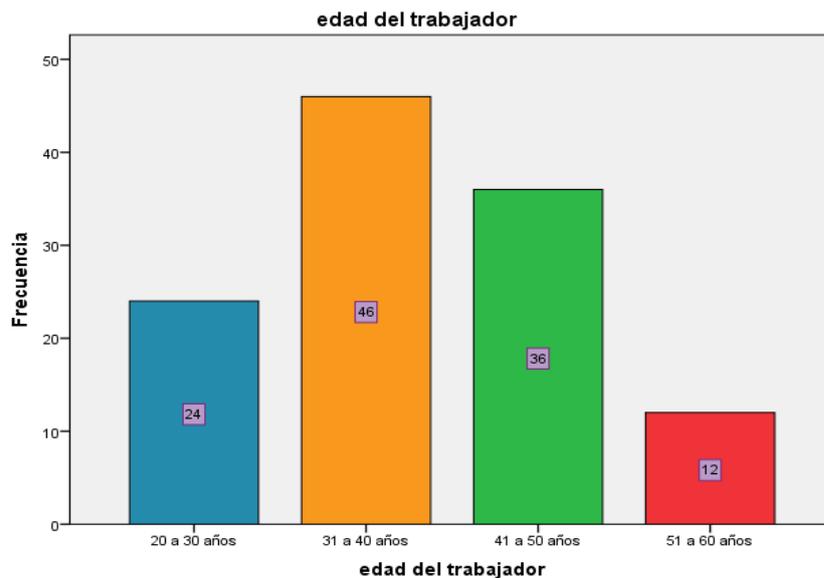
## 1. Caracterización de la muestra según la edad

**Tabla 1. Edad del Trabajador del Hospital de Apoyo Junín**

<b>edad del trabajador</b>	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	24	20,3
31 a 40 años	46	39,0
41 a 50 años	36	30,5
51 a 60 años	12	10,2
Total	118	100,0

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

**Figura 1. Edad del Trabajador del Hospital de Apoyo Junín**



Fuente. Datos de la Tabla 4

En la Tabla 1 y Figura 1, se aprecia respecto a la distribución por edad de los trabajadores, que de 31 a 40 años fueron el 39% equivalente a 46 trabajadores, de 41 a 50 años el 30,5% que equivale a 36 trabajadores, de 20 a 30 años el 20,3% que equivale a 24 trabajadores y de 51 a 60 años el 10,2% que equivale a 12 trabajadores.

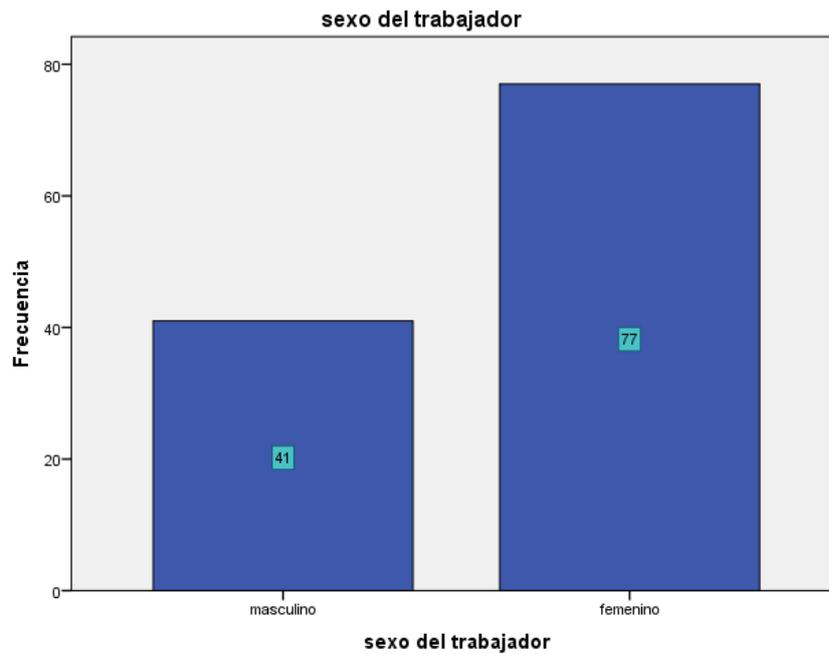
## 2. Caracterización de la muestra según género

**Tabla 2. Género del Trabajador del Hospital de Apoyo Junín**

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	41	34,7
Femenino	77	65,3
Total	118	100,0

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

**Figura 2. Género del Trabajador del Hospital de Apoyo Junín**



Fuente. Datos de la Tabla 5

En la Tabla 2 y Figura 2, se observa que prevalece el Género femenino con un 65,3% equivalente a 77 trabajadoras y el Género masculino con un 34,7% que equivale a 41 trabajadores.

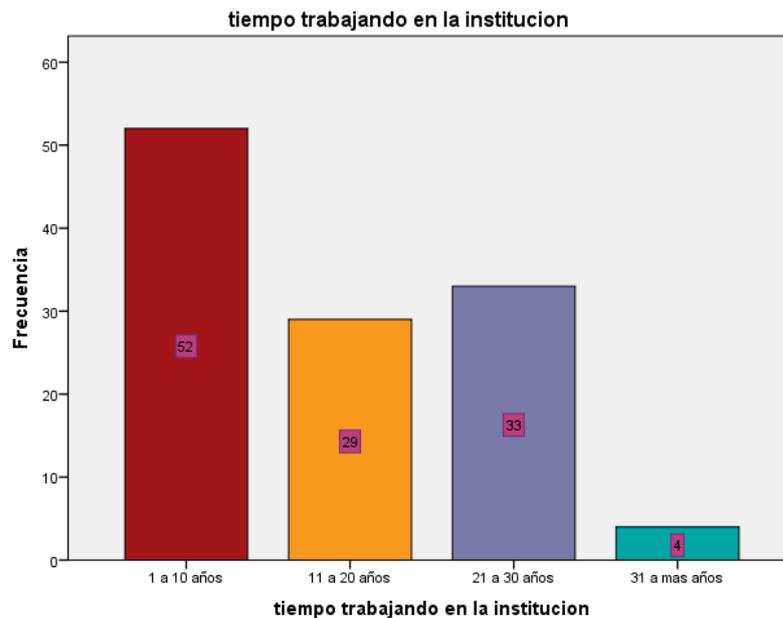
### 3. Caracterización de la muestra según tiempo de trabajo en la institución

**Tabla 3. Tiempo de trabajo en la Institución**

Edades	Frecuencia	%
1 a 10 años	52	44,1
11 a 20 años	29	24,6
21 a 30 años	33	28,0
31 a más años	4	3,4
Total	118	100,0

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

**Figura 3. Tiempo Trabajando en la Institución**



Fuente. Datos de la Tabla 6

En la Tabla 3 y Figura 3, se aprecia en cuanto al tiempo trabajando en la institución: de 1 a 10 años tiene un 44,1% equivalente a 52 trabajadores, de 21 a 30 años un 28% que equivale a 33 trabajadores, de 11 a 20 años con un 24,6% que equivale a 29 trabajadores y de 31 a más años con un 3,4% que equivale a 4 trabajadores.

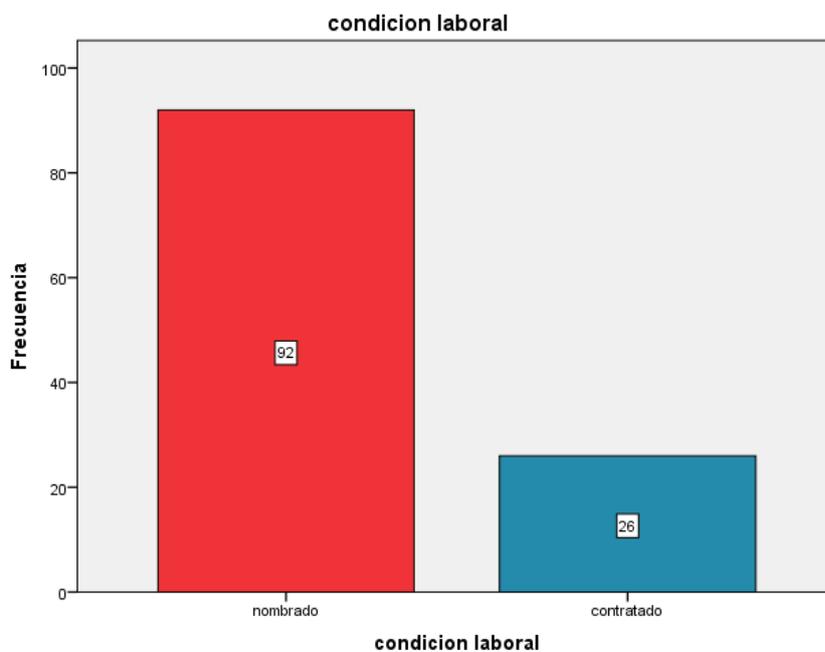
#### 4. Caracterización de la muestra según la condición laboral

**Tabla 4. Condición Laboral del trabajador Hospital de Apoyo Junín**

Condición	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	92	78,0
contratado	26	22,0
Total	118	100,0

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

**Figura 4. Condición Laboral del trabajador Hospital de Apoyo Junín**



Fuente. Datos de la Tabla 7

En la Tabla 4 y Figura 4, se aprecia que el porcentaje predominante en cuanto a la condición laboral de los trabajadores es: nombrado 78% equivalente a 92 trabajadores y contratado el 22% equivalente a 26 trabajadores.

## 5.1.2. Presentación de resultados descriptivos de las variables de estudio

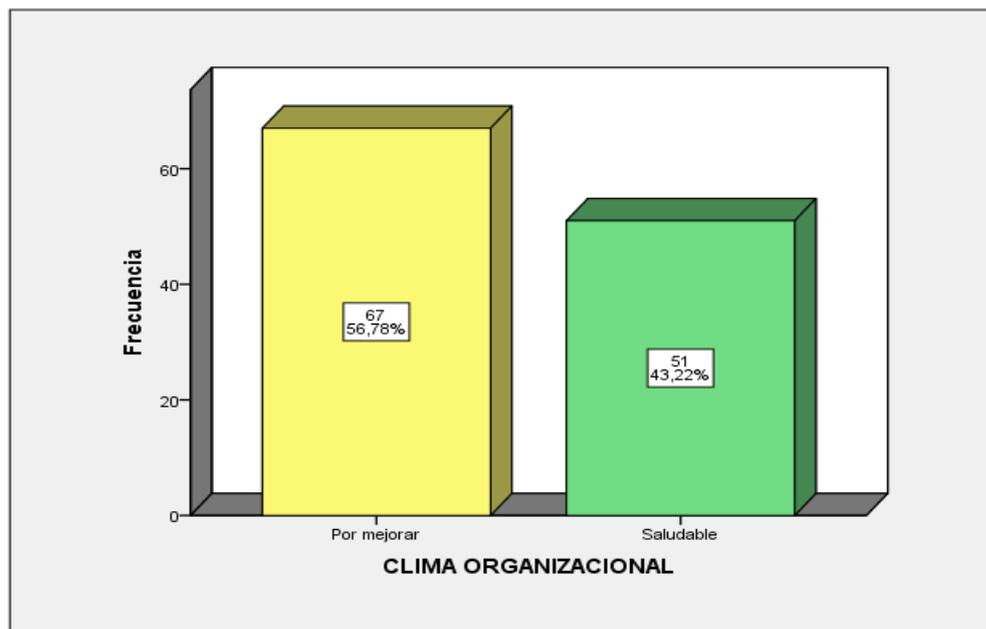
### 1.Resultados de la variable clima organizacional

Tabla 5. Frecuencia porcentual de variable clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL		
	Frecuencia	%
Por mejorar	67	56,8
Saludable	51	43,2
Total	118	100,0

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

Figura 5. Distribución porcentual de datos de la variable clima organizacional



Fuente. Datos de la Tabla 8

En la Tabla 5 y Figura 5 se aprecia que el 56,78% establece que el clima organizacional está por progresar y el 43,22% considera que se encuentra saludable

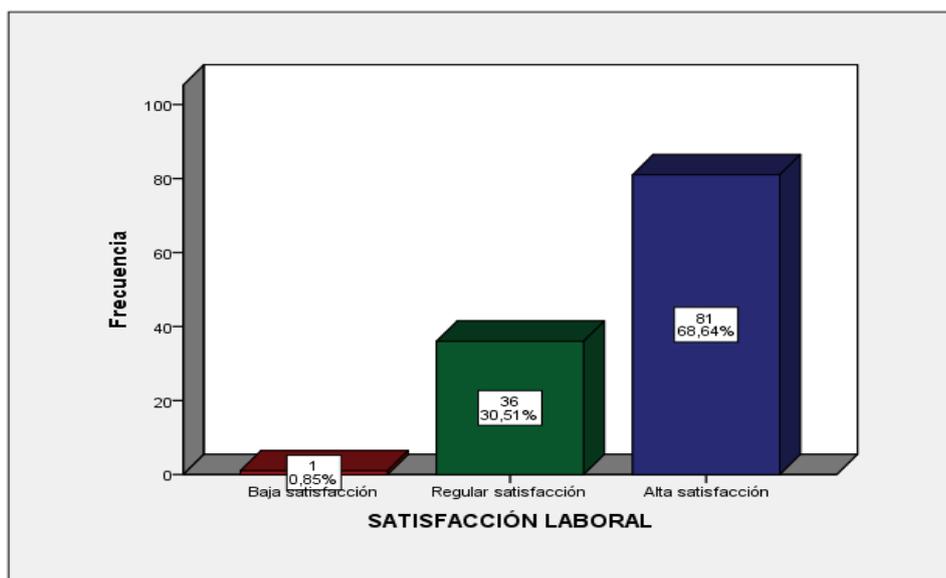
## 2. Resultados de la variable Satisfacción Laboral

**Tabla 6. Frecuencia porcentual de variable Satisfacción Laboral**

SATISFACCIÓN LABORAL		
	Frecuencia	%
Baja satisfacción	1	,8
Regular satisfacción	36	30,5
Alta satisfacción	81	68,6
Total	118	100,0

Fuente. Elaboración propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

**Figura 6. Repartición porcentual de datos de la variable Satisfacción Laboral**



Fuente. Datos de la Tabla 9

En la Tabla 6 y Figura 6, respecto a la satisfacción laboral, se observó que el 68,64% considera alta la satisfacción laboral, el 30,51% considera regular la satisfacción y solo el 0,85% consideró baja la satisfacción laboral.

### 3. Resultados descriptivos de las Dimensiones

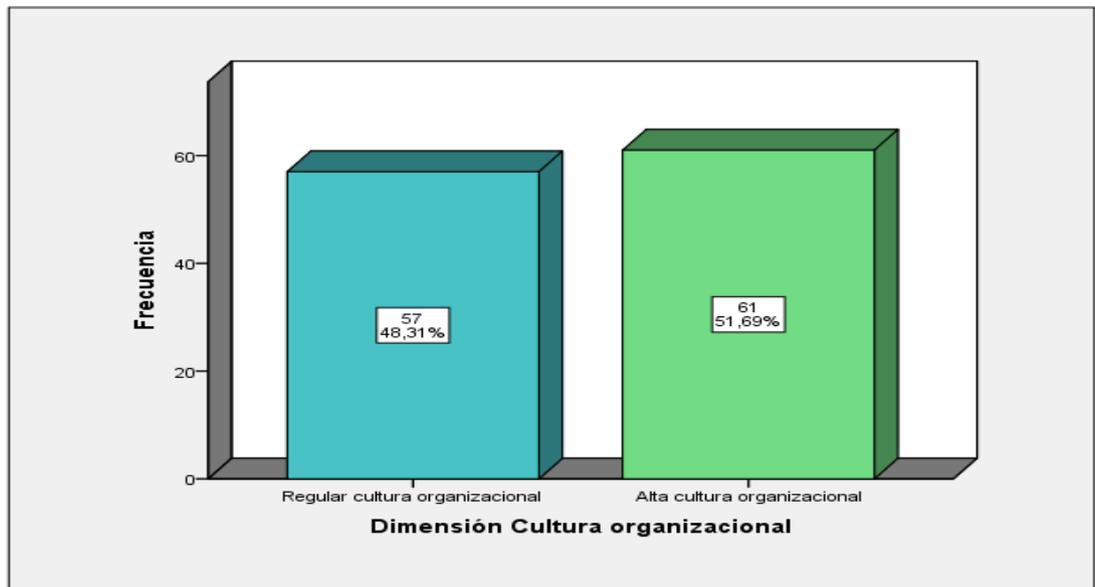
#### Resultado o Producto de la Dimensión Cultura organizacional

**Tabla 7. Frecuencia porcentual de la variable Dimensión Cultura organizacional**

Dimensión Cultura organizacional		
	Frecuencia	%
Regular cultura organizacional	57	48,3
Alta cultura organizacional	61	51,7
Total	118	100,0

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

**Figura 7. Distribución porcentual de datos de la variable Dimensión Cultura organizacional**



Fuente. Datos de la Tabla 10

En la Tabla 7 y Figura 7 acerca de la dimensión cultura organizacional, se observa que el 48,31% percibe la cultura organizacional como regular y el 51,69 % la percibe como alta.

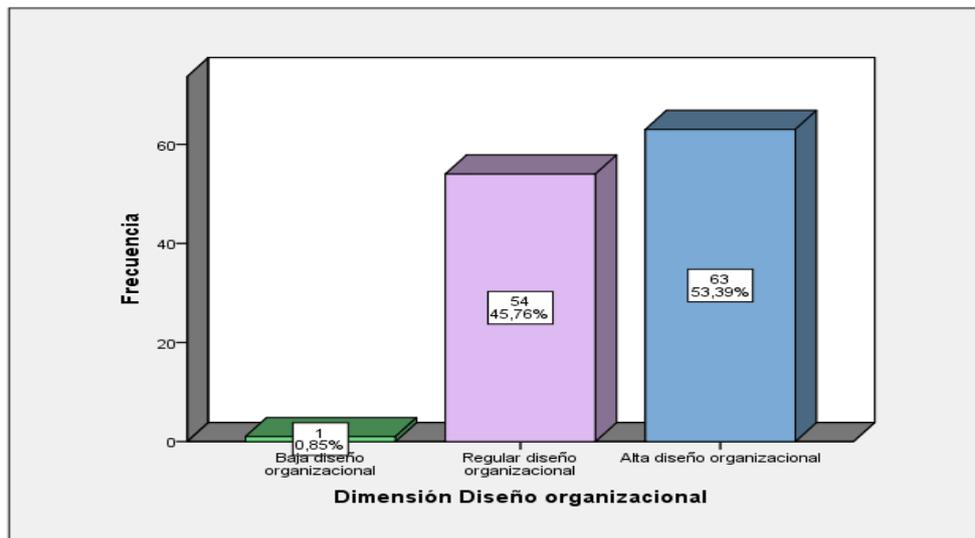
## Resultados de la Dimensión Diseño organizacional

**Tabla 8. Frecuencia porcentual de la Dimensión Diseño organizacional**

Dimensión Diseño organizacional		
	Frecuencia	%
Baja diseño organizacional	1	,8
Regular diseño organizacional	54	45,8
Alta diseño organizacional	63	53,4
Total	118	100,0

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

**Figura 8. Distribución porcentual de datos de la Dimensión Diseño organizacional**



Fuente. Datos de la Tabla 1

En la Tabla 8 y Figura 8 se aprecia que el 53,39% consideraron como alto el diseño organizacional, el 45,76% consideró regular y el 0,85% lo consideró como bajo el diseño institucional.

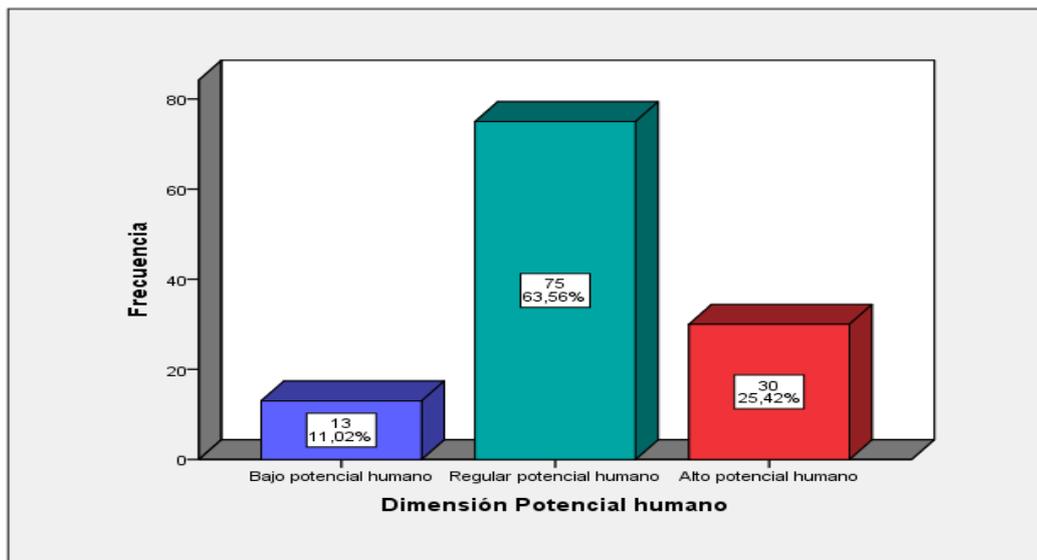
## Resultados de la Dimensión Potencial Humano

**Tabla 9. Frecuencia porcentual de la Dimensión Potencial Humano**

Dimensión Potencial Humano		
	Frecuencia	%
Baja potencial humano	13	11,0
Regular potencial humano	75	63,6
Alta potencial humano	30	25,4
Total	118	100,0

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

**Figura 9. Distribución porcentual de datos de la Dimensión Potencial Humano**



Fuente. Datos de la Tabla 12

En la Tabla 9 y Figura 9 se aprecia que el 63,56% consideró regular potencial humano, el 25,42% consideró alto el potencial humano y el 11,02% consideró bajo el potencial humano.

## 5.2 Contratación de hipótesis

### 5.2.1 Resultado correlacional y contratación de la hipótesis general

#### Clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral

##### Análisis de datos

1er paso.-Variable Clima organizacional en relación a sus condiciones es una variable cualitativa Politémica ordinal.

2do paso.-Variable Satisfacción laboral en relación a sus condiciones es una variable cualitativa Politémica ordinal

Por tanto, para hacer la contratación de hipótesis en base al objetivo de asociación de la variable Clima organizacional asociado al Satisfacción laboral, de estas dos variables Cualitativa (categóricas - Ordinales) se tendría que usar las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

#### Prueba de hipótesis general.

##### Planteamiento

**H<sub>0</sub>:** No existe relación o correspondencia entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal del Hospital de apoyo Junín – 2018.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal del Hospital de apoyo Junín – 2018.

Calculo estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

Tabla 10. Correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.

Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

		<b>Correlaciones</b>	
		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,516**
		N	118
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,516**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	118

Fuente. Producción propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

Tabla 11. Explicación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
± 1,00	Correlación perfecta (+) o(-)
De ± 0,90 a ± 0,99	Correlación muy alta (+) o(-)
De ± 0,70 a ± 0,89	Correlación alta (+) o(-)
De ± 0,40 a ± 0,69	Correlación moderada (+) o(-)
De ± 0,20 a ± 0,39	Correlación baja (+) o(-)
De ± 0,01 a ± 0,19	Correlación muy baja (+) o(-)
0	Correlación nula

En efecto el valor de la correlación  $r_s = 0,516$ , se sitúa en el grado de correspondencia moderada, por consiguiente, si existe correlación moderada entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal del Nosocomio de apoyo Junín – 2018.

### **Contraste de hipótesis general.**

#### **Nivel de Significancia (alfa)**

$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

#### **Estadística de prueba**

N= 118

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

rs=0,516

P- valor=0,000

#### **Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0,05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0,05$

#### **Decisión estadística**

**Se acepta la Hipótesis H1 siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ )**

Por tanto, existe correspondencia entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal del Hospital de apoyo Junín - 2018

#### **Conclusión estadística**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del indagador encontrando una correspondencia estadísticamente significativa, directa y moderada entre ambas variables de estudio.

## **5.2.2. Resultado correlacional y contraste de hipótesis específica de Satisfacción laboral asociado a la dimensión cultura organizacional**

### **Análisis de datos**

1er paso.-Variable Satisfacción laboral de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal

2do paso.-Variable Dimensión cultura organizacional de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politómica ordinal.

Por lo tanto, para realizar el contraste de hipótesis conforme al objetivo de asociación de la variable Satisfacción laboral asociado a la cultura organizacional, de estas dos variables Cualitativa (categóricas - Ordinales) se tendría que utilizar las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

### **Prueba de hipótesis:**

#### **Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional del personal del Hospital de apoyo Junín - 2018

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional del personal del Hospital de apoyo Junín - 2018

Tabla 12. Correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional. Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

<b>Correlaciones</b>				
			SATISFACCIÓN LABORAL	Dimensión Cultura organizacional
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,228*
		Sig. (bilateral)	.	,070
		N	118	118
	Dimensión Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,228*	1,000
		Sig. (bilateral)	,070	.
		N	118	118

Fuente. Confección propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

Tabla 13. Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o(-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o(-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o(-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o(-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o(-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o(-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el valor de la correlación  $r_S = 0,228$ , se ubica en el grado correlación baja, por tanto, si existe correlación baja entre la Satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional, del personal del Hospital de apoyo Junín – 2018.

#### **Contraste de hipótesis:**

#### **Nivel de Significancia (alfa)**

$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

### **Estadística de prueba**

N= 118

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

rS=0,228

P- valor= 0,070

### **Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0,05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0,05$

### **Decisión estadística**

**Se acepta la Hipótesis  $H_0$  siendo el p-valor mayor que el nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ )**

Por lo tanto, no existe relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal del Hospital de apoyo  
Junín - 2018

### **Conclusión estadística**

Se acepta la hipótesis nula no encontrando una relación estadísticamente significativa entre ambas variables de estudio.

### **5.2.3 Resultado correlacional y contraste de hipótesis específica de Satisfacción laboral asociado a la dimensión diseño organizacional**

#### **Análisis de datos**

1er paso.-Variable Satisfacción laboral de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal

2do paso.-Variable Dimensión diseño organizacional de acuerdo a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

Por lo tanto, para realizar la contrastación de hipótesis conforme al objetivo de vínculo de la variable Satisfacción laboral asociado al diseño organizacional, de estas dos variables Cualitativa (categóricas - Ordinales) se tendría que usar las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

#### **Prueba de hipótesis:**

##### **Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional del personal del Hospital de apoyo Junín - 2018

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional del personal del Hospital de apoyo Junín - 2018

Tabla 14. Correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional. Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

<b>Correlaciones</b>				
		SATISFACCIÓN LABORAL		Dimensión Diseño organizacional
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,314*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	118	118
	Dimensión Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	,314*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	118	118

Fuente. Confección propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

Tabla 15. Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o(-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o(-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o(-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o(-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o(-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o(-)
0	Correlación nula

En consecuencia, el valor de la correlación  $r_s = 0,314$ , se ubica en el grado correlación baja, por tanto, existe correspondencia baja entre la Satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional del personal del Hospital de apoyo Junín – 2018.

#### **Contraste de hipótesis:**

#### **Nivel de Significancia (alfa)**

$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

### **Estadística de prueba**

N= 118

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

rS= 0,314

P- valor= 0,001

### **Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0,05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0,05$

### **Decisión estadística**

**Se acepta o admite la Hipótesis  $H_a$  siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ )**

Por tanto, existe relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional del personal del Hospital de apoyo  
Junín - 2018

### **Conclusión estadística**

Se rechaza o excluye la hipótesis nula, se admite la hipótesis del investigador encontrando una correlación estadísticamente significativa, directa y baja entre ambas variables de estudio.

#### **5.2.4 Resultado correlacional y contraste de hipótesis específica de Satisfacción laboral asociado a la dimensión potencial humano**

##### **Análisis de datos**

1er paso.-Variable Satisfacción laboral en relación a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal

2do paso.-Variable Dimensión Potencial humano en relación a sus categorías es una variable cualitativa Politémica ordinal.

Por lo tanto, para ejecutar la contrastación de hipótesis conforme al objetivo de asociación de la variable Satisfacción laboral asociado a la dimensión Potencial humano, de ambas variables Cualitativas (categóricas - Ordinales) se tendría que usar las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

##### **Prueba de hipótesis:**

##### **Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Potencial humano del personal del Hospital de apoyo Junín - 2018

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Potencial humano de los colaboradores del Hospital de apoyo Junín – 2018

Tabla 16. Correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano. Calculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

		Correlaciones		
			SATISFACCIÓN LABORAL	Dimensión Potencial humano
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,352*
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Dimensión Potencial humano	N	118	118
		Coefficiente de correlación	,352*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

Fuente. Confección propia de la ficha de recopilación de datos - 2018

Tabla 17. Explicación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o(-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o(-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o(-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o(-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o(-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o(-)
0	Correlación nula

En efecto el valor de la correlación  $r_s = 0,352$ , se halla en el nivel correlación baja, por consiguiente, coexiste correlación baja entre la Satisfacción laboral y la dimensión potencial humano de los colaboradores del Hospital de apoyo Junín – 2018.

#### Contraste de hipótesis:

#### Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

### **Estadística de prueba**

N= 118

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

rS= 0,352

P- valor=0,000

### **Regla de decisión:**

Aceptar  $H_0$  si  $\alpha \geq 0,05$

Rechazar  $H_0$  si  $\alpha < 0,05$

### **Decisión estadística**

**Se acepta la Hipótesis  $H_a$  siendo el p-valor menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ )**

Por lo tanto, existe correspondencia entre la Satisfacción laboral y la dimensión Potencial humano de los colaboradores del Hospital de apoyo Junín - 2018

### **Conclusión estadística**

Se excluye la hipótesis nula y se admite la hipótesis del indagador encontrando una correlación estadísticamente significativa, directa y baja entre ambas variables de estudio.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar los resultados e interpretar cada uno de estos, se presenta la siguiente discusión:

En primer lugar, es importante resaltar de las bases teóricas los conceptos principales referidos a las dos variables de estudio, es así que se debe entender que el clima organizacional es un factor de trascendencia para aquellas instituciones competitivas que indagan lograr una creciente productividad y mejora en el servicio otorgado, a través de estrategias internas.<sup>24</sup>

Del mismo modo entender que la satisfacción laboral está establecida por el tipo de actividades que se hacen en su tarea teniendo la ocasión de evidenciar las habilidades que ofrecen un cierto nivel de reto para el interés.<sup>31</sup>

Ahora se comienza con la discusión del objetivo general que fue: determinar el vínculo que se da entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital de Apoyo Junín – 2018, y al respecto se encontró que existe una correlación moderada directa, estadísticamente significativa entre ambas variables con un Rho de Spearman de 0,516; un grado de significancia del 0,05 y un P- valor =0,000 < 0,05.

Estos resultados son muy similares a los de Juárez L. (2011)<sup>14</sup> quien realizó en México una investigación sobre la satisfacción laboral y clima organizacional del personal de enfermería; y concluyó que existía una asociación moderada entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Similares también a los de Sánchez<sup>6</sup> en el 2010. En la investigación: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuqui y Tabalosos – 2010, quien encontró que coexiste un vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.<sup>6</sup>

También se encuentra semejanza con los siguientes autores que se mencionan en seguida, aunque sean las correlaciones encontradas un tanto distintas, así tenemos a:

Chiquinta G.<sup>2</sup> en el 2017, en su estudio Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en la unidad de emergencia del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017, encontró que existía una correlación positiva alta, con un valor de correlación entre las variables de 0,73.<sup>2</sup>

Ortega M.<sup>1</sup> en el 2017, en la investigación Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de salud en la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, 2017. Concluyó que la variable clima organizacional tenía una correspondencia significativamente elevada con la variable desempeño laboral, según la correspondencia Rho de Spearman de 0,813.<sup>1</sup>

Gonzales S. y Villafranca J.<sup>3</sup> en el 2014, en la investigación: Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la sede central de la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – 2014, llegó a la conclusión que existía una elevada relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores, con un grado de correspondencia de Spearman de 0,606.<sup>3</sup>

También se encontró la investigación de Manosalvas C, *et al.*<sup>8</sup> en el 2015 realizaron el trabajo de investigación titulado el clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación, realizado en el personal médico, paramédico y personal administrativo del hospital del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas y encontraron como resultados una correlación significativa de 0,586 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral<sup>8</sup>.

Tenemos también a Salvador A.<sup>15</sup> en el 2012 realizó el estudio: Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de salud del Hospital General Regional 72. México. Halló que la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral era alta.

Ahora respecto al objetivo específico uno que fue: identificar las características generales de los trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Junín – 2018, según edad, Género, tiempo de trabajo en la organización y condición laboral, en el presente trabajo de investigación se halló, que: según la edad de 31 a 40 años fueron el 39%, de 41 a 50 años el 30,5%, de 20 a 30 años el 20,3% y de 51 a 60 años el 10,2%; según Género el 65,3% son de Género femenino y el 34,7% de Género masculino; según el tiempo de trabajo en la institución de 1 a 10 años fueron el 44,1%, de 11 a 20 años 28%, de 21 a 30 años 24,6% y de 31 a más el 3,4% y según la condición laboral el 78% son nombrados y el 22% contratados. De acuerdo a estos factores sociodemográficos se puede destacar que la edad sobresaliente es el grupo de 31 a 40 años, que en referencia al Género es mayor el número de trabajadoras del Género femenino que equivale a 65,3% es decir 77 trabajadoras, asimismo con referencia al tiempo trabajando en la institución el valor

preponderante es de 1 a 10 años con un 44,1% es decir 52 trabajadores, y finalmente respecto a la condición laboral es el nombrado el que tiene mayor predominancia con el 78%, es decir 92 trabajadores.

Estas características sociodemográficas tienen similitud con Arapa S.<sup>5</sup> en el 2012. En la investigación: El clima organizacional y su vínculo con el grado de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de las redes Yunguyo – 2012. Quien en su muestra trabajó con 67,71% de trabajadoras de Género femenino, y en dicho trabajo el 72,92% decía sentirse medianamente satisfecho, mientras que en la presente investigación 68,64% considera alta, el 30,51% regular es decir hay una tendencia positiva de la satisfacción, considerando que puede deberse a la coincidencia de opinión de las trabajadoras de las dos diferentes redes asistenciales de salud. Respecto al tiempo trabajando en la institución se analiza que la mayoría es personal relativamente nuevo pues el porcentaje más alto está entre el año y los 10 años de labor, lo cual puede haber influenciado también en la percepción de la satisfacción labora, por el hecho de ser personas no están “cansadas” por los años de trabajo, y finalmente es importante analizar la condición de “nombrado” que tiene el porcentaje más alto en comparación con “contratado”, lo que nos permite interpretar, que el personal debe estar arraigado e identificado con la institución.

Respecto al objetivo específico dos que fue: establecer el clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Junín – 2018. Se identificó que el 56,78% considera el clima organizacional por mejorar y el 43,22% lo consideró saludable.

Estos resultados hallados son parecidos a los encontrados por Chiquinta G.<sup>2</sup> en el 2017. En su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, 2017, quien encontró el más alto valor para la condición “por mejorar”. También son similares a los de Tafur Díaz A.<sup>4</sup> el 2014, en la investigación: El clima organizacional en la Micro – Red de Salud Magdalena – Cajamarca. Setiembre 2014. Quien encontró que existía un clima organizacional por desarrollar (75,65), en un 90 % de los trabajadores.

Podemos mencionar nuevamente a Juárez L.<sup>14</sup> en el 2011 en resultados halló que el 61,6% indicaba que el clima organizacional era Bueno.

Y en cuanto a autores con los que difieren los resultados, tenemos a: Ortega M.<sup>1</sup> en el 2017. Quien en su investigación en los trabajadores de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017. Encontró para la variable clima organizacional un grado elevado con el 81,90%, lo cual difiere de los hallazgos del presente trabajo en algo más de un 30%,

Gonzales S. y Villafranca J.<sup>3</sup> el 2014 en su investigación: en la sede central de la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – 2014. Concluyeron que el 48% de los trabajadores encuestados percibían que el clima organizacional era bueno.

Bustamante M, *et al.*<sup>09</sup> el 2015 realizaron el estudio: Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad. Chile. Para medir el clima organizacional utilizaron un cuestionario, elaborado en base a las teorías de diferentes autores, obtuvieron finalmente 71 reactivos, para 14 dimensiones.

También difiere del trabajo que Bernal I, *et al.* <sup>11</sup> el 2013 acerca del clima organizacional y su nexos con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un prototipo teórico, se basó a las diferentes revisiones de trabajos de investigaciones de autores reconocidos en las que definen el clima organizacional de acuerdo al ambiente donde se pueden suscitar las organizaciones, que concluyó, que las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad eran las más utilizadas para lograr un mejor clima organizacional

También difiere de Aldana G, *et al.* <sup>19</sup> el 2009, quienes en su tesis denominada “Clima Organizacional en una Unidad de Segundo Nivel de Atención, en el Instituto Mexicano de Seguro Social, México”, arribaron a la decisión que el clima organizacional era “regular” con una media de 12,7.

Por último, difiere de Hernández L, *et al.* <sup>20</sup>, quienes realizaron el 2019 una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria del municipio Pinar del Rio de la Habana – Cuba, y concluyeron que dicho personal percibía el clima organizacional como negativo.

El tercer objetivo específico fue: identificar el grado de satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018. Y como consecuencia se identificó que el 68,64% considera alta, el 30,51% regular y el 0,85% baja el nivel de satisfacción laboral.

Este producto hallado es similar a los encontrados por:

Chiquinta G. <sup>2</sup>el año 2017 en su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en la unidad de emergencia del Hospital

Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017, quien halló el más alto valor para la condición “regular” (133,00).

Por Gonzales S. y Villafranca J.<sup>3</sup> el año 2014, en la investigación: Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la sede central de la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – 2014. Concluyeron que existía un elevado grado de satisfacción gremial.

Bastardo N.<sup>10</sup> el año 2014 desarrolló su trabajo de investigación Satisfacción laboral del personal del área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela y concluyó que el personal administrativo se encuentra laboralmente satisfecho además del 80% de satisfacción en los demás factores de satisfacción laboral<sup>10</sup>.

Así también tenemos, a Cifuentes RJ.<sup>12</sup> el 2013 en su tesis: “Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Cuarto Nivel de Atención, el estudio se realizó en la Universidad Nacional de Colombia”, concluyó, que la satisfacción laboral media de los competentes de enfermería de esta organización hospitalaria era de 2,91

Podemos mencionar nuevamente a Juárez L. (2011)<sup>14</sup> quien en resultados halló que el 62,1% de las enfermeras se encontraban medianamente satisfechas.

Pero difieren de:

Arapa S.<sup>5</sup> quien el año 2012 en la investigación: El clima institucional y su nexo con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud asistencial de las redes Yunguyo – 2012. Encontró que el grado de satisfacción laboral en los

trabajadores de salud asistencial tenía un 72,92% de medianamente satisfechos y un 17,71% de insatisfacción laboral.<sup>5</sup>

De Hernández L, *et al.*<sup>20</sup> que el 2009 realizaron una investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de atención primaria del municipio Pinar del Rio de la Habana – Cuba, encontrando que el 85% de enfermeras manifiestan estar insatisfechas.

En seguida se desarrollará la discusión de los objetivos relacionados a la magnitud de la variable clima organizacional, por ello revisaremos las bases teóricas de cada una de estas dimensiones, comenzando por comprender que la cultura organizacional es un compuesto de suposiciones, creencias, valores y reglas que comparten sus participantes. Además, origina el medio humano en que los trabajadores hacen sus tareas condicionando muchas veces el propio clima, que es más variable que la cultura y menos profundo.<sup>28</sup>

Respecto al cuarto objetivo específico que fue: identificar la dimensión cultura organizacional de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018. Se identificó que el 48,31% considera regular y el 51,69 % alta la dimensión cultura organizacional.

Del mismo modo antes de presentar el quinto objetivo es importante entender que diseño organizacional es una evolución, donde los gerentes incorporan decisiones y dirigen la vista en dos direcciones; hacia el interior de su institución y hacia el exterior de su institución.<sup>29</sup>

Ahora respecto al quinto objetivo específico que fue: identificar la dimensión diseño organizacional de la variable clima organizacional en los

trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Junín – 2018. Se halló que el 53,39% considera alto y el 45,76% regular la dimensión diseño organizacional.

Y finalmente la última dimensión del clima organizacional fue el potencial humano que se define como lo que el hombre es capaz de hacer, y desarrollar el potencial humano es enriquecer el mundo porque si nosotros somos mejores seres humanos el resto del mundo lo va a percibir.<sup>30</sup>

Y respecto al objetivo específico seis que fue: identificar la dimensión potencial humano de la variable clima organizacional en el personal que trabaja en el Hospital de Apoyo Junín – 2018. Se identificó que el 63,56% considera regular y el 25,42% alto y el 11,02% considera baja la dimensión potencial humano.

Notándose que la apreciación que tienen los trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Junín – 2018, consideran las dimensiones cultura organizacional y potencial humano como regular y solo la dimensión diseño organizacional lo consideran alto. Cabe destacar que precisamente las dos dimensiones consideradas regular son aspectos más subjetivos, de cómo perciben el ambiente laboral y la capacidad humana, mientras que el aspecto más objetivo del clima organizacional que es el diseño organizativo institucional lo consideran alto.

Por último, los tres objetivos que vienen en seguida son objetivos correlacionales que intentan dar a conocer la relación que existe entre las tres dimensiones de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral, para poder analizar la manera en que estas dimensiones pueden influir en la condición de estar o no satisfechos laboralmente.

Es así que de acuerdo al objetivo específico siete que fue: establecer la correlación que se da entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en los trabajadores del Hospital de Apoyo Junín – 2018. Se ha determinado que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional, con un Rho de Spearman de 0,228; y un P- valor =0,070  $\geq$  0,05.

Respecto al objetivo específico ocho que fue: determinar la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018. Se ha determinado que existe una correlación baja directa estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional, con un Rho de Spearman de 0,314; y un P- valor =0,001  $<$  0,05.

Y respecto al último objetivo específico que fue: establecer el nexo que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en los trabajadores del Hospital de Apoyo Junín – 2018. Se ha determinado que existe una relación baja directa estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano, con un Rho de Spearman de 0,352; y un P- valor = 0,000  $<$  0,05.

Respecto a los resultados de estos tres últimos objetivos podemos mencionar que hay cierta similitud con el trabajo realizado por Nieves JR. <sup>13</sup> quien el 2013 en su Interpretación de la relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal del Hospital del IESS de Esmeraldas. Universidad Tecnológica Equinoccial: Quito – Ecuador. Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión

del Talento Humano. Quien en concluye en que todas las dimensiones de Clima organizacional tienen relación estadísticamente significativa con todas las dimensiones de satisfacción Laboral.

También tenemos la tesis de Chiang V, *et al.* <sup>17</sup> que el 2011 en la tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral, una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad, en la Universidad del Bio Bio, Chile”. Hallaron que todas las dimensiones de clima organizacional tenían una correlación estadísticamente significativa con todas las dimensiones de satisfacción laboral

La diferencia con estos autores mencionados es que en la investigación presentada no se encontró relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional, aunque tenía una correlación baja. Como se puede apreciar al correlacionar la satisfacción laboral con cada una de las dimensiones del clima organizacional, los resultados hallados nos han demostrado, que es con la dimensión cultura organizacional con la única que no existe correlación, mientras que si la tiene con dimensión diseño organizacional y la dimensión potencial humano, esto puede deberse quizás porque la cultura involucra aspectos más personales e intrínsecos de las personas como su propia identidad y/o la motivación, mientras que las otras dos dimensiones son aspectos más tangibles.

## CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe una correlación moderada directa, estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018. Aceptando que la percepción del clima favorable influye en la satisfacción de las tareas laborales. Con un  $r_s = 0,516$ ; y un P- valor=  $0,000 < 0,05$ .
2. Se identificó las características generales de los trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Junín – 2018, según edad de 31 a 40 años fueron el 39% , de 41 a 50 años el 30,5%, de 20 a 30 años el 20,3% y de 51 a 60 años el 10,2%; según Género el 65,3% son femeninos y el 34,7% masculinos; según el tiempo de trabajo en la institución de 1 a 10 años fueron el 44,1%, de 21 a 30 años 28%, de 11 a 20 años 24,6% y de 31 a más el 3,4% y según la condición laboral el 78% son nombrados y el 22% contratados.
3. Respecto al clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018 se identificó que el 56,78% lo consideró por mejorar y el 43,22% saludable.
4. Respecto al grado de satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Junín – 2018, se identificó que el 68,64% consideró alta, el 30,51% regular y el 0,85% baja.
5. Se identificó que el 48,31% considera regular y el 51,69 % alta la dimensión cultura organizacional de la variable clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.

6. Se identificó que el 53,39% considera alto y el 45,76 % regular la dimensión diseño organizacional de la variable clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.
7. Se identificó que el 63,56% considera regular y el 25,42% alto y el 11,02% considera baja la dimensión potencial humano de la variable clima organizacional en el personal que trabaja en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.
8. Se determinó que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018. Por consecuencia la cultura organizacional no se vé afectado a favor ni en contra por la satisfacción laboral. Con un  $r_s = 0,228$ ; y un P- valor=  $0,070 \geq 0,05$ .
9. Se determinó que existe una correlación baja directa estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional que vienen a ser los aspectos de remuneración, toma de decisión y comunicación. Con un  $r_s = 0,314$ ; y un P- valor=  $0,001 < 0,05$ .
10. Se ha determinado que existe una correlación baja directa estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano, que vienen a ser aspectos de recompensa, innovación, liderazgo y confort. Con un  $r_s = 0,352$ ; y un P- valor=  $0,000 < 0,05$ .

## RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del Hospital de Apoyo de Junín, se sugiere implementar políticas que permitan entre otras generar planes de prevención, promoción de buenas prácticas para mantener colaboradores saludables, motivados, comprometidos y productivos. Y proponer también estrategias como la mejora de los ambientes, trabajo en equipo, autonomía en las decisiones etc., para mejorar los aspectos vinculados al clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de la institución, con el fin que el personal tanto asistencial como administrativo, se sienta satisfecho, valorado y motivado para poder optimizar una atención de calidad hacia el usuario externo.
2. A las jefaturas de los distintos servicios, sería de mucha conveniencia elaborar planes de mejora orientados a promover talleres grupales, con el objetivo de obtener un buen clima organizacional y lograr mediante esto un nivel alto de satisfacción de acuerdo a las expectativas laborales del personal asistencial y administrativo de la institución.
3. A las distintas universidades formadoras de profesionales en ciencias de la salud, incentivar la investigación científica de posgrado en la rama de Gestión en Servicios de Salud que permitan identificar las aspiraciones laborales del personal y que se pueda mediante los estudios garantizar la competitividad del personal asistencial y administrativo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ortega M. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017. Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2017.
2. Chiquinta G. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo, 2017. Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2017
3. Gonzales S, Villafranca J. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central de la oficina general de administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – 2014. Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2014
4. Tafur A. El clima organizacional en la Micro – Red de Salud, Magdalena – Cajamarca. Setiembre 2014. Perú. Universidad Nacional de Trujillo. 2014
5. Arapa S. El clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud asistencial de las redes Yunguyo – 2012. Perú. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. 2012
6. Sánchez K. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuqui y Tabalosos – 2010. Perú. Universidad Nacional San Martín Tarapoto. 2010.
7. Gálvez P, Grimaldi M, Fernández J, García J. Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. Revista de Psicología del Deporte. 2017; XXVI (4): p. 104 - 109.

8. Manosalvas C, Manosalvas L, Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD minister*. 2015 Enero; I(26): p. 5 - 15.
9. Bustamante M, Grándom M, Del Carmen Lapo M. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios gerenciales*. [Online].; 2015 [cited 2016 10 18. Available from: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=5055ffa1-5fad-4800-85cf-4d73499dbb49%40sessionmgr107&vid=7&hid=129>.
10. Bastardo N. Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*. 2014 febrero; VI (12): p. 5 - 18.
11. Bernal I, Pedraza N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Elsevier Doyma. 2013 diciembre;(31): p. 8 - 19.
12. Cifuentes R. Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Cuarto Nivel de Atención. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Colombia: Colombia; 2013.
13. Nieves J. Análisis de la relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores del Hospital del IESS de Esmeraldas. [Tesis de Maestría]. Universidad Tecnológica Equinoccial: Quito – Ecuador; 2013.
14. Juárez S. Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Tlalnepantla de Baz, Estado de México 2012;(3): p. 307 - 314.

15. Salvador A. Clima organizacional y satisfacción laboral. Rev Med Inst Mex Seguro Soc. 50 (3): 307-314. México; 2012.
16. Aguilar MN, Margaña MD, Surdez PE, Importancia de la Satisfacción Laboral en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de Tabasco: México 2011.
17. Chiang VM, Salazar BC, Martín RJ y Núñez PA. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad, en la Universidad del Bio Bio. Revista de Salud de los Trabajadores. Chile Jun 2011; 19(1):25-38.
18. Rodríguez A, Paz M, Linaza J, Cornejo F. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”. Mayo-Agosto (2) 219 – 234.: Salud & Sociedad; 2011.
19. Aldana GO, Hernández GM, Aguirre BD, Hernández SS. Clima Organizacional en una Unidad de Segundo Nivel de Atención, en el Instituto Mexicano de Seguro Social. Revista de Enfermería Mexicana Seguro Social. México 2009; 17 (2): 91-96.
20. Hernández L, Aguirre R, Díaz D y Curbelo C, “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria del municipio Pinar del Rio de la Habana – Cuba. 2009.
21. Chiang VM, Salazar BM, Huerta RP; Núñez PA. Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Organizaciones Del Sector Estatal (Instituciones Públicas) Desarrollo, Adaptación Y Validación De Instrumentos Universum.

- Revista De Humanidades Y Ciencias Sociales. Talca - Chile 2008; 2(23): 66-85.
22. Perell L.y OmarII A, Clima organizacional, predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros en instituciones sanitarias públicas y privadas de la ciudad de Rosario (Argentina). 2008
  23. Ramos D. El clima organizacional, definición, teoría y dimensiones de modelos de abordaje. Colombia. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. 2012
  24. Definición de clima organizacional. [base de datos en línea]. México. Eumed. Net enciclopedia virtual. [fecha de acceso 26 de mayo del 2018]. URL disponible en: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)
  25. Clima organizacional. [base de datos en línea]. Perú. Clima organizacional definición. [fecha de acceso 26 de mayo del 2018]. URL disponible en: <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>
  26. Castillo C, Del Pino N, Espinoza. Clima Organizacional [en línea]. VitaCultura. [fecha de acceso 26 de mayo del 2018]. URL disponible en: <http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
  27. Sandoval M. Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económicas Y Administrativas. 2004; 27: 78-82.
  28. Noboa A. “Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud”. [base de datos en línea]. Clima organizacional. [fecha de acceso 04 de junio del 2018]. URL disponible en:

<http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>

29. Velasco N. Diseño Organizacional. Instituto Superior de la Huerta. México 2013.
30. Taobada Y. Potencial Humano. [base de datos en línea]. Potencial Humano. [fecha de acceso 04 de junio del 2018]. URL disponible en: <http://artianee.blogspot.com/2013/05/definicion-de-potencial-humano.html>
31. Concepto definición. [base de datos en línea]. Perú. Concepto satisfacción laboral. [fecha de acceso 04 de junio del 2018]. URL disponible en: [http://conceptodefinicion.de satisfacción laboral//](http://conceptodefinicion.de%20satisfacc%20n%20laboral//)
32. Teoría Motivacional de Herzberg ó Teoría de los Dos Factores. [base de datos en línea]. Perú. Teoría Motivacional de Herzberg ó Teoría de los Dos Factores. [fecha de acceso 04 de junio del 2018]. URL disponible en: [https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos\\_grupales\\_buceo/teoria\\_motivacion-higiene.pdf](https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf)
33. Definición. [base de datos en línea]. Perú. Definición satisfecha. [fecha de acceso 04 de junio del 2018]. URL disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/saciedad.php>
34. Satisfacción laboral. [base de datos en línea]. Perú. Satisfacción laboral: factores de influencia negativos y positivos. [fecha de acceso 04 de junio del 2018]. URL disponible en: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>

35. Bernal C. Metodología de la investigación. 3ra. Edición Pearson.Educación-Colombia 2010.
36. Hernandez Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista, P (2010) Metodología de la investigación. Educación McGraw-Hill; México.
37. Métodos y técnicas de recolección de la información. [base de datos en línea]. III Taller Seminario de Investigación. 2013. [fecha de acceso 23 de febrero del 2019]. URL disponible en:  
[http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/Discapacidad/Tecnicas\\_Procedimientos\\_Recoleccion.pdf](http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/Discapacidad/Tecnicas_Procedimientos_Recoleccion.pdf)
38. Metodología de la Investigación: Técnicas e instrumentos. [base de datos en línea]. ITSON Educar Para Trascender. [fecha de acceso 23 de febrero del 2019]. URL disponible en:  
[http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05\\_lectura\\_Tecnicas\\_e\\_Instrumentos.pdf](http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05_lectura_Tecnicas_e_Instrumentos.pdf)
39. Minsa. Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional. R. M. 468-2011. Dirección General de Salud de las Personas. Lima, Perú 2012.

## **ANEXOS**

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b> - ¿Cuáles son las características generales del personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018, según edad, sexo, tiempo de trabajo en la institución y condición laboral? - ¿Cómo es el clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> - Identificar las características generales del personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018, según edad, sexo, tiempo de trabajo en la institución y condición laboral. - Identificar el clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018. Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín –</p>	<p><b>H1:</b> Existe relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018</p>	<p><b>Variable 1.</b> Clima Organizacional</p>	<p>Cultura Organizacional</p> <p>Diseño Organizacional</p> <p>Potencial Humano</p> <p>Condiciones físicas y</p>	<p>Conflicto y Cooperación Identidad Motivación</p> <p>Remuneración Toma de decisión Estructura Comunicación Organizacional</p> <p>Recompensa Innovación Liderazgo Confort</p> <p>Infraestructura de ambiente laboral Recursos necesarios para el desempeño Sueldos conformes Concede beneficios laborales</p> <p>Interrelación con mis compañeros de trabajo</p>	<p><b>Según su finalidad</b> Es de tipo relacional <b>Según la intervención.</b> Exploratorio. <b>Según número de mediciones de las variables en estudio.</b> Correlacional <b>Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de información.</b> Prospectivo. <b>Según el número de variables de interés.</b> Bivariable. <b>Nivel.</b> Correlacional. <b>Método:</b> Descriptivo. <b>Diseño:</b> El diseño de estudio fue descriptivo correlacional. <b>Población/universo.</b> Conformada por los 118 trabajadores del Hospital de Apoyo Junín, tanto servidores nombrados y contratados <b>Muestra:</b></p>

<p>laboral del personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018?  - ¿Cómo es la cultura organizacional de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018?  - ¿Cómo es la dimensión diseño organizacional de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018?  - ¿Cómo es la dimensión potencial humano de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018?  - ¿Cuál es la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el</p>	<p>2018.  - Identificar la dimensión cultura organizacional de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.  - Identificar la dimensión diseño organizacional de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.  - Identificar la dimensión potencial humano de la variable clima organizacional en el personal que labora en el Hospital de Apoyo Junín – 2018.  - Determinar la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión cultura organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.  - Determinar la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y</p>		<p><b>Variable 2.</b>  Satisfacción laboral</p>	<p>materiales  Beneficios laborales y/o remuneraciones  Relaciones sociales  Políticas administrativas  Desarrollo personal  Desempeño de tareas  Relaciones con autoridades</p>	<p>Trato en el ámbito laboral Normas institucionales  Oportunidad de autorrealización Actitud frente a las actividades realizadas en el trabajo  Valoración de las tareas cotidianas  La apreciación valorativa del jefe</p>	<p>Estuvo conformado por 118 trabajadores, es decir fue un muestreo universal.  <b>Unidad de estudio.</b> Trabajador nombrado y/o contratado  <b>Tipo de muestreo.</b> El tipo de muestreo será el no probabilístico intencionado.  <b>Instrumento.</b> 1. Cuestionario de Clima Organizacional por el MINSA 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral según la tesis de Chiquinta Mesia Gretty (2017)  <b>Técnica.</b> 1. Encuesta y el instrumento el cuestionario  <b>Análisis estadístico.</b> - Análisis descriptivo: tablas y gráficos de</p>
---	---	--	---	--	--	---

<p>personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018?  - ¿Cuál es la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión diseño organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018?  - ¿Cuál es la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018?</p>	<p>la dimensión diseño organizacional en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.  - Determinar la relación que existe entre la variable satisfacción laboral y la dimensión potencial humano en el personal del Hospital de Apoyo Junín – 2018.</p>					<p>contingencia</p> <p>- Análisis correlacional y contraste de hipótesis, se trabajó con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, y con el P-valor, datos que fueron procesados con el paquete estadístico IBM SPSS Statistics Base 22.0</p>
--	---	--	--	--	--	--

**ANEXO N° 2**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Es un aspecto de trascendencia para aquellas instituciones competitivas que anhelan lograr una creciente productividad y progreso en el servicio ofrecido, a través de estrategias internas. <sup>(24)</sup>	Cultura Organizacional	Conflicto y Cooperación Identidad Motivación Items de la dimensión cultura: 1,6, 15, 17, 18, 20, 23, 24	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordinal.</li> <li>- Cuestionario para el Clima Organizacional MINSA.</li> <li>- Rango de puntuación: 28 a 112</li> <li>- Clasificación</li> <li>- No saludable &lt;56</li> <li>- Por mejorar 56 – 54</li> <li>- Saludable &gt;84</li> </ul>
		Diseño Organizacional	Remuneración Toma de decisión Estructura Comunicación Organizacional Items de la dimensión diseño: 2, 4, 7, 10, 11, 21, 22, 25, 26	
		Potencial Humano	Recompensa Innovación Liderazgo Confort Items de la dimensión potencial: 3, 5, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 19, 27, 28	
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	La satisfacción del tipo laboral es establecida por el tipo de funciones que se realizan, es decir la tarea da la oportunidad de evidenciar sus habilidades y que otorguen un cierto nivel de reto para el interés. <sup>(31)</sup>	Condiciones físicas y materiales	Infraestructura de ambiente laboral Recursos necesarios para el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordinal.</li> <li>- Escala SL-SPC de Gretty Chinquinta Mesia.</li> <li>- Rango de puntuación:</li> <li>- Alta: 168 ó +</li> <li>- Parcial Satisfacción Laboral: 149-167</li> <li>- Regular: 112-148</li> </ul>
		Beneficios laborales y/o remuneraciones	Sueldos conformes Concede beneficios laborales	
		Relaciones sociales	Interrelación con mis compañeros de trabajo	
		Políticas administrativas	Trato en el ámbito laboral Normas institucionales	

		Desarrollo personal	Oportunidad de autorrealización Actitud frente a las actividades realizadas en el trabajo	- Parcial Insatisfacción Laboral: 93-111 - Baja: 92 ó -
		Desempeño de tareas	Valoración de las tareas cotidianas	
		Relaciones con autoridades	La apreciación valorativa del jefe	

<b>Covariables CARACTERISTICAS PERSONALES DEL TRABAJADOR</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SEXO</b>	Femenino Masculino
<b>EDAD</b>	En años
<b>TIEMPO TRABAJANDO EN LA INSTITUCION</b>	En años
<b>CONDICIÓN LABORAL</b>	Contratado Nombrado

### ANEXO N° 3

## INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD  
MENCION: GESTION EN SERVICIOS DE SALUD

### CUESTIONARIO N° 01

#### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1.- Nombre de la Organización:

2.- Edad:

3.- Sexo: M ( ) F ( )

4.- Condición Laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )

5.- Tiempo trabajando en la institución:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo. Le agradecemos que responda con absoluta sinceridad, marcando con el número indicado la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

1: Nunca 2: A veces 3: Frecuentemente 4: Siempre

N°	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre
1	Su centro de labores le ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer				
2	Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
3	Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
4	Su remuneración es adecuada en relación al trabajo que realiza				
5	Su jefe está disponible cuando usted lo necesita				
6	Su jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
7	Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización				
8	Su trabajo es evaluado en forma adecuada				
9	Es fácil para sus compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas				
10	La tarea que desempeña corresponde a sus funciones				
11	Dentro de su organización participa en la toma de decisiones				
12	Los permisos y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
13	Su institución es flexible y se adapta bien a los cambios				

14	Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
15	Su contribución juega un papel importante en el éxito de su organización de salud				
16	Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo				
17	Está comprometido con su organización de salud				
18	Las otras áreas o servicios le brindan ayuda cuando lo necesita				
19	En términos generales se siento satisfecho con su ambiente de trabajo				
20	Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando lo necesita				
21	Su jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
22	Su jefe inmediato se comunica con usted si está realizando bien o mal su trabajo				
23	Le interesa el desarrollo de su organización de salud				
24	Recibe buen trato en su institución de salud				
25	Presta atención a los comunicados que emiten mis jefes				
26	Mi salario y beneficios son razonables				
27	La innovación es características de nuestra organización				
28	La limpieza de los ambientes es adecuada				

Items de la dimensión cultura: 1,6, 15, 17, 18, 20, 23, 24

Items de la dimensión diseño: 2, 4, 7, 10, 11, 21, 22, 25, 26

Items de la dimensión potencial: 3, 5, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 19, 27, 28

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD  
MENCION: GESTION EN SERVICIOS DE SALUD**

**CUESTIONARIO N° 02**

**CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO**

- 1.- Nombre de la Organización:  
 2.- Edad: 3.- Sexo: M ( ) F ( )  
 4.- Condición Laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )  
 5.- Tiempo trabajando en la institución:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo. Le agradecemos que responda con absoluta sinceridad, marcando con el número indicado la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**TA (5) Totalmente de acuerdo. A (4) De acuerdo. (3) Indeciso. D (2) En desacuerdo. TD (1) Totalmente en desacuerdo.**

N°		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores					
2	El ambiente creado por sus compañeros de trabajo es ideal para desempeñar sus funciones					
3	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra					
4	Sus jefes son comprensivos					
5	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente					
6	El ambiente de la institución es confortable que le permite expresar opiniones con franqueza sin temor a represalias					
7	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo. Siente que puede desarrollar sus habilidades					
8	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable					
9	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas					
10	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo					
11	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo					
12	La relación que tiene con sus superiores es cordial					
13	En el ambiente físico en el que labora se siente cómodo					
14	Su trabajo lo hace sentir realizado					

15	Le gusta la actividad que realiza					
16	Existen las comodidades para el buen desempeño de sus labores diarias					
17	Realizando su trabajo se siente bien consigo mismo					
18	Se siente satisfecho con la actividad que realiza					
19	Su jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo					

## ANEXO N°4

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD JUNIN, MEDIANTE EL PRESENTE:

### HACE CONSTAR:

Qué; la Srta. Q.F. Gabriela Aurelia BLANCO LUNA, Identificada con D.N.I. N° 70861509, a aplicado la encuesta del plan de tesis "CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO JUNIN - 2018" durante los meses de Setiembre a Diciembre del año 2018, dichas encuestas fue aplicado al personal Asistencia y Administrativo de dicho Establecimiento de Salud.

Se Expide el presente documento a solicitud de la interesada para los fines pertinentes.

Junín, Abril del año 2019



GOBIERNO REGIONAL - JUNIN  
Dirección Regional de Salud - Junin  
HOSPITAL DE APOYO JUNIN  
*[Signature]*  
C.D. Roger A. Vivas Recmy  
DIRECTOR EJECUTIVO  
C.P. N° 17188

UNIDAD EJECUTORA DE SALUD JUNÍN - HOSPITAL DE APOYO JUNÍN

Jr. Saenz Peña N° 650 - O - Junín - Telefax: 064-344033 Anexo: 203 -204  
Email: redsafudjunin@gmail.com Web: www@hospitaljunin.gob.pe

## ANEXO N°5

### CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Tabla N°1 Grupo Piloto**  
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla N°2 Clima Organizacional**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	19

Se observa que el resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario clima organizacional fue de (0,855), el valor hallado se ubica en el intervalo de (0,81 a 1,00), lo que indica que dicho instrumento presenta una alta confiabilidad.

**Tabla N°3 Satisfacción Laboral**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	25

Se observa que el resultado del coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario satisfacción laboral, fue de (0,876), el valor hallado se ubica en el intervalo de (0,81 a 1,00), lo que indica que dicho instrumento presenta una alta confiabilidad.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL DE Puyo Junio 2018.  
 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL / CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO.  
 1.3. Apellidos y Nombres del experto: VILLEGAS GÓMEZ ROBER  
 1.4. Título/ Grado Académico del Experto: CIENSA PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA / MAGISTER

CRITERIO DE EVALUACION	ESCALA DE VALORACION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	2		
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	2		
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	2		
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	2		
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	2		
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	2		
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	2		
<b>Puntaje parcial:</b>	<b>14.</b>		

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto. ROBER VILLEGAS GÓMEZ

  
 .....  
 Mg. Rober Villegas Gómez  
 CEP 22950

Puntaje total:

14.

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

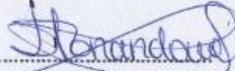
- 1.1. Título de la Investigación: Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción laboral del Personal del Hospital de Apoyo Junín - 2018  
 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Cuestionario para el Estudio de Clima Organizacional - Cuestionario para el Estudio de Satisfacción del Usuario Interno  
 1.3. Apellidos y Nombres del experto: Villanueva García Luis Fernando  
 1.4. Título/ Grado Académico del Experto: Salud Pública / Magister

CRITERIO DE EVALUACION	ESCALA DE VALORACION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	2		
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	2		
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	2		
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	2		
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	2		
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	2		
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	2		
<b>Puntaje parcial:</b>	<b>14</b>		

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto: Luis Fernando Villanueva García   
 .....  
 Mg. Luis F. Villanueva García  
 Médico Cirujano  
 CMP 25521.

Puntaje total: 14

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL DE NOYO  
 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO INTERNO JUNIN-2018  
 1.3. Apellidos y Nombres del experto: ESPINOZA ALVAREZ, ALFREDO PEDRO  
 1.4. Título/ Grado Académico del Experto: SAUD PÚBLICA / MAGISTER.

CRITERIO DE EVALUACION	ESCALA DE VALORACION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA		
	SI LOGRA (2) puntos.	LOGRA MEDIANAMENTE (1) puntos	NO LOGRA (0) puntos.
1.- El instrumento tiene estructura lógica.	2		
2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.	2		
3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.	2		
4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.	2		
5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.	2		
6.- El instrumento identifica las variables del estudio.	2		
7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores.	2		
<b>Puntaje parcial:</b>	<b>14</b>		

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto.

*Alfredo Pedro Espinoza Alvarez*

Mg. Alfredo P. Espinoza Álvarez  
 Cirujano Dentista  
 COP 22547

Puntaje total: 14

**ANEXO N° 6**  
**BASE DE PROCESO DE DATOS**  
**BASE DE DATOS**

<b>EDAD DEL TRABAJADOR</b>	<b>GÉNERO DEL TRABAJADOR</b>	<b>CONDICIÓN LABORAL</b>	<b>TIEMPO TRABAJANDO EN LA INSTITUCIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO</b>	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>
51 a 60 años	masculino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
51 a 60 años	femenino	nombrado	31 a más años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar

41 a 50 años	masculino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
20 a 30 años	masculino	contratado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	contratado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable

31 a 40 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
51 a 60 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Alto potencial humano	Regular satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
51 a 60 años	masculino	nombrado	31 a mas años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar

41 a 50 años	masculino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable

20 a 30 años	femenino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
51 a 60 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
51 a 60 años	masculino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
51 a 60 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
51 a 60 años	femenino	nombrado	31 a mas años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
51 a 60 años	masculino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	masculino	contratado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
20 a 30 años	masculino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar

41 a 50 años	femenino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	contratado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	contratado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	femenino	contratado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Baja diseño organizacional	Bajo potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable

41 a 50 años	femenino	contratado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Baja satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	masculino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
20 a 30 años	masculino	contratado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	masculino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	contratado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	masculino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable

41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	contratado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	masculino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
20 a 30 años	masculino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
20 a 30 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
51 a 60 años	masculino	nombrado	21 a 30 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	contratado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
51 a 60 años	femenino	nombrado	31 a mas años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar

31 a 40 años	femenino	contratado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Bajo potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	masculino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
20 a 30 años	masculino	contratado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable

31 a 40 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	femenino	contratado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
51 a 60 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Alto potencial humano	Regular satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Regular cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar

20 a 30 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	femenino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
20 a 30 años	masculino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	masculino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Por mejorar
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Regular cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Regular potencial humano	Regular satisfacción	Por mejorar
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
41 a 50 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	femenino	nombrado	21 a 30 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Regular potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	femenino	nombrado	1 a 10 años	Alta cultura organizacional	Alta diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable
31 a 40 años	masculino	nombrado	11 a 20 años	Alta cultura organizacional	Regular diseño organizacional	Alto potencial humano	Alta satisfacción	Saludable

**ANEXO N°7**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TÍTULO DEL PROYECTO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL DE APOYO JUNÍN- 2018**

**INVESTIGADOR: Bach. Gabriela Aurelia BLANCO LUNA**

Se me ha explicado correctamente el objetivo del estudio que es **determinar la relación que existe entre el clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal del hospital de apoyo Junín- 2018**, que los procedimientos serán realizados por profesionales calificados y con experiencia, utilizando procedimientos universales de seguridad. Entiendo que mi participación es totalmente voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento y que el rechazo a participar no implicara penalización alguna o pérdida de beneficios para mí.

Otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto.

---

DNI Y FIRMA

## ANEXO N°8

### FOTOS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### REGISTRO DEL CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO PERSONAL ASISTENCIAL



## PERSONAL ASISTENCIAL



## PERSONAL ADMINISTRATIVO



**ANEXO N°9**  
**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y**  
**LA SATISFACCIÓN LABORAL**

**A. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**1. Un ambiente de apoyo**

Los trabajadores son seres humanos y no considerarlos como simples recursos. Por lo tanto, los que dirigen la organización deben mostrar real preocupación por sus colaboradores, como seres humanos y no solo por su desempeño en el trabajo.

El ambiente de trabajo de apoyo reconoce dos aspectos: el trabajo y la vida privada.

**2. Flexibilidad en el lugar de trabajo**

Una buena organización respeta las promesas de flexibilidad. Recordando que "trabajo flexible" es mucho más que laborar desde casa. Se trata más bien de trabajar desde donde sea que el individuo necesite estar en un momento en específico.

**3. Reconocer los logros de los trabajadores**

Un buen clima laboral es clave para el éxito de toda organización, y la retención de sus trabajadores es del mismo modo importante. En lugar de centrarse sólo en los incentivos de motivación, se deben establecer estrategias de reconocimiento real por el trabajo y esfuerzo. Cuando se cumplen los objetivos, se debe celebrar el trabajo bien hecho esto alienta a los empleados a sobresalir en sus tareas.

#### **4. Dar autonomía a los colaboradores**

Un pilar principal de apoyo es aprender a confiar en que los trabajadores están utilizando sus horas laborales para lograr sus objetivos. Al crear un fuerte sentido de autonomía, los empleados se sentirán más empoderados y tendrán más motivación e iniciativa.

#### **5. Crear programas de aprendizaje y desarrollo**

Se debe gestionar y generar verdaderos planes de estudio y proporcionar los recursos adecuados y el entorno que respalde las necesidades de crecimiento y desarrollo de los empleados. Esta es una buena práctica para premiar a los colaboradores según el rendimiento.

#### **6. Programar actividades fuera del trabajo**

Organizar actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo genera comunicación e interacción entre empleados. Promoviendo relaciones sanas y amistades entre colegas.

### **B.- ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL**

#### **1. Empoderar a los trabajadores**

Se necesita que los líderes les proporcionen la autonomía necesaria para llevar a cabo su trabajo explotando lo mejor de sus capacidades y sintiéndose orgulloso del resultado final. Para ello se debe confiar en los colaboradores permitiéndoles que tomen sus propias decisiones, diseñen las estrategias que crean más adecuadas para alcanzar los objetivos asignados con un acompañamiento que permita verificar el avance del cumplimiento de dichas tareas.

## **2. Mantener una comunicación constante**

Es importante la claridad y transparencia en la información, pues la comunicación suele ser la fuente de muchos de los problemas que se presentan comúnmente en una organización de personas. Es por eso urgente que los canales de comunicación refuercen y se retome la confianza con los colaboradores.

## **3. Enfocarse en el largo plazo:**

Para que un empleado se sienta satisfecho y motivado necesita interiorizar los objetivos a largo plazo que persigue su organización, es decir tener clara la visión a largo plazo de la organización a la que pertenece.

## **4. Preocuparse por el bienestar del equipo**

Es importante que los que dirigen la organización debieran preocuparse por el bienestar, tanto físico como emocional de sus trabajadores. La mayoría de las personas sufren fatiga, cansancio, estrés y todo tipo de enfermedades causadas por el trabajo en algún momento de su vida. Crear planes de prevención, promoción de buenas prácticas y de atención oportuna para cuando se presenten hechos de este tipo y esforzarse por mantener colaboradores saludables, motivados, comprometidos y productivos.

## **5. Dar y recibir retroalimentación**

La retroalimentación permite aumentar la interacción entre los líderes y sus equipos, mejorar la comunicación y consolidar la confianza entre sí.