

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el
Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017**

Para Optar : Título de Licenciado en Administración

Autores : Bach. Ghymer Randu, Chumpitaz Matos
Bach. Yeny, Vidalon Torres

Asesor : Mg. Kiko Richard, López Coz

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Recursos

Líneas de investigación por
programa de estudio : Talento Humano

Resolución de Expedito N° :

Fecha de Inicio y Culminación :

Huancayo – Perú

2018

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS:

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa
Arakaki, Satipo – 2017

PRESENTADO POR:

Bach. Ghymer Randu, Chumpitaz Matos

Bach. Yeny, Vidalón Torres

Para optar el título de:

Licenciado en Administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobada por los Siguietes Jurados

Presidente

Primer Miembro

Segundo Miembro

Tercer Miembro

Huancayo, ___ de _____ del 2019

ASESOR:

Mg. Kiko Richard López Coz

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, mi madre, padre y mis hermanos, por el apoyo incondicional que me brindaron en mi formación profesional.

Ghymer

DEDICATORIA

A Dios por guiar, iluminar e inspirar mi espíritu para la conclusión de la tesis, A mis padres por su apoyo incondicional y comprensión en todo momento, a los docentes por su enseñanza y formación profesional que me brindaron.

Yeny

AGRADECIMIENTO:

A Dios por darnos la vida, la salud, por ser la guía y por iluminar nuestro camino y mente día a día, siendo ÉL, el ejemplo a seguir.

Nuestro agradecimiento eterno a la UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, por brindarnos una educación de calidad y por acogernos en sus senos el tiempo que pasamos.

Con el mayor cariño y respeto le agradezco al asesor Mg. Kiko Richard López Coz, por su apoyo y asesoramiento para que sea posible el desarrollo de esta investigación.

Sin ninguna distinción queremos agradecer a los Directivos del Hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki” de la Provincia de Satipo, por su acogimiento y colaboración para que sea posible la obtención de datos.

LOS AUTORES

ÍNDICE

ASESOR:	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO:	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
ÍNDICE DE TABLAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPITULO I	1
PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	1
I. PLANTEAMIENTO SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1. Justificación Teórica	5
1.4.2. Justificación Práctica	6
1.4.3. Justificación Metodológica	6

1.4.4. Justificación Social	6
1.4.5. Justificación de Conveniencia	7
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5.1. Delimitación Espacial	7
1.5.2. Delimitación Temporal	8
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática	8
CAPITULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
II. MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	9
2.2. BASES TEÓRICAS	13
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	22
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	23
2.4.1. Hipótesis General	23
2.4.2. Hipótesis Específicas	23
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	25
CAPITULO III	27
METODOLOGÍA	27
I. METODOLOGÍA	27
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	27
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	27
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos	29
3.6.2. Instrumentos de Recolección de datos	30
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
CAPITULO IV	33
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	33
II. ANALISIS Y DICUSION DE RESULTADOS	33
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	33
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS	33
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	62
ANEXOS	65
Anexo 1	66
Anexo 2	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki	7
Figura 2: Clima Organizacional	33
Figura 3 Variable comunicación	34
Figura 4: Confianza.....	35
Figura 5: Motivación.....	36
Figura 6: Participación.....	37
Figura 7: Liderazgo.....	38
Figura 8: Satisfacción Laboral	39
Figura 9: Carácter Intrínseco.	40
Figura 10: Remuneración.....	41
Figura 11: Promoción	42
Figura 12: Promoción	42
Figura 13: Seguridad.....	43
Figura 14: Condiciones de Trabajo.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados del Clima Organizacional (agrupado)	33
Tabla 2: Comunicación	34
Tabla 3: Confianza	35
Tabla 4: Motivación	36
Tabla 5: Participación	36
Tabla 6: Liderazgo	37
Tabla 7: Satisfacción Laboral	38
Tabla 8: Carácter Intrínseco	39
Tabla 9: Remuneración	40
Tabla 10: Promoción	41
Tabla 11: Seguridad	42
Tabla 12: Condiciones de Trabajo	43
Tabla 13: Correlación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	46
Tabla 14: Correlaciones entre Comunicación y Satisfacción Laboral	48
Tabla 15: Correlaciones entre Confianza y Satisfacción Laboral	50
Tabla 16: correlaciones entre Motivación y Satisfacción Laboral	51
Tabla 17: correlaciones entre Participación y Satisfacción Laboral	53
Tabla 18: Correlaciones entre Liderazgo y Satisfacción Laboral	54

RESUMEN

La presente tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017”, es una investigación que viene a ser una de las más cotidianas preocupaciones por parte de los directivos y ejecutivos de las diferentes organizaciones e instituciones de nuestro país y de otras latitudes; dado que compromete a los trabajadores de las diferentes áreas y esta a su vez enfocada en el nivel de satisfacción.

La investigación responde al trazado de un problema principal ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?, siendo el objetivo, Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017, el objetivo nos ayuda responder el problema de la hipótesis: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki. Se

intenta demostrar en aspectos de manejo de las condiciones necesarias para ser reconocido como una investigación con método científico que permite aplicar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos del Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki; La hipótesis responde, que si existe en una organización el adecuado clima organizacional y esto se reflejara en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki; posterior al procesamiento e interpretación de resultados, se obtuvo que: sobre la muestra de 250 colaboradores del Hospital, se obtuvo una significación bilateral de 0,000 en un nivel de 0,05 de margen de error y con el nivel de correlación de 0,640**, siendo considerado un nivel de correlación positiva media, es decir aceptando la hipótesis alterna.

PALABRAS CLAVES: Clima, Motivación, Liderazgo, estrategias de coaching, satisfacción.

ABSTRACT

This thesis entitled "Organizational Climate and Labor Satisfaction at the Manuel Ángel Higa Arakaki Hospital, Satipo - 2017", is an investigation that is one of the most daily concerns of managers and executives of the different organizations and institutions of our country and other latitudes; since it engages workers in different areas and is in turn focused on the level of satisfaction.

This research responds to the tracing of a main problem. What is the relationship between the organizational climate and job satisfaction at the Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?, being the objective, Determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in Manuel Angel Higa Arakaki Hospital, Satipo - 2017, the objective helps us to answer the hypothesis problem: There is a direct and significant relationship between the organizational climate and job satisfaction at the Manuel Ángel Higa Arakaki Hospital. It is tried to demonstrate in aspects of management of the necessary conditions to be recognized as an investigation with scientific method that allows to apply the organizational climate and the job satisfaction in the public servants of the Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki; The hypothesis responds that if there is an adequate organizational climate in an organization and this will be reflected in the job satisfaction of the public servants of the Manuel Ángel Higa Arakaki Hospital; After processing and interpreting the results, it was obtained that: on the sample of 250 Hospital employees, a bilateral significance of 0.000 was obtained at a level of 0.05 margin of error and with the correlation level of 0.640 **, being considered a level of positive average correlation, that is to say accepting the alternative hypothesis.

KEY WORDS: Climate, Motivation, Leadership, coaching strategies, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la investigación sobre, Clima organizacional y Satisfacción laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo – 2017, responde a la problemática del talento Humano que genera constantes preocupaciones en los directivos de las instituciones mayormente de carácter público y donde el nivel de trabajadores es de un numero significativamente grande y que conlleva a establecer infinidad de razones por la que se generan climas inestables; y es que muchas veces los niveles de insatisfacción de los trabajadores se inicia con la intromisión de la política y de los favores que de ella desprenden, además los salarios diferenciales entre contratados y nombrados, los cargos de confianza y muchos otros factores más.

La investigación comienza desde una situación problemática detallada en lo siguiente; ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?, de acuerdo a lo establecido como problemática se planteó el objetivo general; Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo – 2017; considerando además la hipótesis: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo – 2017.

Este trabajo de investigación presenta cuatro capítulos, encontramos, en el Capítulo I, en este punto de trabajo está la descripción del problema de la investigación, planteamiento de los objetivos, la parte de justificación teórica, practica y metodológica y la delimitación espacial, temporal y conceptual de la investigación.

Capitulo II, trata sobre el marco teórico, antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de los conceptos, la hipótesis y variables y la operacionalización de las variables dela investigación.

Capitulo III, este capítulo contiene la metodología que es el método científico, el tipo de investigación que es aplicada, nivel de investigación, diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y el procedimiento de recolección de datos de la investigación.

Capitulo IV, encontramos el análisis y discusión de los resultados a través de tablas, gráficos, figuras, etc., de la investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

I. PLANTEAMIENTO SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Desde principios del siglo XIX, se vino tomando mucha consideración al papel de acción física y las acciones de factor intelectual del ser humano. Los estudios consideran que el clima organizacional establece la forma en que un individuo percibe su labor, su capacidad de rendimiento, nivel de productividad, factores que conllevan a su satisfacción, etc. En el ámbito del sector salud que depende del estado, tiene una vital importancia el clima organizacional, porque permitirá dependiendo de su nivel el desarrollo de estrategias orientados a los factores de organizacional planificada, esto permitirá a los directivos una visión diferente del interno de la institución de salud por tanto este diagnóstico es imprescindible de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado con una organización que brinde una imagen de confianza y de respeto en la sociedad.

La comprensión de los aspectos que afectan a la organización es una necesidad de los profesionales que asumen un papel de toma de decisiones en la organización, que al tener la responsabilidad de dirigir el talento humano orientado al servicio de los usuarios; y estos orientados además al uso adecuado de los recursos que complementan las acciones humanas.

Un aspecto especial se enfoca en el proceso de dirección, ya que es aquí donde se puede analizar de forma especial como se movilizan los recursos humanos, materiales, financieros e instalaciones orientado a brindar servicio a una población determinada y esto de forma muy particular en el sector salud. Chrudden & A. Sherman, (1992), consideran que “toda organización posee su propia y exclusiva personalidad o clima que la diferencia

de otras”. Los mismos investigadores sostienen que “la dirección o gerencia debe prestar mucha atención a este aspecto, ya que entender el clima de la organización conlleva al logro de los objetivos establecidos”.

Para diagnosticar el clima organizacional de un hospital es considerable explicarlo como organización. De esta forma, (Daft, 2014), define a las organizaciones como “entidades sociales que están orientadas hacia el logro de misiones, diseñadas con una composición antes estudiada, donde se trabaja en sincronización y que está enlazada al medio ámbito”.

(Daft, 2014) Menciona además, que el “crear elementos para lograr los logros programados, ofrecer bienes y servicios con eficacia, fomentar y hacer más simple la originalidad, ajustarse y ejercer predominación en el ámbito que está en continuo cambio, hacer valor para los individuos internos y externos, amoldarse a los desafíos de la diversidad, ética, razón y propiedades personales de los trabajadores, son funcionalidades de la organización”. Por esto, dicen que toda organización es dinámica y su avance necesita de la participación de todos sus pertenecientes.

Según la Organización mundial de la Salud, identificada con las siglas OMS (1985) en los documentos que normativizan, señala que un factor importante para asumir la calidad de la asistencia sanitaria, es certificar que los usuarios de alguno de los servicios a los que acude, exprese su satisfacción de recibir los servicios de diagnóstico y tratamiento más adecuados para conseguir una atención óptima. El sistema de gestión de la calidad en salud está definido como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y monitorear las actividades de las unidades en relación a la calidad de la atención.

Los directivos de los hospitales saben que la gestión debe centrarse en los procesos, considerando que los trabajadores ya no son empleados sino personas que ayudan a que se hagan las cosas, desarrollando a dichos trabajadores, pero en la práctica aún no se valora

al recurso humano y, por lo tanto, el nivel de motivación y compromiso con la mejora continua es bajo.

Vásquez Chiroque (2017), menciona que: “La salud en nuestro país necesita del reconocimiento y valoración del ser humano. Se tiene un deficiente clima organizacional y se da en todas las organizaciones, pues la mayor parte de organismos de salud solo se preocupan por sus beneficios económicos, lo cual es correcto, pero dejan a un lado los problemas internos que se presentan en la Institución (...) y se hacen los de la vista gorda para mejorar el ambiente y la calidad laboral de sus colaboradores, que son quienes contribuyen para el crecimiento”.

En la mayoría de centros hospitalarios se encuentran situaciones que no han permitido un desempeño eficiente de su personal y de su organización. Algunos aspectos que identifican el problema son: insatisfacción de los trabajadores, falta de medicamentos, ausencia de cooperación entre personal de la empresa, conflictos entre el personal con superiores, carencia de identificación del trabajador con la empresa, escasa infraestructura (tecnología médica), no existe atención médica de calidad, etc.

La situación no es adversa a la institución de salud de la presente investigación y que es el Hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki” de la provincia de Satipo, Región Junín. Este hospital tiene principios muy importantes tales como son: la confianza de los profesionales de salud; la motivación que se les da a los usuarios, valorando y retribuyendo a sus esfuerzos; la participación activa de los profesionales en salud y el director en las distintas actividades del hospital y de la comunidad; todos estos factores tienen una influencia trascendental en la satisfacción laboral y es ello lo que se mostrara en el presente.

La realidad no está muy lejos de otras experiencias de instituciones del estado; puesto que en las instalaciones del hospital se tiene experiencias negativas.

En la actualidad en el hospital se tiene vicios como diferencias entre los tipos de trabajadores por su condición laboral, desde contratados por la modalidad CAS, contratados por tiempo indeterminado, tercerización, nombrados y los de cargos de confianza. Este aspecto ya genera un ambiente áspero entre los trabajadores, lo mismo ocurre con las condiciones de trabajo, horarios y beneficios; y no es mucho de tener en cuenta los ambientes inadecuados en muchas áreas de atención a los usuarios de este hospital. Entre estos aspectos y otros se está generando un clima organizacional inadecuado para los intereses del hospital y de los mismos usuarios, y generando la presente investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Qué relación existe entre la comunicación y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?
- 2) ¿Qué relación existe entre la confianza y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?
- 3) ¿Qué relación existe entre la motivación y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?
- 4) ¿Qué relación existe entre la participación y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?
- 5) ¿Qué relación existe entre el liderazgo y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Identificar la relación que existe entre la comunicación y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo – 2017
- 2) Establecer la relación que existe entre la confianza y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.
- 3) Conocer la relación que existe entre motivación y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.
- 4) Identificar la relación de la participación en la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.
- 5) Establecer la relación del liderazgo en la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

Esta investigación surgió debido a que en los hospitales en el Perú tiene múltiples deficiencias y limitaciones en comparación a otros países desarrollados por ser un país subdesarrollado donde se percibe a la recesión económica, el descuido en desarrollar la creatividad, la calidad de formación, el desempeño de sus profesionales y por qué los trabajadores en las diferentes instituciones no cumplen a cabalidad sus funciones perjudicando el desarrollo institucional. Si en una institución hay un clima favorable entonces también habrá un buen desempeño laboral, por ende, a menor

clima menor desempeño y a mayor clima mayor desempeño. Este razonamiento lógico, nos permite entender que el clima organizacional es base para un desarrollo de una institución. Es importante desarrollar la satisfacción de los trabajadores pues esto posteriormente se verá reflejado en la calidad de servicios que es la expectativa de todos los usuarios de salud.

1.4.2. Justificación Práctica

La imagen que transmiten las instituciones del estado y más aún los del sector salud en nuestro país son negativas; se siente en los ambientes de trabajo factores de un grado de hostilidad, porque el clima organizacional es deficiente por ello es necesario orientar a aplicar estrategias y teorías para mejorarlos y alcanzar un nivel de satisfacción de los empleados públicos de este hospital y orientar a la calidad de servicio a los usuarios. La investigación pretende alcanzar los objetivos planteados y ser usado como punto de referencia a los directivos para que refuercen y/o mejoren el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores.

1.4.3. Justificación Metodológica

En la presente investigación se desarrollará los aspectos metodológicos orientados al carácter científico básico, con diseño descriptivo correlacional de corte transversal, no experimental. Se busca aplicar un instrumento como la encuesta para el recojo de información con una población y muestra entre los trabajadores del Hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki” de la Provincia de Satipo.

1.4.4. Justificación Social

Con el presente trabajo se propone, lograr en primer lugar el bienestar de los servidores públicos del hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki” de la Provincia de Satipo en relación de encontrar un clima organizacional adecuado y que posteriormente

se lograra generar satisfacción a los usuarios de la provincia de Satipo con una mejor calidad de servicio.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

Las expectativas que tienen los usuarios en relación al nivel de satisfacción de los servicios que han de recibir en los hospitales en el país es muy negativo, al buscar las causas esto se orienta a la mala calidad de servicio de los servidores públicos de estas instituciones, sin embargo, al analizar las razones de estas deficiencias esto se enfoca a un clima organizacional inestable y que genera las deficiencias establecidas generando una cadena de excusas en todo nivel, entonces es necesario plantear las soluciones al nivel de los trabajadores del hospital buscando su satisfacción y ello posteriormente se verá plasmado en un nivel de atención de mejor calidad hacia los usuarios.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial



Figura 1: Mapa de Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki

Fuente: Google Maps

Es preciso mencionar que para la investigación se consideró al hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki” de la Provincia de Satipo, región Junín, con ubicación en Av. Daniel Alcides Carrión.

1.5.2. Delimitación Temporal

El estudio se desarrolló entre el mes del mes de abril del 2018, hasta julio del año en curso.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

Se describe la importancia de un buen clima organizacional en las instituciones del estado peruano para alcanzar la satisfacción de los empleados públicos; este objetivo se plantea con la finalidad de que la imagen del hospital a nivel local y regional sea buena y de respeto por parte de los usuarios.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Primero tenemos los trabajos de investigación que son parte de los antecedentes de la presente tesis a nivel internacional:

A. Antecedente Internacionales

Bruzual Sandra, (2016), tesis: “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa de Servicios Reliability and Risk Management*”; para optar el título de licenciada en administración, Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas Universidad de Morelos, México; quien concluye que:

Se encontró que el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores tuvo un resultado de relación positivo en grado alto ($r = .790$, $p = .000$).

Se halló que las variables independientes edad y género tuvieron un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional y las variables independientes país de residencia, tipo de empleo, género y edad tuvieron un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral.

Con el uso del estadístico de prueba basados en el instrumento aplicado a la muestra de la investigación concluyeron: se percibe por parte de los empleados un grado de clima organizacional que tiene influencia lineal positiva y moderada en el grado de satisfacción laboral. Esto conlleva a que los autores del trabajo de investigación establecieran que, cuanto mejor sea el grado de percepción de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral en la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Vera Marín, (2016), tesis: “*El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario*”; Para alcanzar el grado como Maestro en Administración con énfasis en negocios, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Facultad de Contaduría y Administración; México.

Se estableció como objetivo: “Analizar el índice de clima organizacional, compromiso y satisfacción laboral en una empresa del ramo ferroviario” e identificar si existe una correlación entre ellos, ya que, coincidiendo con otros autores en este tema, el clima organizacional y el compromiso laboral son observables e importantes en el comportamiento de las personas; ya que el contar con personas comprometidas es una ventaja competitiva para las organizaciones Margarita, Antonio, Martín, & Slazar, (2010). El estudio del clima organizacional constituye una herramienta eficaz para que los directivos puedan tomar decisiones de los aspectos relacionados con los problemas profesionales y promover la implementación de estrategias que promuevan un adecuado clima organizacional en una institución; Iglesias y Sánchez, (2017).

Este estudio al tratar con percepciones de las personas fue realizado con la escala de Likert, que como lo expone Hernández Sampiere, (2014) ésta escala es utilizada para medir actitudes, pero de acuerdo a los resultados sólo se puede concluir que un número es mayor que otro. Es por esta razón que se analizó por áreas de trabajo donde se puede observar que las diferencias en la percepción no son muy grandes por lo que se puede concluir que el clima laboral es homogéneo para la población estudiada independientemente de su lugar de trabajo.

Igualmente se identificaron las dimensiones de la variable clima organizacional, siendo el resultado de puntuación relativamente baja, teniendo a reconocimiento y recompensa como dimensiones que alcanzaron un nivel menor a 3 en la escala de Likert, por lo mismo que se considera que su impacto es negativo al clima organizacional, por lo

mismo el departamento de recursos humanos deberá enfocarse para la mejora del ambiente en la organización.

B. Antecedentes Nacionales

Vásquez Chiroque, (2016), tesis: *Diagnóstico del Clima Organizacional y la Calidad de Atención al Paciente en el Centro de Salud Llama*; para optar el título de licenciado en administración de empresas, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; Chiclayo, Perú; donde concluye que:

De las dimensiones propuestas por SERVQUAL para medir el nivel de calidad, la dimensión Empatía presentó el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad alto y la dimensión Elementos tangibles obtuvo el menor porcentaje en cuanto a nivel de calidad bajo.

Podemos concluir que la percepción de los trabajadores del Centro de Salud Llama con respecto al clima laboral durante el presente año, resultó encontrarse en un nivel medio tendencia a ser alto.

Queda evidencia que el nivel de calidad del servicio, desde la percepción del usuario en el Centro de salud Llama es alto, es decir que existe una clara satisfacción del usuario por tanto las expectativas del paciente han sido superadas.

Castro Granados & Espinoza Cueva, (2015) tesis: *"Influencia Del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Centro de Salud la Libertad - I Huancayo- 2014"*; para optar el título profesional de: licenciada en enfermería, Universidad Nacional del Centro del Perú, en la que concluyen:

Queda demostrado que existe una relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2014, afirmación que se hace mediante la correlación de Rho de

Spearman donde $r=0,762$, $tc=5,643$ para 23 grados de libertad y un 95% de nivel de confianza y $\alpha=0,05$. El clima organizacional en las enfermeras del Centro de Salud La Libertad, es inadecuado en un 72%. El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad, es insatisfecho en un 80%.

La mayoría de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad tienen edades que varían entre "25 y 36 años" representando un 40%, en cuanto a la condición laboral la mayoría de las enfermeras es contratada representando un 68%, el tiempo de servicio de la mayoría fluctúa entre 0 y 5 años, representando el 40%.

Chulluncuy Garcia, (2017), tesis: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad del Distrito de Rio Negro, Provincia de Satipo 2017*; para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Facultad de Administración y Ciencias Contables, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú; quien concluye que:

En la tabla y gráfica N° 01. Respecto del clima organizacional, el 30% de los encuestados respondieron nunca y bastantes veces, El 25% respondió siempre; Con estos resultados concluimos que el clima organizacional en los servidores públicos de la municipalidad de Rio Negro no es el adecuado. el grado de asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es adecuado, es decir. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2017. Con 9 gl. y $\alpha= 0.05$.

La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2017. Con 9 gl. y $\alpha= 0.05$.

La confianza se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2017. Con 9 gl. y $\alpha = 0.05$.

La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de rio Negro, provincia de Satipo 2017. Con 9 gl. y $\alpha = 0.05$.

La participación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2017. Con 9 gl. y $\alpha = 0.05$.

El liderazgo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Rio Negro, provincia de Satipo 2017. Con 9 gl. y $\alpha = 0.05$.

2.2. BASES TEÓRICAS

a) Clima Organizacional

Según el investigador Marchant, (2002). “El clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización (...) dice relación con el trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución”.

Como antecedente teórico el clima organizacional se remonta a las ideas de Tolman (1926) basado en los mapas cognitivos establecidos como, "el esquema individual que construyen las personas, para darle sentido a su ambiente" (en Silva, 1992). Enfocando aspectos organizacionales Lewin, (1948) “relaciona comportamiento humano y ambiente a través del concepto de *atmósfera psicológica* en referencia a una realidad empírica susceptible de ser demostrada empíricamente como un *patrón* relativamente

duradero y estable de acciones e interacciones de la gente en la organización y que constituye un conjunto de fuerzas sociales sobre el individuo en ese ambiente".

Lewin, (1948), fue uno de los primeros en realizar investigaciones sobre Clima psicológico en la década de los treinta. El mismo que acuñó el concepto de "atmósfera psicológica", la que sería una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier hecho físico.

Con la intención de estudiar el tiempo como una situación empírica, Lewin, Lippit y White (1939) diseñaron un ensayo que les permitió comprender el efecto que un preciso estilo de liderazgo (Democrático, laissez faire y autoritario) poseía en relación al clima. Las conclusiones fueron determinantes: en oposición al distinto tipo de liderazgo surgieron diversos tipos de atmósferas sociales, probando que el tiempo era más fuerte que las tendencias a reaccionar adquiridas antes.

Según (Robbins & Judge, 2009). "Es el desarrollo por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de proporcionarles concepto a su ambiente". Tomando en cuenta lo establecido por Robbins, se puede expresar que son los trabajadores los que están predispuestos a explicar lo percibido y sus interrelaciones internas.

El tener información cercana del clima organizacional incide directamente en la motivación de los trabajadores considerando además el nivel de implicancia en su rendimiento laboral y el involucramiento en relación a las actividades de su cargo, lo cual debe de ser interpretado por los directivos para poder enfocar esos aspectos y buscar satisfacerlos.

Según (Palma Carrillo, 2000), "las características del medio ambiente de trabajo percibidas directa o indirectamente por quienes interactúan en un determinado ambiente social", además creo como una variable interviniente entre los componentes

del sistema organizacional y el accionar individual, a su vez detalla propiedades peculiares y distintivas de las organizaciones subjetivamente persistente, al final considerarlo como parte de un sistema cambiante en interacción con las construcciones y otras propiedades organizacionales. Palma Carrillo, (2000).

Según Hall & Gay, (2006) el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Brown & Moberg, (2008) manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta.

Dessler, (1993), expone que no hay un consenso con respecto al concepto del término, las definiciones giran cerca de componentes organizacionales puramente objetivos como composición, reglas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el acompañamiento. En funcionalidad de esta falta de consenso, el creador ubica la definición del término en relación del enfoque que le den los profesionales del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista, en este se distinguen dos estudiosos Forehand y Gilmer, estos estudiosos definen el tiempo organizacional como “el grupo de propiedades permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el accionar de la gente que la forman”.

a) Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a

otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. Aguado, (1988).

La variable que a generado mucho interés y atención en estudios es la satisfacción laboral como dimensión del comportamiento organizacional. Como lo explicó en sus investigaciones, Robert Hoppock; quien publicó el libro *Job Satisfaction* en 1935. Un factor inicial del interés mostrado por los investigadores se concentra en: el ser humano en el trabajo es el más importante y segundo que siempre ha estado implícitamente o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

Se entiende como Satisfacción laboral a “la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo (...) las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras” (Lewin, 1948).

Se pueden visualizar algunas de las muchas definiciones respecto a la satisfacción.

1. Definen el concepto de Satisfacción Laboral como “una actitud generalizada en relación al trabajo” (Beer 1964, Salancik y Pfeffer 1977, Harpaz 1983, Peiro 1986, entre otros), “atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto)”.

Algunos investigadores refieren respecto a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Se destacan aspectos evolutivos conceptuales que a continuación se detallan:

- “Sentimientos o respuestas afectivas relativamente a aspectos específicos de la situación laboral” Smith, Kendall y Hullin, (1969).
- “Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo”. Locke (1976).
- “Estado afectivo, en el sentido del gustar o no en términos generales, de una determinada situación relacionada con su Trabajo” CRITES, (1969).
- “Orientación afectiva positiva para el empleo”, Price y Muller, (1986).

Existen varias teorías que tratan de explicar la satisfacción laboral, en este contexto solo explicaremos una de ellas:

Teoría de la Discrepancia. - De acuerdo a Locke, (1976), “la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea” (...) la cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona”.

“Es importante rescatar lo que planteo este autor; destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral” Zelada Rosales V. (2017)

Además, señala que “para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos”. Mencionado por Zelada Rosales V. (2017).

Por lo tanto, la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos.

b) Factores determinantes de la satisfacción laboral.

Entre ellos tenemos:

- Las condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y remunerativos
- Políticas administrativas
- Relación con la autoridad
- Relaciones interpersonales
- Realización personal
- Desempeño de tareas

Estas características también se toman de lo aportado por Locke (1976) y mencionado por: Mencionado por Zelada Rosales V. (2017).

c) Fuentes de satisfacción en el puesto

Luthans, (2008), afirma. “Existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, un estudio descubrió que, si los campos de especialidad de estudiantes universitarios coincidían con sus empleos, dicha correspondencia predecía la satisfacción laboral subsiguiente”. Sin embargo, las influencias y principales se resumen junto con las cinco dimensiones. Mencionado por Quispe Aquino, Norma (2016).

El trabajo mismo.- “El contenido del trabajo mismo es una fuente importante de satisfacción laboral (...) a un nivel más pragmático, algunos de los ingredientes más importantes de un empleo satisfactorio, descubiertos por encuestas a través de los años, incluyen un trabajo desafiante e interesante; además una encuesta descubrió que el desarrollo de la carrera (no necesariamente la promoción) era más importante para empleados tanto jóvenes como de mayor edad”. (p.142).

El pago. – “Se reconoce que los sueldo son un factor significativo, aunque cognitivamente complejo y multidimensional de la satisfacción laboral (...) el dinero no solo ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas sino también es para satisfacer necesidades de nivel superior”. (Quispe Aquino, 2015)

“Con frecuencia los empleados consideran que el pago es un reflejo de como la administración ve su contribución a la organización”. (p.143). Mencionado por Quispe Aquino, (2015).

- 1) **Oportunidades de promoción.** – “Las oportunidades de promoción parecen tener un efecto variable en la satisfacción laboral (...) esto se debe a que las promociones adquieren diversas formas y tienen muchas recompensas adicionales (...) por ejemplo, los individuos que son promovidos con base en su antigüedad experimentan con frecuencia satisfacción laboral, pero no tanta como los que son promovidos con base en su desempeño (...) por otro lado, una promoción con un aumento salarial de 10% no están satisfactoria como una con un aumento de un 20% (...) estas diferencias ayudan a explicar por qué las promociones de directivos son más satisfactorias que las promociones en los niveles inferiores de las organizaciones (...) del mismo modo, en los últimos años, con el apalancamiento de las organizaciones y las estrategias de delegación de autoridad que lo acompañan, la promoción, en el sentido

tradicional por la escala corporativa jerárquica del éxito, ya no está disponibles como antes. (Quispe Aquino, 2015). “Los empleados que operan en el nuevo paradigma, saben que las promociones usuales ya no están disponibles, pero tampoco son deseadas (...) un ambiente de trabajo positivo y las oportunidades para crecer intelectualmente y ampliar la base de habilidades se han vuelto para muchos más importantes que las oportunidades de promoción”. (p.143); Mencionado por Quispe Aquino, Norma (2016).

- 2) **Supervisión.** - La supervisión es otra fuente moderada e importante de la satisfacción laboral. No obstante, se puede decir, por ahora existen dos dimensiones de estilo de supervisión que influyen en la satisfacción laboral. Una se centra en los empleados y se mide según el grado con el que un supervisor adquiere un interés personal y se preocupa por el empleado. Se manifiesta comúnmente en acciones en vigilar el desempeño del empleado. Proporcionarle consejos y ayuda y comunicarse con él a nivel personal y oficial. La otra dimensión es la participación o influencia, representada por los administradores que permiten a sus empleados participar en decisiones que afectan sus propios empleos. En mayoría de los casos, este método genera una mayor satisfacción. (p.143); Mencionado por Quispe Aquino, Norma (2016).
- 3) **Grupo de trabajo.** - La naturaleza del grupo de trabajo o equipo tiene un efecto en la satisfacción laboral. Los colegas o miembros de equipos, amistosos y cooperadores, son una fuente moderada de satisfacción para empleados individuales. El grupo de trabajo, especialmente un equipo “unido”, sirve como una fuente de apoyo, bienestar y consejo para los miembros individuales. La investigación indica que los grupos que requieren mucha interdependencia entre

los miembros para llevar a cabo el trabajo tienen mayor satisfacción. Un buen grupo de trabajo o equipo eficaz hace que el trabajo sea más agradable. Sin embargo, este factor no es esencial para la satisfacción laboral. Por otro lado, si existe la condición contraria (no es fácil llevarse bien con las personas), este factor puede producir un factor negativo en la satisfacción laboral. Además, la investigación realizada a través de las culturas indica que, si los miembros se resisten a los equipos en general y a los equipos auto dirigidos en particular, se sentirán menos satisfechos que si aceptaran formar parte de ellos. (p.144) Mencionado por Quispe Aquino, Norma (2016).

- 4) **Condiciones de trabajo.** - Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitará llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá. (p.144); Mencionado por Quispe Aquino, Norma (2016).

Arbaiza Fermini, (2013), menciona. La satisfacción en el puesto vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en un centro laboral. Existen diversos factores para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en su puesto de trabajo. (p.183), mencionado por Quispe Aquino, Norma (2016).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Cultura. Es el conjunto, de todos los aspectos de una sociedad: su lenguaje, conocimientos, leyes, costumbres, etc. Que otorgan a esa sociedad un carácter distintivo y su personalidad (Robbins, 1998).

Clima Organizacional. El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado Hall (1996).

Encuesta. Estudio que se realiza en base a una muestra poblacional de características y número especiales que permite tomar conocimiento de los hechos en un momento determinado y en una población específica.

Desempeño laboral. Se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos (Bracho1989).

Motivación: Es alentar a los servidores públicos a pensar por sí mismos, incrementar de manera permanente el interés por la asignatura, presentar a la clase que constituyan verdaderos estímulos, etc. Chiavenato (2007).

Estructura: Son las presentaciones lógicamente ordenadas, actividades de clase planeadas en detalle, etc. Chiavenato (2007)

Dominio del Contenido: Es el manejo de una excelente información, no confundirse con preguntas inesperadas. Chiavenato (2007)

Habilidades para enseñar: Es el buen humor, oportuno, ejemplos basados en experiencias propias, dar vida a lo que enseña, etc.) Chiavenato (2007, p.244).

Comunicación: Es el acto de transmitir información a través de signos interpretados por otro u otros. Chiavenato (2007).

Enfoque Sistemático. El concepto de sistema pasó a dominar las ciencias, y principalmente, la administración. Si se habla de astronomía, se piensa en el sistema solar; si el tema es fisiología, se piensa en el sistema nervioso, en el sistema circulatorio, en el sistema digestivo; la sociología habla del sistema social, la economía de sistema monetario, y así sucesivamente.

Ética empresarial. La ética empresarial se define como los principios de conducta de las organizaciones que sirven de guía para su toma de decisiones y comportamiento.

Relaciones Humanas. Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. (Robbins. S, 1998).

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el hospital Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- 1) La comunicación se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

- 2) La confianza se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital
Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.
- 3) La motivación se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital
Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.
- 4) La participación se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital
Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.
- 5) El liderazgo se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital
Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

Identificación de las Variables

Variable (1): Clima Organizacional

Dimensiones	La Comunicación
	La Confianza
	La Motivación
	La Participación
	El Liderazgo

Variable (2): Satisfacción Laboral

Dimensiones	El Carácter Intrínseco del Trabajo
	La Remuneración
	La Promoción
	La Seguridad
	Las Condiciones de Trabajo

1.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V1 CLIMA ORGANIZACIONAL	La Comunicación.	Claridad	1	Recibe las ordenes o encargos de forma clara.	Lista de cotejo - cuestionario	ORDINAL Intervalos Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			2	Es fácil desarrollar una comunicación directa entre sus jefes inmediatos y usted.		
		Oportunidad	3	Las ordenes o encargos se entregan con anticipación suficiente para el posterior cumplimiento.		
			4	La comunicación efectiva entre compañeros de trabajo se da porque se hace en el momento adecuado		
	La Confianza.	Transparencia	5	Existe un alto nivel de confianza entre los compañeros de trabajo		
			6	Las órdenes por parte de los jefes se dan en forma igual a los trabajadores.		
			7	Los trabajadores toman en cuenta el nivel de confidencialidad de las órdenes.		
	La Motivación.	Empoderamiento	8	Suele participar en reuniones de trabajo con sus jefes inmediatos.		
			9	Tiene la responsabilidad de tomar decisiones ante la ausencia de sus jefes inmediatos.		
		Compromiso	10	Cumple satisfactoriamente a los encargos de representación de sus jefes inmediatos.		
			11	Suele identificarse con los objetivos de gestión de sus jefes inmediatos.		
	La Participación.	Consideración	12	Tiene incentivos laborales por los cumplimiento de metas de la organización		
			13	Recibe beneficios como montos de dinero por sobre el sueldo por su identificación con la organización.		
	El Liderazgo.	Toma de decisiones	14	Suele recibir licencias por estudios, porque se identifican con su crecimiento personal.		
			15	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.		
		Consensos de opiniones	16	Le resulta fácil desarrollar aspectos de liderazgo en su trabajo		
			17	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.		
			18	Siempre tiene opinión favorable de parte de los jefes inmediatos ante proyectos o iniciativas que presenta.		

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V2 Satisfacción laboral	El carácter intrínseco del Trabajo.	Identificación	1	Me gusta desempeñarme bien en mi trabajo.	Lista de cotejo - cuestionario	ORDINAL Intervalos Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			2	Me siento bien en la empresa por la oportunidad de aportar en ello.		
			3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan		
	La Remuneración	Bienestar	4	Estoy satisfecho con el salario que se me asigna por el trabajo		
			5	Estoy de acuerdo que el crecimiento personal va de la mano con lo económico		
			6	Los beneficios laborales en relación al salario que se me asigna es valorado por mi persona.		
	La Promoción	Crecimiento profesional	7	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen		
			8	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso		
			9	Me veo beneficiado con oportunidades de estudiar o complementar mi formación profesional		
			10	Se recibe constante capacitación para beneficio personal y dela institución.		
			11	Hay beneficios de carácter social que beneficia a mi familia.		
	La Seguridad	Nivel de implementación	12	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios		
			13	La iluminación de mi lugar de trabajo está bien regulada		
			14	La ventilación de mi lugar de trabajo está bien regulada.		
			15	La temperatura de mi lugar de trabajo está bien regulada.		
			16	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena		
	Las Condiciones de Trabajo	Relación interpersonal	17	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa		
			18	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes		

CAPITULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según: Jiménez r., (1998), “la investigación científica es aquel proceso de carácter creativo que pretende encontrar respuestas a problemas trascendentes mediante la construcción teórica del objeto de investigación, o mediante la introducción, innovación o creación de tecnologías”.

Por lo expuesto se establece que la investigación tiene como método la investigación científica.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el tipo de conocimientos previos usados en la investigación, el proyecto de tesis es básico.

De acuerdo con (Hernández Sampiere, 2014), la investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno”.

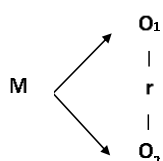
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

“La Investigación Correlacional, tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”. (Hernández Sampiere, 2014); basado en lo mencionado por Hernández, la investigación tiene un nivel correlacional simple.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables. A veces únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causan efecto (causales).

El diseño de investigación de este trabajo es *no experimental y de corte transversal* pues en la aplicación del instrumento solo se propone una vez en el proceso de investigación y su gráfico es como sigue:



M = Es la muestra.

O1 = Es la observación de la variable Clima Organizacional

O2 = Es la observación de la variable Satisfacción Laboral

r = Es el grado de relación entre ambas.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La unidad de análisis en la presente investigación estará conformada por 717 servidores públicos:

La población

Servidores públicos del 2017	N°
Órgano de Dirección	1
Órgano de Control	1
Órganos de asesoramiento	2
Órganos de apoyo	3
Órganos de línea	10
Trabajadores CAS y Nombrados (D. LEG. N° 276)	700
Total	717

Muestra:

Tenemos una población de 717 servidores públicos; aplicamos la fórmula de muestreo para población finita:

$$N = 250$$

Para tener mayor exactitud se consideró a formar parte de la muestra a los 250 servidores públicos del hospital “Manuel A. Higa Arakaki” de la provincia de Satipo, Región Junín.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Para recabar información de la realidad (población) se utilizó las siguientes técnicas:

Encuesta. La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa que nos permite recoger información de una muestra de personas, a través de la aplicación de una serie de preguntas ordenadas y diseñadas previamente. A, este conjunto de preguntas ordenadas e impresas en un texto o documento se le denomina cuestionario.

- Es una técnica de recopilación de datos, por el cual obtenemos informaciones, opiniones, recibimos sugerencias, de una gran cantidad de sujetos.
- Dicha técnica nos sirvió para recoger informaciones con respecto de los servidores públicos que encuestaremos sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, permitirá recoger la información para luego procesarla.
- La encuesta es una herramienta de investigación que consiste en un encuentro entre encuestador y encuestados. El encuestador puede ser el mismo investigador o una persona entrenada para realizar dicha función, pero, en cualquiera de los dos casos, se encarga de hacer las preguntas que permitirán la obtención de datos e información respecto de un conjunto de individuos.

Por definición, la encuesta no se aplica a una sola persona, como puede suceder en el caso de una entrevista. El investigador siempre buscará obtener información de un grupo de personas, por lo que necesariamente definiremos un número variable de encuestados.

- Estos son los individuos de los que recogeremos datos acerca de sus características y su función consiste únicamente en proporcionar información de la manera más veraz posible. Al conjunto de individuos seleccionados para ser encuestados, se le denomina muestra y, dependiendo de su representatividad, los resultados del estudio pueden ser generalizables entre un conjunto más grande de la población o, en todo caso, con relación al universo de estudio. En nuestro caso se aplicará a 250 servidores públicos de la institución mencionada.

Análisis normativo. Está constituido por el estudio e interpretación de las normas y políticas de trabajo del Hospital referido.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de datos

Instrumento.

Cuestionario de encuesta. Es un instrumento constituido por un conjunto de ítems o inquietudes cuyo fin es verificar, constatar el estado de la muestra o validar una propuesta frente a la situación problema.

En esta investigación se aplicó el cuestionario para la variable clima organizacional y para la variable satisfacción laboral de los servidores públicos.

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A fin de tomar decisiones se analizaron los resultados, las cuales se sugiere utilizar como premisas para la aplicación. La interpretación viene a ser una emisión de determinado

criterio, basado en los principios, normas y procedimientos, en las capacidades y perfeccionamiento de informaciones obtenidas en las entrevistas, encuestas y otras técnicas a efectos de formular apreciaciones objetivas y contrastar las hipótesis pertinentes.

Luego de recolectado los datos fueron procesados en forma manual utilizando el programa Excel y SPSS previa elaboración de la tabla de códigos y la Tabla Matriz de ambas variables, El Cima Organizacional y Satisfacción Laboral a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva.

Para la medición de las variables motivación y satisfacción laboral se asignó el siguiente valor:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Se utilizó el programa SPSS 24 y se aplicó la Rho de Spearman, encontrándose que el nivel de confiabilidad del instrumento nos indica:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	250	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	250	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.956	36

Considerando el alfa de Cronbach, el nivel de ,956; muestra un nivel muy alto de confiabilidad.

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,653	2,824	4,384	1,560	1,552	,138	36
Varianzas de elemento	,879	,366	1,956	1,590	5,343	,138	36
Covarianzas entre elementos	,332	-,142	1,613	1,755	-11,353	,071	36

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANALISIS Y DICUSION DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Posterior al uso de los instrumentos de recolección de datos y ya contando con la información requerida, se procedió a generar la información con los softwares respectivos y tener la interpretación de los datos respectivos.

Dado que los datos son cuantitativos y de carácter paramétrico, el estadístico de prueba que se determino es la de Rho de Spearman con el software SPSS 24.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS

Variable 1: Clima Organizacional

Tabla 1: Resultados del Clima Organizacional (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	24	9.6	9.6	9.6
	Malo	65	26.0	26.0	35.6
	Regular	112	44.8	44.8	80.4
	Bueno	49	19.6	19.6	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

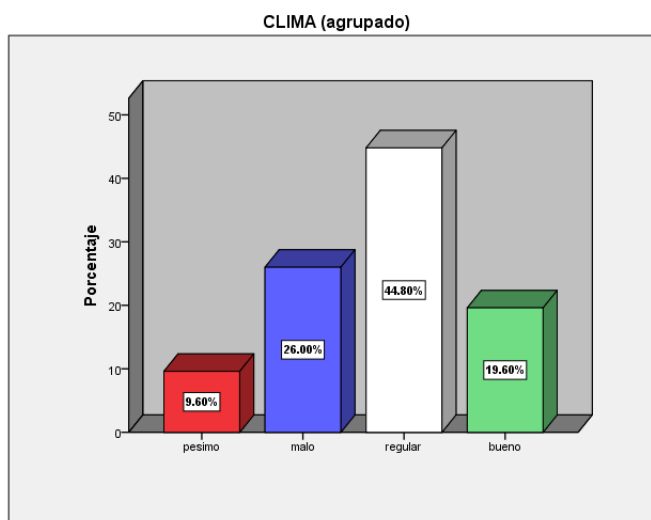


Figura 2: Clima Organizacional

Dado los resultados del total de encuestados al 100%, en relación a la variable clima organizacional, observamos que entre el 19,60% y 44,80% existe la idea favorable en relación a una buen clima organizacional en el hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki”, esto en función a una buena información de los encargados del mismo sin embargo; el 26% tiene una opinión no tan aceptable respecto a la satisfacción laboral, y solo un 9,60% considera que hay una negatividad en relación a los servidores públicos.

a) Resultados de las dimensiones de la Variable (V1):

Dimensión: Comunicación

Tabla 2: Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	14	5.6	5.6	5.6
	Malo	89	35.6	35.6	41.2
	Regular	80	32.0	32.0	73.2
	Bueno	67	26.8	26.8	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

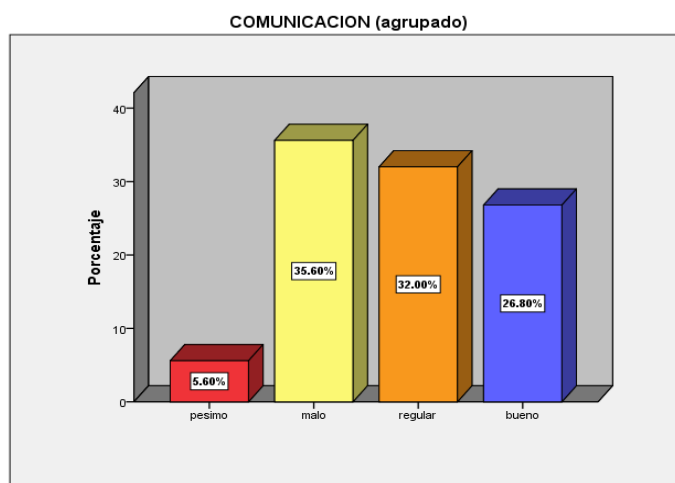


Figura 3 Variable comunicación

Dado los resultados del total de encuestados al 100%, en relación a la dimensión Comunicación, observamos que entre el 26,80% y 32% existe la idea favorable en relación a una buena comunicación en el Hospital “Manuel Angel Higa Arakaki”, esto en función a un buen dialogo entre los diferentes niveles de los servidores públicos, sin

embargo; el 35,60% tiene una opinión no tan aceptable respecto a que la comunicación conlleve a un nivel adecuado de satisfacción laboral, y solo un 5,60% considera que no se muestra un buen clima organizacional.

Dimensión: Confianza

Tabla 3: Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	14	5.6	5.6	5.6
	Malo	63	25.2	25.2	30.8
	Regular	116	46.4	46.4	77.2
	Bueno	57	22.8	22.8	100.0
Total		250	100.0	100.0	

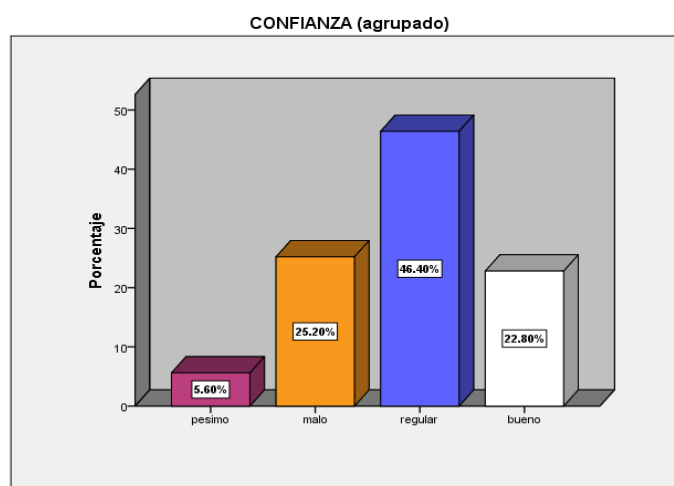


Figura 4: Confianza

De las respuestas obtenidas en relación a la dimensión confianza de la presente variable, identificamos que del 100% de los encuestados, entre un 22,80% y 46,40%, consideran que la confianza brindada por parte de los servidores públicos es satisfactorio; pero se tiene también que un 25,20%, establece que en el Hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki” no existe una confianza recíproca por lo cual se generan desconfianzas, un menor número del 5,60% establece el nivel negativo de la confianza y que conllevan a tener una idea errónea, y a generar incomodidades por parte de los servidores públicos.

Dimensión: Motivación

Tabla 4: Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	33	13.2	13.2	13.2
	Malo	111	44.4	44.4	57.6
	Regular	53	21.2	21.2	78.8
	Bueno	53	21.2	21.2	100.0
Total		250	100.0	100.0	

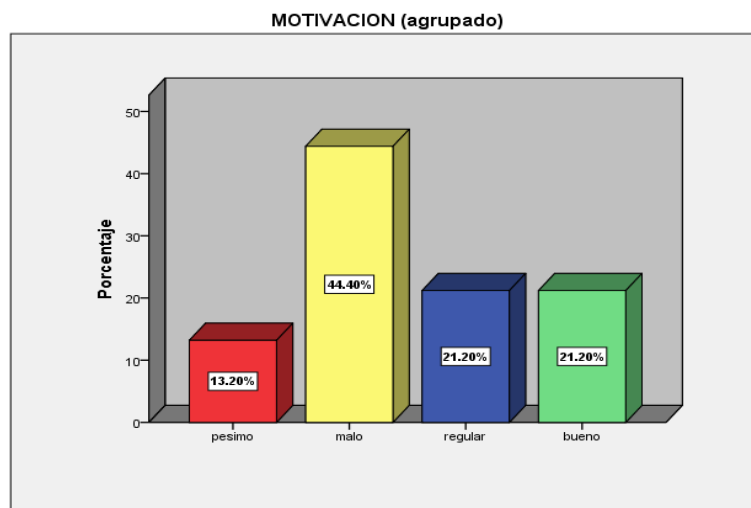


Figura 5: Motivación

De acuerdo a las respuestas obtenidas de la dimensión de la motivación, del total de los encuestados hay una igualdad de los encuestados con un 21,20% expresa que se aplica dicha dimensión por parte de los servidores públicos del hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki” y el otro 21,20% expresa que la motivación no es la adecuada como para generar un buen clima organizacional y según los porcentajes, 44,40% y 13,20% considera que no existe dicha motivación.

Dimensión: Participación

Tabla 5: Participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	55	22.0	22.0	22.0
	Malo	75	30.0	30.0	52.0
	Regular	78	31.2	31.2	83.2
	Bueno	42	16.8	16.8	100.0
Total		250	100.0	100.0	

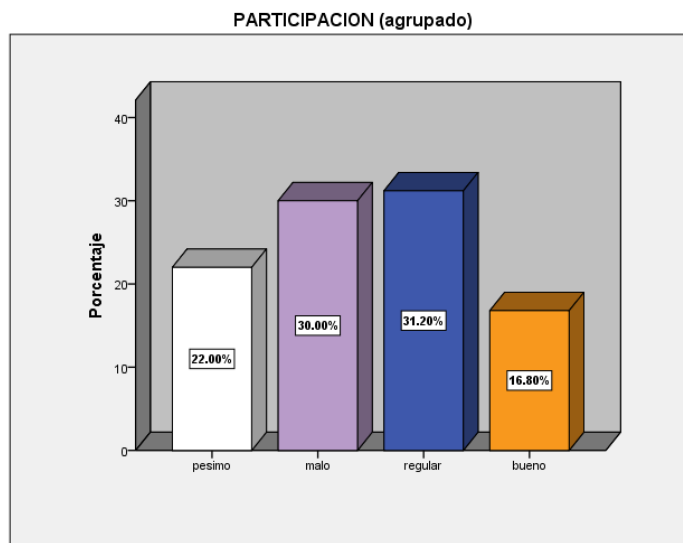


Figura 6: Participación

Al analizar la dimensión de participación, se obtuvieron los resultados; del 100% de los encuestados se obtuvo un resultado que expresa entre el 16,80% considera que los servidores públicos si son considerados no solo a opinar sino a tener participación en las decisiones dentro el hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki” y el 31,20%, considera que la participación, no un aspecto muy considerado, pero se tiene también un 30,00% que muestra indiferencia respecto al resultado de considerar la participación de los trabajadores del hospital y con opinión desfavorable se tiene a un 22,00%; consideran que dicha participación no favorece para una buena satisfacción laboral.

Dimensión: Liderazgo

Tabla 6: Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	10	4.0	4.0	4.0
	Malo	64	25.6	25.6	29.6
	Regular	105	42.0	42.0	71.6
	Bueno	71	28.4	28.4	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

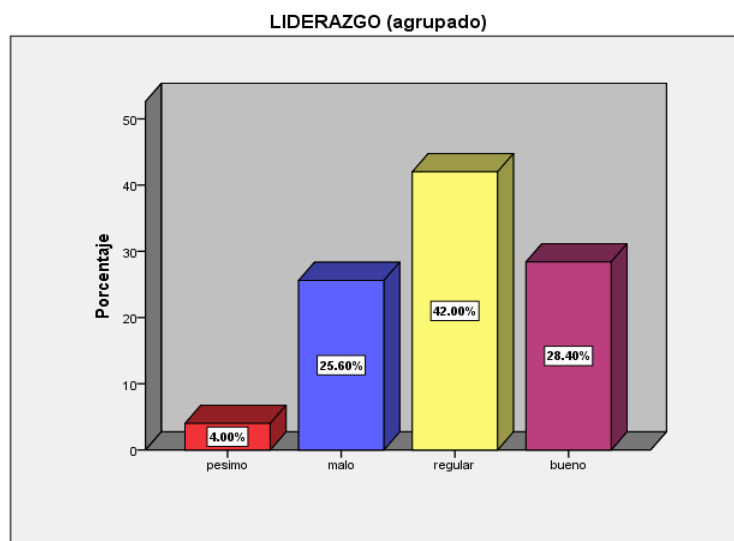


Figura 7: Liderazgo

Los resultados obtenidos del análisis de la dimensión de liderazgo, los resultados expresan que el 28,40% considera que el hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki” tiene un buen liderazgo como para lograr un favorable clima organizacional y el 42,00%, considera que los trabajadores, perciben el liderazgo en condiciones del nivel de satisfacción en las actividades laborales; pero se tiene también un 25,60% de los encuestados, muestran indiferencias respecto a tener un nivel adecuado de liderazgo de la parte jerárquica de la institución y con opinión desfavorable se tiene a un 4,00%; consideran que los servidores públicos no valoran o consideran tener un buen liderazgo.

Variable 2: Satisfacción Laboral

La segunda variable de la presente investigación otorga los siguientes resultados:

Tabla 7: Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	21	8.4	8.4	8.4
	Malo	92	36.8	36.8	45.2
	Regular	82	32.8	32.8	78.0
	Bueno	55	22.0	22.0	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

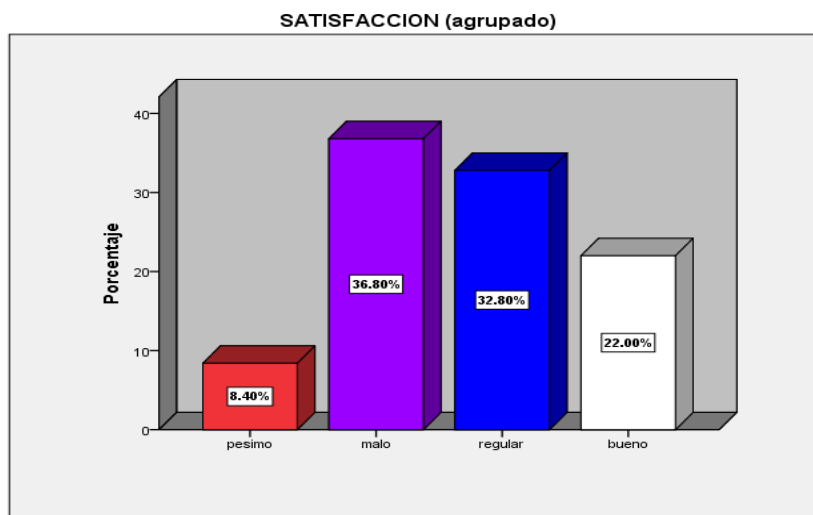


Figura 8: Satisfacción Laboral

Del total de los resultados obtenidos según la muestra establecida para la segunda variable Satisfacción Laboral, en el hospital “Manuel Angel Higa Arakaki”, en relación a la encuesta aplicada a la muestra establecida, se obtuvo que el resultado de 22,00% tienen una opinión positiva en relación a la satisfacción, a cambio de un significativo 32,80% tiene una opinión de regular en relación a sus aspiraciones y objetivos personales; sin embargo se puede evidenciar que un 36,80% responde categóricamente de forma negativa en la posibilidad de generar satisfacción en un ambiente no adecuado de clima organizacional.

Dimensión 1 de la variable (V2): Carácter Intrínseco

Tabla 8: Carácter Intrínseco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	44	17.6	17.6	17.6
	Malo	81	32.4	32.4	50.0
	Regular	72	28.8	28.8	78.8
	Bueno	53	21.2	21.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

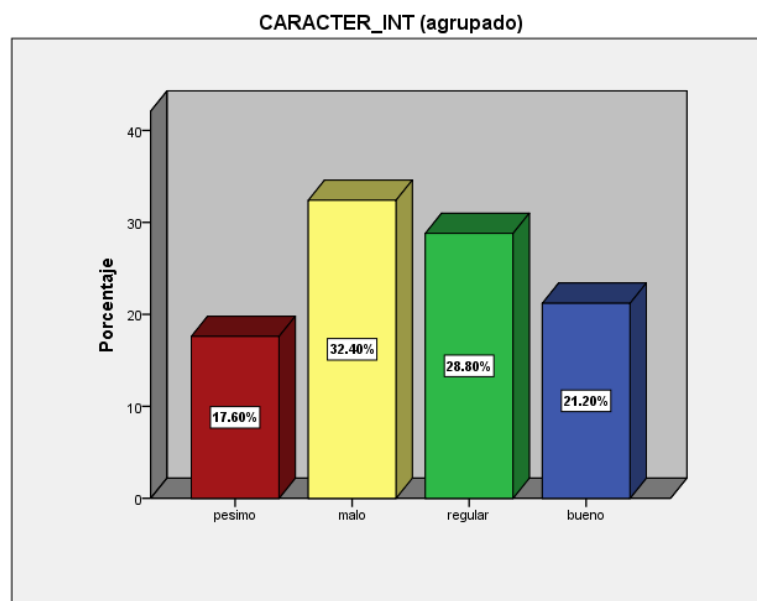


Figura 9: Carácter Intrínseco.

La dimensión Carácter Intrínseco, posterior al procesamiento de los datos obtenidos, ofrece estadísticas donde el 21,20%, tiene una opinión adecuada de carácter intrínseco, respecto al nivel de satisfacción laboral y un 28,80% de los servidores públicos expresan su opinión de regular pues no conciben un nivel alto de satisfacción con los problemas que se reflejan en sus instituciones, tal es el caso que la opinión desfavorable tiene un porcentaje de 32,40% donde los trabajadores muestran su disconformidad con el carácter intrínseco y esto enfocado a la satisfacción, siendo aún más drástica la opinión del 17,60% que se resiste a aceptar como favorable el carácter intrínseco en la satisfacción.

Dimensión: Remuneración

Tabla 9: Remuneración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	14	5.6	5.6	5.6
	Malo	102	40.8	40.8	46.4
	Regular	69	27.6	27.6	74.0
	Bueno	65	26.0	26.0	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

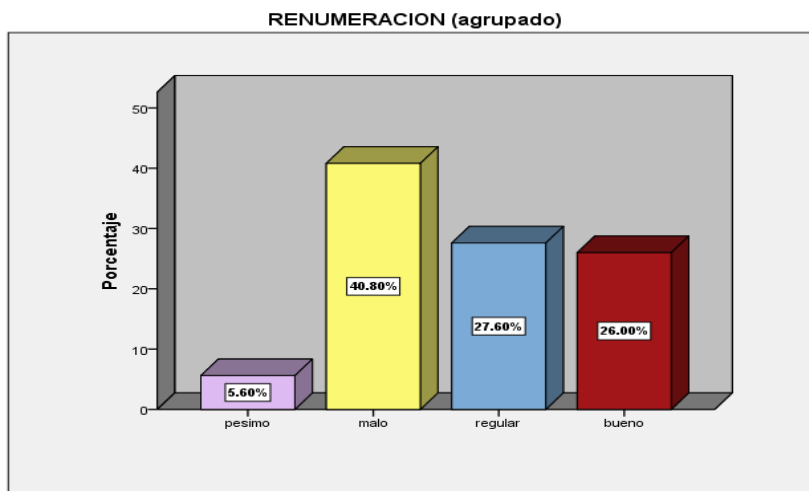


Figura 10: Remuneración

Las respuestas obtenidas para la dimensión de Remuneración, el 26,00% considera, que el factor de motivación para alcanzar la satisfacción laboral es la remuneración, en el hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki”; además es importante mencionar que el 27,60%, de los encuestados consideran que la remuneración no es un factor determinante pero que creen que es razonable el pago que reciben; por el contrario un 40,80% tienen la opinión de que los salarios de los trabajadores es malo y no genera ningún aspecto de satisfacción, tanto como el porcentaje de personas quienes tienen opiniones extremas de ir al tema de pésimo, es decir que al contrario de generar satisfacción se visualiza un factor de abuso y explotación en el aspecto económico.

Dimensión: Promoción

Tabla 10: Promoción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	42	16.8	16.8	16.8
	Malo	60	24.0	24.0	40.8
	Regular	93	37.2	37.2	78.0
	Bueno	55	22.0	22.0	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

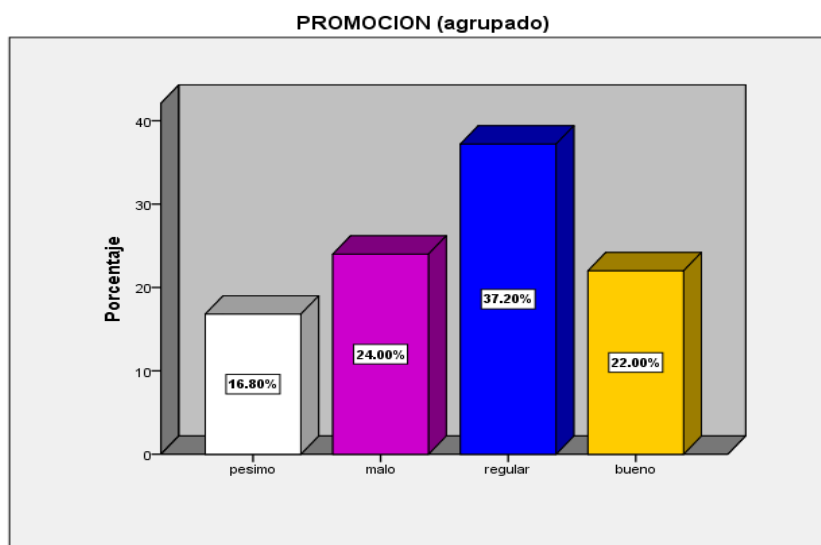


Figura 8: Promoción

Los resultados que se obtuvo para la dimensión promoción, expresa que: el 22,00% considera que en el hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki” si se desarrollan aspectos de motivación como son los temas de promoción en el empleo y para ello se ofrece constantes capacitaciones para el beneficio personal e institucional; además del 37,20%, considera que los aspectos de promoción son adecuados sin llegar a generar satisfacción pero que si lo valoran, pero existe entre un 24,00% y el 16,80%; que tienen la opinión desfavorable respecto a la promoción pues consideran que se desarrolla de forma inadecuada y sin llegar a generar beneficio a todos de forma adecuada.

Dimensión: Seguridad

Tabla 11: Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Pésimo	4	1.6	1.6
	Malo	22	8.8	10.4
	Regular	119	47.6	58.0
	Bueno	105	42.0	100.0
	Total	250	100.0	100.0

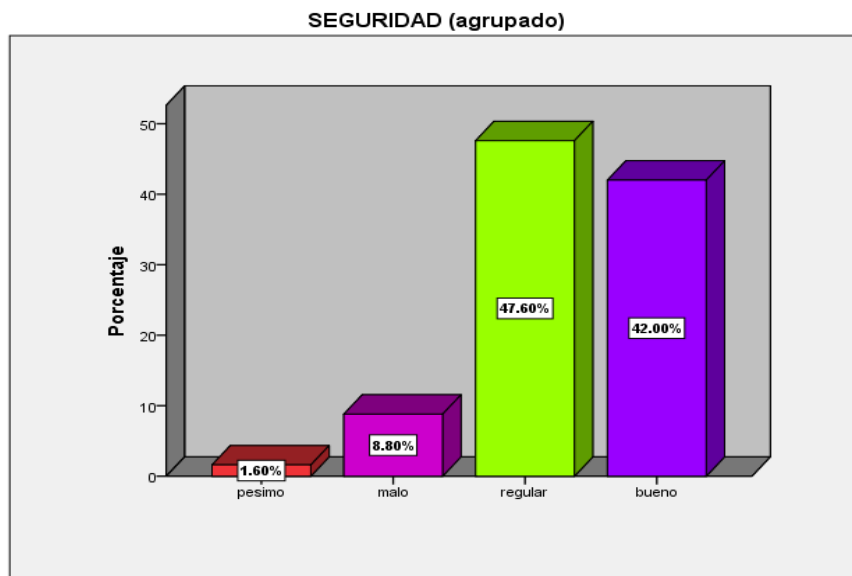


Figura 13: Seguridad

Las estadísticas que se obtuvieron para la dimensión de Seguridad, establece que el 42,00% y el 47.60%, establecen que si tienen la seguridad sobre el factor laboral, es decir que esto si conlleva a determinar niveles altos de satisfacción, puesto que en la institución tienen apoyo de forma legas sobre sus derechos como trabajadores; en el aspecto de opiniones desfavorables o negativos respecto a la dimensión solo alcanza a un 8,80% y 1,60%; considerando que la seguridad no son los mismos para todos los servidores públicos.

Los datos ofrecen información muy especial para los ejecutivos o directivos de la institución ora poder mejorar los sistemas de seguridad.

Dimensión: Condiciones de Trabajo

Tabla 12: Condiciones de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	14	5.6	5.6	5.6
	Malo	64	25.6	25.6	31.2
	Regular	113	45.2	45.2	76.4
	Bueno	59	23.6	23.6	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

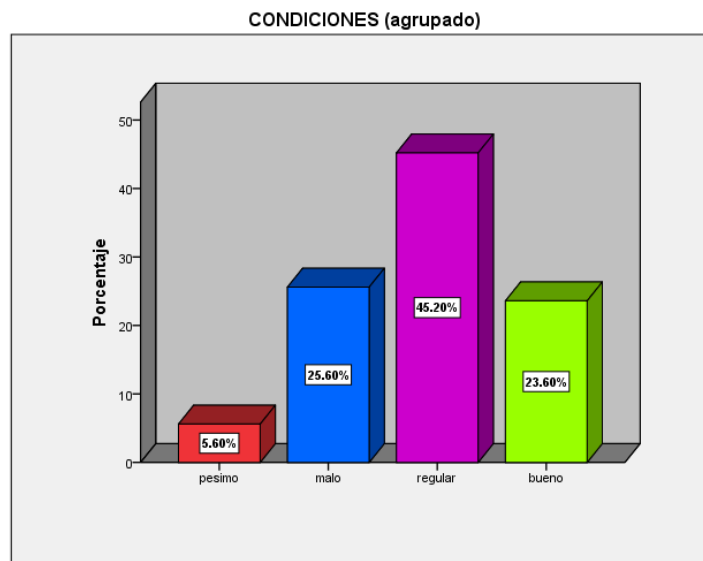


Figura 14: Condiciones de Trabajo

Los trabajadores de la institución de salud en investigación expresaron respecto a la dimensión de condiciones de trabajo, que entre el 69% considera que en el hospital “Manuel Ángel Higa Arakaki”, las condiciones laborales son los más adecuados y que representa algo que los trabajadores valoran; sin embargo, más del 30% consideran que si es verdad que las condiciones de trabajo son adecuados pero no alcanza para generar satisfacción laboral y que esto a la vez tenga una relación adecuada con el clima organizacional del hospital.

Contraste de la Hipótesis General

Es preciso establecer que, en relación al problema planteado en el presente trabajo de tesis, básicamente no es para identificar un factor básico de anomalía, por el para considerar la información en la generación de principios respecto a la regla de decisión; en el caso particular de la presente investigación, se busca al utilizar un estadístico de prueba hacer valido el planteamiento de la hipótesis alterna o considerar el resultado que acepte la hipótesis nula.

a. Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula H_0 : NO existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo – 2017.

$$P_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H_i : Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Entonces, es imprescindible considerar que para contrastar la hipótesis general con el nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$; por lo mismo, se plantea el uso del estadístico Rho de Spearman para desarrollar la medición de correlación y cuya fórmula es:

$$r = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 \sum (y - \bar{y})^2}}$$

Donde X e Y son las medias de muestra Promedio (matriz1) y Promedio (matriz2)

Matriz1 Obligatorio. Es un conjunto de valores (V1)

Matriz2 Obligatorio. Es un conjunto de valores (V2).

a. Resolución del nivel de significancia y del estadístico de prueba

Para el presente trabajo de investigación, se consideró el uso de un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; que, en tipos de investigación similares, se establece de forma adecuada por el tipo de metodología determinada.

Se determinó que el *error alfa es equivalente al nivel de significación de 5%* (*significación = 0,05*), que representa la existencia de un nivel de asociación entre las variables del estudio (o rechazar que no existe asociación), tenemos un 5% de probabilidad de error.

Se determinó el uso como estadístico de prueba *Rho de Spearman*, cuyo uso normalmente se orienta a medir el nivel e relación de variables cuantitativas.

b. Regla de decisión y cálculo del P - valor

En la investigación es fundamental considerar al P valor, para tomar la decisión de rechazar o la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alterna, por lo mismo se tiene que considerarse:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la Ho

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la Ho

En la investigación en curso en relación a las hipótesis se considera el análisis las variables *Clima Organizacional* y *Satisfacción Laboral* en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki de Satipo; para lo cual se generó el siguiente proceso: Para calcular el P - valor se usó el software SPSS en su versión 25, posterior al proceso de los datos, se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 13: Correlación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

		CLIMA	
		ORGANIZACIONAL	SATISFACCION
Rho de Spearman	CLIMA	Coeficiente de correlación	1,000
	ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	,699**
	L	N	250
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,699**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	250

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

Decisión: Aplicando la Rho de Spearman para la muestra de los 250 trabajadores encuestados, se obtuvo el coeficiente de correlación de .699**, que indica que la relación entre el *Clima Organizacional* y *Satisfacción Laboral*, en el modelo respectivo alcanza a ser positiva media; considerando que hay una correlación significativa.

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Tomando los resultados de la tabla encontramos que la significación bilateral de la relación de las variables es menor al 0.005; lo que permite establecer que se rechaza la hipótesis nula:

Siendo: El P – valor $(0,000) \leq \alpha (0,05) \rightarrow$ Se rechaza la **H₀**.

A. Contrastación de la hipótesis específica 1

Para hallar la relación existente entre las dimensiones de la Variable (V1) Comunicación y la segunda Variable (V2) Satisfacción Laboral se estableció el siguiente proceso:

a. Planteamiento de Hipótesis Específica 1

Hipótesis nula H₀: La comunicación NO se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$$P_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H₁: La comunicación se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlacion)}$$

b. Resolución del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Para el presente trabajo de investigación, se consideró el uso de un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; que, en tipos de investigación similares, se establece de forma adecuada por el tipo de metodología determinada.

c. Regla de decisión y cálculo del P - valor

Considerando el nivel de significancia del P valor, se posibilita rechazar la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alterna:

$$\begin{aligned} \text{si el } P - \text{valor} &\leq \alpha \rightarrow \text{se rechaza la } H_0 \\ \text{si el } P - \text{valor} &> \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0 \end{aligned}$$

Para calcular el P - valor se consideró el uso del software SPSS en su versión.25, con lo cual se obtuvieron los resultados mostrados en la tabla:

Tabla 14: Correlaciones entre Comunicación y Satisfacción Laboral

		COMUNICACION	SATISFACCION
Rho de Spearman	COMUNICACION	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,443**
		N	250
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,443**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	250

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

Decisión. - el resultado obtenido de la Rho de Spearman para la muestra considerada, se obtuvo 0,443**, que conlleva a establecer que la correlación entre la dimensión Comunicación y la variable satisfacción laboral, es positiva débil; y con un nivel de significancia menor al 0,05 conduce a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna planteada:

$$\text{Siendo el } P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{se rechaza la } H_0$$

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

B. Contraste de hipótesis específica 2

Para hallar la relación existente entre la dimensión Confianza de la Variable (V1) y la Variable (V2) satisfacción laboral, se estableció el siguiente proceso:

a. Planteamiento de Hipótesis Específica 2

Hipótesis nula H_0 : La confianza NO se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$$P_s = 0 \text{ (no existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H_1 : La confianza se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlacion)}$$

b. Resolución del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Para el presente trabajo de investigación, se consideró el uso de un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; que, en tipos de investigación similares, se establece de forma adecuada por el tipo de metodología determinada, para lo cual el estadístico de prueba más adecuado es Rho de Spearman.

c. Regla de decisión y cálculo del P - valor

Se planteó la ecuación de P valor, para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula:

$$si\ el\ P -\ valor\ \leq\ \alpha\ \rightarrow\ se\ rechaza\ la\ H_0$$

$$si\ el\ P -\ valor\ >\ \alpha\ \rightarrow\ No\ se\ rechaza\ la\ H_0$$

Para calcular el P - valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, mediante el cual se obtuvo la tabla:

Tabla 15: Correlaciones entre Confianza y Satisfacción Laboral

		CONFIANZA	SATISFACCION
Rho de Spearman	CONFIANZA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	250
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,628**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	250

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

Decisión. – posterior a la aplicación del estadístico de prueba la Rho de Spearman, para la muestra respectiva de la investigación, el resultado que se visualiza en la tabla anterior, un coeficiente de correlación de 0,628**, que indica que la relación entre la dimensión Confianza y la variable satisfacción laboral, es positiva media; es decir, que hay una significativa correlación.

Tomando en cuenta el resultado de la significación bilateral de la relación de las variables planteadas se obtiene:

$$Siendo: si\ el\ P -\ valor\ \leq\ \alpha\ \rightarrow\ se\ rechaza\ la\ H_0$$

Entonces el P valor menor a la norma conlleva a establecer el rechazo de la hipótesis nula.

C. Contraste de hipótesis específica 3

Para hallar la relación existente entre las dimensiones de la Variable (V1) Motivación y la Variable (V2) Satisfacción Laboral, se estableció el siguiente proceso:

a. Planteamiento de Hipótesis Específica 3

Hipótesis nula H_0 : La motivación NO se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$$P_s = 0 \text{ (no existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H_1 : La motivación se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlacion)}$$

b. Resolución del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Para el presente trabajo de investigación, se consideró el uso de un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; que, en tipos de investigación similares, se establece de forma adecuada por el tipo de metodología determinada; para lo cual el estadístico de prueba más adecuado es el Rho de Spearman.

c. Regla de decisión y cálculo del P-valor

Se planteó la ecuación de P valor, para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula:

$$\text{si el } P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{se rechaza la } H_0$$

$$\text{si el } P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$$

Para calcular el P - valor se recurrió al software estadístico SPSSv.25, mediante el cual se obtuvo la tabla:

Tabla 16: correlaciones entre Motivación y Satisfacción Laboral

		MOTIVACION	SATISFACCION
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,518**
		N	250
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,518**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	250

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

Decisión. - Aplicando la Rho de Spearman como estadístico para la prueba de hipótesis, para una muestra significativa, se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,518**, que indica que la relación entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral es positiva media; es decir, que hay una ligera y significativa correlación.

La significación bilateral obtenida muestra que al ser menor que la exigencia de la norma rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna:

Siendo: *si el $P - valor \leq \alpha \rightarrow se rechaza la H_0$*

D. Contraste de hipótesis específica 4

Para hallar la relación existente entre las dimensiones de la Variable (V1) Participación y la Variable (V2) Satisfacción Laboral, se estableció el siguiente proceso:

a. Planteamiento de Hipótesis Específica 4

Hipótesis nula H_0 : La participación NO se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$P_s = 0$ (no existe correlación)

Hipótesis Alterna H_1 : La participación se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$P_s \neq 0$ (Existe correlación)

b. Resolución del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba.

Para el presente trabajo de investigación, se consideró el uso de un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; que, en tipos de investigación similares, se establece de forma adecuada por el tipo de metodología determinada; para lo cual el estadístico de prueba más adecuado es el Coeficiente Rho de Spearman.

c. Regla de decisión y cálculo del P-valor

Se planteó la ecuación de P valor, para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula:

$$\text{si el } P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{se rechaza la } H_0$$

$$\text{si el } P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$$

Para calcular el P - valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, mediante el cual se obtuvo la tabla:

Tabla 17: correlaciones entre Participación y Satisfacción Laboral

		PARTICIPACION	SATISFACCION
Rho de Spearman	PARTICIPACION	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,870**
		N	250
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,870**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			250

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

Decisión. - Aplicando la Rho de Spearman, para la muestra establecida, se logró obtener un resultado de coeficiente de correlación de 0,870**, que indica que la relación entre la dimensión participación y la variable Satisfacción Laboral, es positiva fuerte; es decir, que hay una fuerte y significativa correlación.

La significación bilateral de la relación de las variables planteadas se obtiene:

$$\text{Siendo: si el } P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{se rechaza la } H_0$$

Es decir que con los valores obtenidos al aplicar el Rho de Spearman se rechaza la hipótesis nula planteada.

E. Contraste de hipótesis específica 5

Para hallar la relación existente entre las dimensiones de la Variable (V1) Liderazgo y la Variable (V2) Satisfacción Laboral, se estableció el siguiente proceso:

a. Planteamiento de Hipótesis Especifica 5

Hipótesis nula H_0 : El liderazgo NO se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$$P_s = 0 \text{ (no existe correlación)}$$

Hipótesis Alterna H_1 : El liderazgo se relaciona eficazmente con la satisfacción laboral en el hospital Manuel A. Higa Arakaki, Satipo - 2017.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlacion)}$$

b. Resolución del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Para el presente trabajo de investigación, se consideró el uso de un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; que, en tipos de investigación similares, se establece de forma adecuada por el tipo de metodología determinada; para lo cual el estadístico de prueba más adecuado es el Coeficiente Rho de Spearman.

c. Regla de decisión y cálculo del P - valor

Se planteó la ecuación de P valor, para tomar la decisión de rechazar o no rechazar la hipótesis nula:

$$\text{si el } P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow \text{se rechaza la } H_0$$

$$\text{si el } P - \text{valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$$

Para calcular el P - valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, mediante el cual se obtuvo la tabla:

Tabla 18: Correlaciones entre Liderazgo y Satisfacción Laboral

		LIDERAZGO	SATISFACCION
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,369**
		N	250
	SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,369**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	250

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

Decisión. - Aplicando la Rho de Spearman, para la muestra establecida, se logró obtener un resultado de 0,369**, que indica que la correlación entre la dimensión Liderazgo y la variable Satisfacción Laboral, es positiva débil; es decir, que hay una ligera y significativa correlación.

La significación bilateral de la relación de las variables planteadas se obtiene:

Siendo: *si el $P - valor \leq \alpha \rightarrow se rechaza la Ho$*

Es decir que con los valores obtenidos al aplicar el Rho de Spearman se rechaza la hipótesis nula planteada.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como propósito, buscar el grado de relación existente entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que; siendo el objetivo general, determinar la relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017; luego de haber hecho uso de las estadísticas bajo el software SPSS 24, donde en función al Rho de Spearman, se contrastó la hipótesis general, demostrándose que si existe una relación significativa entre las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Hallando un valor calculado donde $P_s = 0,000$ con un nivel de significancia de 0,05 (Bilateral) y un nivel de relación de 0,699** lo cual significa que la correlación es positiva media.

Si tomamos en cuenta la investigación realizada por; Bruzual Sandra, F (2016), tesis: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa de Servicios Reliability and Risk Management; para optar el título de licenciada en administración, Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas Universidad de Montemorelos, México; concluyo que: Se encontró que el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral

percibida por los trabajadores tuvo un resultado de relación positivo en grado alto ($r = .790$, $p = .000$). Se halló que las variables independientes edad y género tuvieron un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional y las variables independientes país de residencia, tipo de empleo, género y edad tuvieron un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Como tal es importante mencionar que al igual que en la presente investigación realizada en el hospital de Satipo, se llega a un nivel muy cercano al planteado por el autor en la mencionada donde hay una relación estrecha entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral.

Otra investigación que se tomó en cuenta para poder medir el nivel de relación de los resultados es la que desarrolló Vera Marín, L. (2016), tesis: El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario; Para obtener el grado de: Maestría en Administración con Énfasis en Negocios, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Facultad de Contaduría y Administración; División de Estudios de Posgrado, San Luis Potosí, S.L.P. México, quien concluye que: el índice de clima organizacional, compromiso y satisfacción laboral en una empresa del ramo ferroviario, el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores son relevantes en el comportamiento de las personas ya que el contar con personas comprometidas es una ventaja competitiva para las organizaciones, en consecuencia es fundamental mencionar que el nivel de satisfacción depende de la opinión favorable respecto a liderazgo y remuneración en los trabajadores tal como se alcanzaron como resultados en la investigación del Hospital Higa Arakaki de Satipo.

Vásquez Chiroque, K. (2017), en su tesis: Diagnóstico del Clima Organizacional y la Calidad de Atención al Paciente en el Centro de Salud Llama; para optar el título de licenciado en administración de empresas, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; Chiclayo, Perú, concluye que: las

dimensiones propuestas por SERVQUAL para medir el nivel de calidad, la dimensión Empatía presentó el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad alto y la dimensión Elementos tangibles obtuvo el menor porcentaje en cuanto a nivel de calidad bajo.

Concluyen además que la percepción de los trabajadores del Centro de Salud Llama con respecto al clima laboral es de un nivel medio tendencia a ser alto. Por tanto se puede mencionar que hay cierta similitud en relación a los datos estadísticos obtenidos por la presente investigación donde hay un significativo criterio de los trabajadores del Hospital Higa Arakaki de Satipo, respecto a que el factor motivación es indispensable para poder obtener niveles satisfactorios de Clima Organizacional adecuado, pero que en muchos casos los factores negativos se relacionan a factores endémicos de la administración pública y los problemas que se reiteran como inferencia de la política y otros que conllevan a determinar que no se establecen estrategias de motivación a los trabajadores del Hospital.

CONCLUSIONES

Las conclusiones a que se arribó al finalizar este estudio son las siguientes:

- 1) Tomando en cuenta el objetivo general de la investigación, que busca, Determinar la relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017, se obtuvieron resultados posterior al procesamiento e interpretación de resultados, en la que a la ejecución del Rho de Spearman, sobre la muestra de 250 colaboradores del Hospital, se obtuvo una significación bilateral de 0,000 en un nivel de 0,05 de margen de error y con el nivel de correlación de 0,699**, siendo considerado un nivel de correlación positiva media; que conlleva a determinar que el Clima Organizacional está Sujeto al nivel de Satisfacción que pueda encontrarse entre los trabajadores del hospital; es decir es fundamental obtener opiniones favorables en el nivel de satisfacción.
- 2) Tomando en cuenta lo establecido como objetivo específico 1, en la cual se buscaba: Identificar la relación que existe entre la comunicación y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo – 2017; se obtuvieron los resultados, en base a la muestra de 250 personas; siendo el R de correlación de Pearson = .443**, con una significación bilateral de .000, siendo esta de nivel positiva débil, por tanto se establece que, en toda institución pública al igual que en el mencionado hospital, es fundamental desarrollar canales de comunicación adecuadas para poder hacer sentir a los trabajadores de su carácter de importancia que tiene sus actividades laborales y el convencimiento de que solo con el desarrollo de la comunicación efectiva se pueden superar aspectos extra laborales y de conflictos.
- 3) Al manejar la información establecida en el objetivo específico 2, Establecer la relación que existe entre la confianza y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo, se obtuvo como resultado del Rho de Spearman = ,628**

con una significación bilateral de ,000 aplicado a un numero de 250 individuos que se tuvo como muestra; esto refiere a que el nivel de significancia es positiva media, en un margen de error de ,05%; lo que se pudo identificar entonces es, que cuanto más se desarrollen estrategias de interacción personal esto generara mayores niveles de confianza, esto basado en las experiencias en las que conviven los trabajadores y que desarrolla vínculos especiales laborales.

- 4) Al analizar el objetivo específico 3, que menciona: Conocer la relación que existe entre motivación y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo; los resultados obtenidos en base al R de correlación de Pearson = ,518**; aplicado a una muestra de 250 personas con una significación bilateral de ,000; esto nos especifica que hay una estrecha relación entre los aspectos que deben de desarrollar los directivos del hospital para motivar y posterior a ello, alcanzar niveles adecuados de satisfacción en los trabajadores.
- 5) Al analizar el objetivo específico 4, que menciona: Identificar la relación de la participación en la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo; los resultados obtenidos en base al R de correlación de Pearson = ,870**; aplicado a una muestra de 250 personas con una significación bilateral de ,000; es decir si existe un nivel alto de relación entre la participación entre las diversas actividades tanto laborales como directivos del hospital, para poder alcanzar niveles adecuados de satisfacción, en las organizaciones sobre todo públicas es importante que los trabajadores se consideren con acceso o de participación en toma de decisiones.
- 6) Tomando en cuenta el objetivo específico 5 de la investigación, que busca, Establecer la relación del liderazgo en la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo, se obtuvieron resultados posterior al procesamiento e interpretación

de resultados, en la que a la ejecución del Rho de Spearman, sobre la muestra de 250 colaboradores del Hospital, se obtuvo una significación bilateral de 0,000 en un nivel de 0,05 de margen de error y con el nivel de correlación de 0,369**, siendo considerado un nivel de correlación positiva débil; que conlleva a determinar que el Liderazgo es un factor muy importante en la relación clima organizacional y satisfacción laboral, pues de tener directivos con capacidad especial de líderes en el hospital esto conllevaría a mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores..

RECOMENDACIONES

- 1) Se debe de Promover una comisión entre trabajadores y directivos del hospital para desarrollar la Evaluación del Clima Organizacional periódicamente, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora.
- 2) Fortalecer las estrategias y políticas para aspectos de Motivación e incentivos en base a resultados de las Evaluaciones de desempeño por periodo y estableciendo programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.
- 3) Implementar programas de Inducción de Personal a los nuevos trabajadores que ingresen al hospital, con ello mejorar el compromiso de los nuevos trabajadores y motivar sentimientos pertenencia institucional.
- 4) Fortalecer y optimizar las relaciones laborales entre el empleador y el trabajador, a fin de afianzar el compromiso institucional y alcanzar los objetivos establecidos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Jiménez R. (1998). *Métodos y Técnicas aplicados a la Investigación*. La Habana: ECIMED.
- Aguado, G. (1988). *valoración de la competencia morfosintáctica en el niño de dos años y medio*. San Juan.
- Arbaiza Fermini, L. (2013). *Administración y organización*. Lima.
- B r o w n, W., & M o b e r g, D. .. (2008). *Organizaciones: estructura y proceso*. Ediciones Centrum.
- Banco Central., d. R. (2017). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Lima: Área de Edición e Imprenta.
- Brachfeld, P. J. (23 de Diciembre de 2014). Obtenido de <http://perebrechfield.com/cobro-de-impagados/>
- Bruzual Sandra, F. B. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*. México: Universidad de Montemorelos.
- Castro Granados, E. M., & Espinoza Cueva, J. R. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2014*. Huancayo - Perú: UNCP.
- Chruden, H., & A. Sherman. (1992). *Administración de Personal*. Mexico: Continental.
- Chruden, H., & Sherman, A. (1992). *Administración de Personal*. Mexico: Continental.

- Chulluncuy Garcia, A. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Río Negro, provincia de Satipo 2015*. Uladech.
- Daft, R. L. (2014). *Teoría y Diseño Organizacional*. México: THOMSON.
- Dessler, G. (1993). *Organización y AdminisTración*. Mexico: Editorial PrenTce-Hall.
- Espinola, R. S. (2014). *Gestión de Riesgo Crediticoy su Influencia en el Nivel de Morosidad*. trujillo.
- Hall, S., & Gay, P. d. (2006). *Cuestiones de identidad Cultural*. España: Amorrortu editores España SL.
- Henry, F. (s.f.).
- Hernández Sampiere, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Edit. Mc Graw Hill.
- Lewin, K. (1948). *Teoría del Campo*. Estados Unidos.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago. United States. : Rand McNally College Ed.
- LUTHANS, F. (2008). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Marchant, L. (2002). *Estudio descriptivo de la influencia del clima organizacional sobre las personas y su trabajo en empresas medianas de la V región*. Chile: U. de Valparaíso.

- Margarita, C. V., Antonio, N. P., Martín, M. J., & Slazar, M. (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*. Chile: Universidad del Bío-Bío, Concepción.
- Palma Carrillo, S. (2000). *Motivación Clima Laboral en personal de Entidades Universitarias*. Lima: instituto de investigaciones Psicológicas/UNMSM.
- Quispe Aquino, N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. . Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Rios, I. P., & Arguedas, R. J. (2010). *Gestion y Control del riesgo con Modelos Avanzados*. Madrid: Editorial ACADÉMICAS.
- Rios, I. P., & Casals, R. A. (2010). *Gestión y Control del Riesgo de Crédito con Modelos Avanzados*. Madrid: Ediciones Académicas, S.A.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Vallcorba, M., & Delgado, J. (2007). *Determinantes de la Morosidad Bancaria en una Economía Dolarizado*. Madrid: ISSN.
- Vásquez Chiroque, K. M. (2016). *Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama*. Lima -Perù: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vera Marín, L. C. (2016). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción y compromiso laboral en una empresa del ramo ferroviario*. México: Universidad Autónoma del Estado de San Luis Potosí.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLÓGIA
Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Clima Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Confianza. • Motivación. • Participación • Liderazgo <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción laboral.</p>	<p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de Investigación correlacional.</p> <p>Método y diseño de la investigación método: investigación científica</p> <p>DISEÑO: no experimental y transversal</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA.</p> <p>Universo: 717 servidores públicos del hospital.</p> <p>Muestra: 250 servidores públicos.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuestas</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: Excel y SPSS versión 24 en español</p>
	<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1) ¿Qué relación existe entre la comunicación y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?</p> <p>2) ¿Qué relación existe entre la confianza y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?</p> <p>3) ¿Qué relación existe entre la motivación y Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, ¿Satipo - 2017?</p> <p>4) ¿Qué relación existe entre la participación y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?</p> <p>5) ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1) Identificar la relación que existe entre la comunicación y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017</p> <p>2) Conocer la relación que existe entre la confianza y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017</p> <p>3) Conocer la relación que existe entre motivación y la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017</p> <p>4) Identificar la influencia del liderazgo en la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017</p> <p>5) Identificar la influencia del liderazgo en la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO.</p> <p>1) La comunicación se relaciona eficazmente con Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017</p> <p>2) La confianza se relaciona eficazmente con la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.</p> <p>3) La motivación se relaciona eficazmente con la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.</p> <p>4) La participación se relaciona eficazmente con la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017</p> <p>5) El liderazgo se relaciona eficazmente con la Satisfacción Laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017.</p>		

Anexo 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V1 CLIMA ORGANIZACIONAL	La Comunicación.	Claridad	1	Recibe las ordenes o encargos de forma clara.	Lista de cotejo - cuestionario	Intervalos Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			2	Es fácil desarrollar una comunicación directa entre sus jefes inmediatos y usted.		
		Oportunidad	3	Las ordenes o encargos se entregan con anticipación suficiente para el posterior cumplimiento.		
			4	La comunicación efectiva entre compañeros de trabajo se da porque se hace en el momento adecuado		
	La Confianza.	Transparencia	5	Existe un alto nivel de confianza entre los compañeros de trabajo		
			6	Las órdenes por parte de los jefes se dan en forma igual a los trabajadores.		
			7	Los trabajadores toman en cuenta el nivel de confidencialidad de las órdenes.		
	La Motivación.	Empoderamiento	8	Suele participar en reuniones de trabajo con sus jefes inmediatos.		
			9	Tiene la responsabilidad de tomar decisiones ante la ausencia de sus jefes inmediatos.		
		Compromiso	10	Cumple satisfactoriamente a los encargos de representación de sus jefes inmediatos.		
			11	Suele identificarse con los objetivos de gestión de sus jefes inmediatos.		
	La Participación.	Consideración	12	Tiene incentivos laborales por los cumplimiento de metas de la organización		
			13	Recibe beneficios como montos de dinero por sobre el sueldo por su identificación con la organización.		
	El Liderazgo.	Toma de decisiones	14	Suele recibe licencias por estudios, porque se identifican con su crecimiento personal.		
			15	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.		
		Consensos de opiniones	16	Le resulta fácil desarrollar aspectos de liderazgo en su trabajo		
			17	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.		
			18	Siempre tiene opinión favorable de parte de los jefes inmediatos ante proyectos o iniciativas que presenta.		

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V2 Satisfacción laboral	El carácter intrínseco del Trabajo.	Identificación	1	Me gusta desempeñarme bien en mi trabajo.	Lista de cotejo - cuestionario	Intervalos Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			2	Me siento bien en la empresa por la oportunidad de aportar en ello.		
			3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan		
	La Remuneración	Bienestar	4	Estoy satisfecho con el salario que se me asigna por el trabajo		
			5	Estoy de acuerdo que el crecimiento personal va de la mano con lo económico		
			6	Los beneficios laborales en relación al salario que se me asigna es valorado por mi persona.		
	La Promoción	Crecimiento profesional	7	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen		
			8	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso		
			9	Me veo beneficiado con oportunidades de estudiar o complementar mi formación profesional		
			10	Se recibe constante capacitación para beneficio personal y dela institución.		
			11	Hay beneficios de carácter social que beneficia a mi familia.		
	La Seguridad	Nivel de implementación	12	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios		
			13	La iluminación de mi lugar de trabajo está bien regulada		
			14	La ventilación de mi lugar de trabajo está bien regulada.		
			15	La temperatura de mi lugar de trabajo está bien regulada.		
			16	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena		
	Las Coniciones de Trabajo	Relación interpersonal	17	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa		
			18	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes		

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION - CUESTIONARIO

Tesis:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL HOSPITAL MANUEL
ANGEL HIGA ARAKAKI, SATIPO – 2017**

Investigadores: **Bach. Chumpitaz Matos, Ghymer Randu**
 Bach. Vidalón Torres Yeny.

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del “**CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL HOSPITAL MANUEL ANGEL HIGA ARAKAKI, SATIPO – 2017”** que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

1.-Totalmente en desacuerdo	2.-en desacuerdo	3.-ni de acuerdo ni en desacuerdo	4.-de acuerdo	5.-totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°		VALORACIÓN					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
La Comunicación.								
1	Recibe las ordenes o encargos de forma clara.							
2	Es fácil desarrollar una comunicación directa entre sus jefes inmediatos y usted.							
3	Las ordenes o encargos se entregan con anticipación suficiente para el posterior cumplimiento.							
4	La comunicación efectiva entre compañeros de trabajo se da porque se hace en el momento adecuado							
La Confianza								
5	Existe un alto nivel de confianza entre los compañeros de trabajo							
6	Las órdenes por parte de los jefes se da en forma igual a los trabajadores.							
7	Los trabajadores toman en cuenta el nivel de confidencialidad de las órdenes.							
La Motivación.								
8	Suele participar en reuniones de trabajo con sus jefes inmediatos.							
9	Tiene la responsabilidad de tomar decisiones ante la ausencia de sus jefes inmediatos.							
10	Cumple satisfactoriamente a los encargos de representación de sus jefes inmediatos.							
11	Suele identificarse con los objetivos de gestión de sus jefes inmediatos.							
12	Tiene incentivos laborales por los cumplimiento de metas de la organización							
La Participación.								
13	Recibe beneficios como montos de dinero por sobre el sueldo por su identificación con la organización.							
14	Suele recibir licencias por estudios, porque se identifican con su crecimiento personal.							
El Liderazgo.								
15	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.							
16	Le resulta fácil desarrollar aspectos de liderazgo en su trabajo							
17	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno.							
18	Siempre tiene opinión favorable de parte de los jefes inmediatos ante proyectos o iniciativas que presenta.							

VARIABLE 2: Satisfacción laboral

N°		VALORACIÓN					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
El carácter intrínseco del Trabajo.								
1	Me gusta desempeñarme bien en mi trabajo.							
2	Me siento bien en la empresa por la oportunidad de aportar en ello.							
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan							
La Remuneración								
4	Estoy satisfecho con el salario que se me asigna por el trabajo							
5	Estoy de acuerdo que el crecimiento personal va de la mano con lo económico							
6	Los beneficios laborales en relación al salario que se me asigna es valorado por mi persona.							
La Promoción								
7	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen							
8	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso							
9	Me veo beneficiado con oportunidades de estudiar o complementar mi formación profesional							
10	Se recibe constante capacitación para beneficio personal y de la institución.							
11	Hay beneficios de carácter social que beneficia a mi familia.							
La Seguridad								
12	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios							
13	La iluminación de mi lugar de trabajo está bien regulada							
14	La ventilación de mi lugar de trabajo está bien regulada.							
15	La temperatura de mi lugar de trabajo está bien regulada.							
16	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena							
Las Condiciones de Trabajo Trabajo								
17	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa							
18	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes							

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

