

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Clima organizacional asociado a la satisfacción laboral en el  
Hospital Nacional Policia Nacional del Peru Luis Nicanor Saenz  
Lima – 2020**

**Para optar** : El Grado Académico de Maestro en Ciencias  
de la Salud Mención en: Gestión en Servicios  
de Salud

**Autor** : **Bach. Camborda Minaya Jose Luis**

**Asesor** : **Dra. Romero Santillana María Leonor**

**Línea de  
investigación  
Institucional** : Salud y Gestión de la Salud

**Fecha de inicio** Julio 2019

**Fecha de culminación** Octubre 2023

**Huancayo – Perú  
Junio- 2024**

## MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Dr. Williams Ronald Olivera Acuña  
Presidente



Dr. Washington Manuel Ordoñez Hospinal  
Miembro



Mg. Isabel Martha Cifuentes Pecho  
Miembro



Mtra. Nadia Katherina Aguilar Hernando  
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes  
Secretario Académico

**Asesor:**

**Dra. Romero Santillana María Leonor**

## **DEDICATORIA**

A la vida, a mis padres, a mis motivos que  
permiten seguir en el camino del conocimiento.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi institución, Policía Nacional del Perú. Por todas las oportunidades brindadas.

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFÍOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0095- POSGRADO - 2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL HOSPITAL NACIONAL POLICIA NACIONAL DEL PERU LUIS NICANOR SAENZ LIMA – 2020**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. CAMBORDA MINAYA JOSE LUIS**

Asesor(a) : **Dra. ROMERO SANTILLANA MARIA LEONOR**

Fue analizado con fecha **04/06/2024**; con **106 págs.**; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

**Excluye Bibliografía.**

**Excluye Citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

X

X

X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **16 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 04 de junio del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	ii
ASESOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
CONTENIDO.....	vi
CONTENIDO DE TABLAS .....	x
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	16
1.2. Delimitación del problema .....	19
1.2.1. Delimitación Espacial: .....	19
1.2.2. Delimitación temporal: .....	19
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. Problema General.....	19
1.3.2. Problemas Específicos .....	19
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Social.....	20
1.4.2. Teórico .....	21
1.4.3. Metodológico .....	22

1.5. Objetivos .....	22
1.5.1. Objetivo General .....	22
1.5.2. Objetivos Específicos.....	22
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO .....	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	28
2.2. Bases teóricas .....	29
2.2.1 Clima Organizacional.....	29
2.2.2 Diseño organizacional (estructura).....	37
2.3. Marco Conceptual.....	40
CAPÍTULO III .....	42
HIPÓTESIS .....	42
3.1. Hipótesis General .....	42
3.2. Hipótesis Especificas.....	42
3.3. Variable .....	43
CAPÍTULO IV .....	45
METODOLOGÍA.....	45
4.1. Método de Investigación .....	45
4.3. Nivel de investigación .....	45
4.5. Población y muestra .....	46
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	50
CAPÍTULO V .....	53

RESULTADOS .....	53
5.1. Descripción de resultados .....	53
5.2. Contratación de Hipótesis .....	59
CONCLUSIONES .....	79
RECOMENDACIONES .....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	81
ANEXO N° 1 Matriz de consistencia.....	87
ANEXO N° 2 Cuadro de operacionalización de variables.....	90
ANEXO N° 3 Instrumento de evaluación .....	91
ANEXO N° 4 Autorización.....	96

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 .....	53
Tabla 2 .....	54
Tabla 3 .....	55
Tabla 4 .....	56
Tabla 5 .....	57
Tabla 6 .....	58

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1.....	53
Figura 2.....	54
Figura 3.....	55
Figura 4.....	56
Figura 5.....	57
Figura 6.....	59

## RESUMEN

En el tiempo actual, el clima organizacional es un problema el cual afecta a las personas en su ambiente de trabajo, es por ello que el trabajo ha tenido como objetivo determinar la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020, metodología de investigación es científico, tipo transversal, nivel correlacional, diseño no experimental, la muestra ha estado formada por el personal médico asistencial, técnicos y el staff de enfermeras, en los resultados indican que el 7.32% muestra un regular clima organizacional, el 87.80% buen clima organizacional y el 4.88% muy buen clima organizacional, el 7.32% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 85.37% está satisfecho y el 7.32% está muy satisfecho, en conclusión si existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020 con el p valor 0.029.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, clima organizacional, liderazgo, compromiso.

## ABSTRACT

In the current time, organizational climate is a problem that affects individuals in their work environment. That's why this study aimed to determine the association between organizational climate and job satisfaction in the Otorhinolaryngology and Head and Neck Surgery department of the Central Hospital of the National Police of Peru in Lima – 2020. The research methodology is scientific, cross-sectional, correlational, and non-experimental in design. The sample consisted of medical staff, technicians, and nursing staff. The results indicate that 7.32% show a regular organizational climate, 87.80% a good organizational climate, and 4.88% a very good organizational climate. Additionally, 7.32% are neither satisfied nor dissatisfied, 85.37% are satisfied, and 7.32% are very satisfied. In conclusion, there is a direct and significant association between organizational climate and job satisfaction in the Otorhinolaryngology and Head and Neck Surgery department of the Central Hospital of the National Police of Peru in Lima – 2020, with a p-value of 0.029.

**Keyword:** Organizational climate, job satisfaction, leadership, commitment.

## INTRODUCCIÓN

El ambiente organizacional, es un cúmulo de factores, el cual influye en el desarrollo laboral y efecto en la calidad de servicio de cualquier organización. La sensación generalizada que tienen los individuos acerca del ambiente en donde trabajan se denomina “clima organizacional”.

Es un elemento característico y de gran influencia en el comportamiento de quienes forman parte de ella, por lo tanto, comprenderla brinda información sobre los procesos y circunstancias que definen las organizaciones. Esto, a su vez, facilita la gestión, manejo e implementación de cambios planificados que impacten de manera positiva en las actitudes de los trabajadores en todos los niveles, mejorando así su desempeño y satisfacción laboral. Estos trabajadores tienden a motivarse y desmotivarse con facilidad, ya que no perciben que se les considere como individuos capaces de aportar ideas creativas para mejorar su trabajo o impulsar cambios significativos.

Este estudio presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se muestra el planteamiento del problema, justificación y los objetivos.

En el Capítulo II, se aborda el marco teórico, los antecedentes del estudio, bases teóricas y marco conceptual.

En el Capítulo III, se trata la hipótesis y variables.

En el Capítulo IV, se aborda la metodología, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos, técnica de procesamiento y análisis de datos y por último los elementos éticos.

En el V capítulo, se señalan los resultados y el contraste de hipótesis.

Posteriormente se desarrolló el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.Descripción de la realidad problemática

“El concepto de *clima* se origina en la meteorología, donde se refiere a los patrones atmosféricos consistentes en un área específica, denominados el clima de una región. Al ser aplicado analógicamente a las organizaciones, el término *clima organizacional* se traduce como un conjunto específico de prácticas y procedimientos dentro de una organización”. (1) “La distinción que se hace en las investigaciones actuales sobre el clima organizacional radica en su enfoque en contraposición a la estructura organizacional y otras interpretaciones basadas en percepciones individuales. El clima organizacional se centra en la orientación interna de los miembros de la organización, mientras que otras categorías analíticas pueden involucrar a personas externas a la organización. Sin embargo, el clima organizacional puede ser visto como un descriptor de los atributos de la organización, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales dentro de la misma”. (2)

La investigación sobre los climas organizacionales ha enfrentado desafíos debido a su complejidad y los diversos niveles involucrados. Ejem. La literatura actual discute dos tipos de clima: el organizacional y el psicológico. Mientras que el clima psicológico se enfoca en la experiencia individual, el clima organizacional se evalúa a nivel de toda la organización. Ambos tipos de clima se consideran fenómenos multidimensionales que describen cómo los empleados perciben sus experiencias dentro de la organización. (3)

“El clima organizacional se refiere al entorno característico de una organización, el cual es generado y percibido por cada individuo en función de las circunstancias que experimenta en sus interacciones sociales y en la estructura de la organización. Este clima se define a través de diversas variables, como los objetivos, la motivación, el liderazgo, el control, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales y la cooperación. Estos aspectos influyen en las creencias, percepciones, grado de participación y actitudes de los empleados, lo que a su vez impacta en su comportamiento, nivel de satisfacción y eficacia laboral”. (4)

“La satisfacción laboral implica entender el comportamiento de los individuos dentro de una organización. Para abordar este tema, es fundamental revisar las principales aportaciones de la psicología al comportamiento organizacional, lo cual incluye conceptos como la satisfacción laboral y las actitudes”. (5)

“A veces es complicado diferenciar entre motivación y satisfacción laboral debido a su estrecha relación. Lo mismo ocurre con la satisfacción en el trabajo y la moral del empleado, ya que muchos autores los utilizan como sinónimos. La satisfacción en el trabajo se refiere principalmente a un conjunto de actitudes hacia el trabajo. Se puede definir como la disposición psicológica del individuo hacia su trabajo, lo que implica un conjunto de actitudes y sentimientos. Por lo tanto, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo depende de varios factores, como el entorno físico del lugar de trabajo, el trato recibido por parte del jefe, el sentido de logro que se experimenta, la oportunidad de aplicar conocimientos, la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades y enfrentar desafíos, entre otros aspectos”. (6)

“Existen otros factores que pueden afectar la satisfacción laboral y que no están necesariamente relacionados con el entorno laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad en el trabajo, la estabilidad emocional, el estatus socioeconómico, el tiempo

libre y las actividades recreativas, las relaciones familiares y otros aspectos personales como afiliaciones sociales, entre otros. Del mismo modo, las motivaciones y aspiraciones personales, así como el sentido de logro personal, también pueden influir en la satisfacción laboral”. (6)

“La satisfacción laboral se ha definido como el resultado de diversas actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo, incluyendo aspectos concretos como la empresa, el supervisor, los compañeros de trabajo, el salario, las oportunidades de ascenso, las condiciones laborales, entre otros, así como también la satisfacción en la vida en general”. (7) Entonces, “la satisfacción laboral se compone de las actitudes generales que un individuo tiene hacia su trabajo. Una persona muy satisfecha con su puesto de trabajo exhibirá actitudes positivas hacia él, mientras que alguien insatisfecho mostrará actitudes negativas. Cuando se habla de las actitudes de los trabajadores, frecuentemente se hace referencia a la satisfacción laboral; de hecho, es común utilizar ambos términos de manera intercambiable”. (5)

El personal del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú no está exento de verse afectado por diferentes tipos de conflictos que influyen tanto en su satisfacción laboral como en la calidad del servicio que brindan a los usuarios, comúnmente llamados pacientes. Por esta razón, el objeto de esta investigación es buscar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el departamento de OCCC del Hospital Central de la PNP.

## **1.2.Delimitación del problema**

### **1.2.1.Delimitación Espacial:**

El trabajo de investigación se ha realizado en el Hospital Central de la PNP en el área de Otorrinolaringología y Cabeza y Cuello, ubicado en el distrito: Jesús María, en la región Lima ubicada a 87 m.s.n.m. y con una población aproximada de 66 171 habitantes. (8)

### **1.2.2.Delimitación temporal:**

El presente estudio se desarrolló desde el mes de julio del 2019 al mes de setiembre del año 2020.

## **1.3.Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Policía del Perú Luis Nicanor Sáenz Lima – 2020?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

- a. ¿Cuál es la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020?

- b. ¿Cuál es la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el tiempo de servicio, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020?
- c. ¿Cuál es la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el sexo, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

Es cierto que, si una organización carece de un ambiente laboral positivo, es probable que sus productos o servicios no alcancen los estándares de calidad deseados. Además, puede enfrentar dificultades para retener y motivar a su personal, lo que podría dificultar su integración y desarrollo. En última instancia, la falta de un clima laboral favorable puede obstaculizar los esfuerzos para mejorar la eficiencia y el rendimiento de la organización. Un ambiente de trabajo positivo y colaborativo es fundamental para el éxito y el crecimiento de cualquier empresa. Es claro que un ambiente favorable fomenta la creatividad dentro de una organización. Aunque la creatividad es una cualidad inherente al ser humano, es necesario desarrollarla y fortalecerla con las herramientas proporcionadas por el entorno empresarial, como la estructura organizativa, las políticas de la empresa, la tecnología, las metas operativas y los reglamentos internos. Esto, a su vez, implica la responsabilidad de crear un ambiente propicio que explore diversas formas de resolver problemas, participar en decisiones que afecten al individuo dentro de la organización y, sobre todo, mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.

### **1.4.2. Teórico**

Es innegable la relevancia e interés que el clima organizacional ha adquirido, dado que cada vez se reconoce más la importancia de satisfacer las necesidades psicológicas, físicas y emocionales de las personas, no solo en su vida personal, sino también en el ámbito laboral. Este último es donde pasan la mayor parte de su tiempo y donde buscan tanto su crecimiento humano como profesional. Por lo tanto, comprender y cultivar un clima laboral positivo se ha convertido en una prioridad para muchas organizaciones, ya que influye significativamente en la productividad, el bienestar y el éxito tanto de los empleados como de la empresa en su conjunto.

En paralelo al reconocimiento del clima organizacional, también se han destacado y valorado cada vez más los aspectos relacionados con la motivación del personal en diversas instituciones. Se ha comprendido la relevancia de la motivación en el desarrollo del rendimiento laboral y la importancia de la participación activa de los empleados en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Estos esfuerzos, tanto individuales como grupales, contribuyen significativamente al crecimiento y desarrollo tanto del empleado como de la organización en su conjunto. Por lo tanto, el fomento de la motivación y la participación activa del personal se han convertido en componentes clave para el éxito y la sostenibilidad de las instituciones.

Un estudio de clima organizacional proporciona una visión integral del estado de una institución pública en diversos aspectos, como la estructura organizativa, el ambiente laboral, la cultura empresarial, el estado de ánimo general y otros factores que pueden tener un impacto significativo en el desempeño del personal. Al comprender estos aspectos, la organización puede

identificar áreas de mejora y tomar medidas para optimizar el entorno laboral, promover una cultura positiva y fomentar la satisfacción laboral de sus empleados. Esto a su vez puede tener un efecto positivo en la productividad, la retención del talento y la obtención de los objetivos institucionales.

### **1.4.3. Metodológico**

Este trabajo se ha realizado teniendo en consideración el procedimiento de la investigación científica. Al respecto se identifica la problemática, en base a la cual se formula las soluciones correspondientes a través de las hipótesis. Se especifica la metodología a utilizar y todos los elementos complementarios los cuales podrían ser utilizados en futuras investigaciones.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Policía del Perú Luis Nicanor Sáenz Lima – 2020.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- a. Determinar la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020.

- b. Determinar la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción según el tiempo de servicio, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020.
  
- c. Determinar la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción según el sexo, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

**García C.** El 2023, ejecutó la investigación acerca del “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del hospital de atención general Celendín, 2022”. Su finalidad es “determinar entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de salud del Hospital de Atención General Celedín-2022”. Los materiales y método utilizados fueron la recopilación de datos, denominado escala de clima organizacional medido en la escala de Likert, hubo en total 60 personas participando para poder determinar cómo es trabajar en dicho hospital; el trabajo es cuantitativo, correlacional y transversal. Los resultados indican que los participantes están entre los 31 a 50 años, el 80% son de sexo femenino y el 33.3% son de enfermería; además se determinó que hay un 63.3% del total en involucrar laboralmente, en autorrealización un 71.7%, un 70% en supervisión, un 85% en condiciones laborables y un 80% en comunicación; a parte podemos ver que la satisfacción en remuneraciones con del 55%, en políticas administrativas en un 48.3%, en relaciones sociales un 75%, en desarrollo personal en un 55% y en desempeño de tareas un 85% y finalmente en la satisfacción de condiciones físicas solo hubo un 51.7%. Como conclusión podemos ver una correlación significativa positiva y moderada entre las variables; entre otras palabras, que el ambiente organizacional será mayor la satisfacción laboral de los empleados del Hospital de Atención General. (8)

**Campos G.** En el año 2020, elaboró un trabajo denominado “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2018”. El objetivo fue “determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales en Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018”. Los materiales y métodos utilizados fue una encuesta realizada a 112 enfermeros asistenciales pertenecientes a 5 servicios del instituto, el trabajo fue subido al programa estadístico SPSS versión 23; por este motivo podemos decir que el estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal. Los resultados fueron que el 65% se identifica que el clima organizacional debe mejorar y el 35% dice que es saludable; mientras que el 59% dice que la cultura organizacional es no saludable y el 69.5% dice que el diseño organizacional está por mejorar; respecto a la satisfacción laboral el 45% está satisfecho y el 16% se encuentra insatisfecho; finalmente en el área de las dimensiones podemos ver que el 43.81% se siente satisfecho en las tareas, el 63.81% se siente satisfecho en la dimensión de reconocimiento, el 58% se siente satisfecho en la dimensión de condiciones y el 56.19% se siente satisfecho en la dimensión de beneficios económicos. “Podemos concluir que el clima organizacional tiene que mejorar, la satisfacción laboral se encuentra en un nivel aceptable, también existe una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, siempre y cuando el clima organizacional se mejore; además la mayoría considera que hay satisfacción laboral y por finalizar en cuanto al clima laboral es saludable”. (9)

**Milla M.** En el año 2020 se desarrolló un trabajo titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Salud de Centro Quirúrgica del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2018”, cuyo propósito es de

“determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral”, metodología de investigación es de tipo descriptivo, básico, correlacional con orientación cuantitativa, no experimental, Con una muestra de 36 profesionales de la salud, los resultados indican que el 61.1% del personal del centro quirúrgico manifiesta estar satisfecho con sus labores. Respecto al clima organizacional en la dimensión de estructura, el 58.3% del personal del centro quirúrgico considera que es regular, pero muestra satisfacción, mientras que solo el 11.1% cree que es malo y se siente insatisfecho. “En cuanto a la relación entre el clima organizacional en la dimensión de responsabilidad y la satisfacción laboral, el 47.2% del personal del centro quirúrgico opina que es regular, pero están satisfechos, y solo el 13.9% cree que es malo y se siente insatisfecho. En resumen, se concluye que la mayoría de los trabajadores del centro quirúrgico perciben que el clima organizacional es regular y están satisfechos con él”. (10)

**Fajardo M.** En el año 2018 se desarrolló el trabajo titulado “Clima organizacional y la relación con la satisfacción laboral en los profesionales médicos del departamento de cirugía general del Hospital Nacional Sergio E Bernales durante el año 2017”, Cuyo propósito fue “determinar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se utilizó un método de investigación descriptivo, experimental y correlacional de corte transversal, con una muestra de 100 trabajadores. El resultado muestra que el 30% de los médicos son entre 27 y 37 años y tienen un contrato laboral”. En cuanto al clima organizacional, se obtuvo un puntaje de Likert del 49.23%, con la dimensión cultural organizacional alcanzando un puntaje de Likert de 15.08%, la dimensión diseño organizacional de 14.90%, y la dimensión potencial humano de 21.17%. En resumen, se identificó una correlación significativa entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales, evidenciando una relación entre estas variables..

**Blanco K.** En el año 2018 se ha realizado la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital arzobispo Loayza Lima 2015”. “El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza”. Se recopilaron datos mediante un cuestionario de clima organizacional conformado por 40 ítems y 5 dimensiones, y luego se ha realizado un análisis descriptivo correlacional utilizando el software SPSS. El resultado reveló que “el 44.4% de las enfermeras tenía un nivel inadecuado y el 55.6% tenía un nivel regular de clima organizacional en general. Específicamente, el 48.1% tenía un nivel inadecuado y el 51.9% tenía un nivel regular en la dimensión de cohesión del personal de enfermería. En cuanto a la dimensión de confianza del personal de enfermería, el 33.3% tenía un nivel inadecuado, el 64.8% tenía un nivel regular mientras que el 1.9% tenía un nivel adecuado. Por último, en la dimensión de presión del personal de enfermería, el 59.3% tenía un nivel inadecuado y el 40.7% tenía un nivel regular”. Se concluyó “que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza”, con un coeficiente de correlación de 0.578. Entonces, es válido afirmar que un clima organizacional más positivo se traduce en una mayor satisfacción laboral entre el personal de enfermería. (11)

**Saldaña A.** En el año 2017, realizó un trabajo denominado “Clima y satisfacción laborales en el profesional de salud de emergencia del Hospital

Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016”. Cuyo propósito es establecer la relación entre clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del hospital nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. Los materiales y métodos utilizados fueron dos encuestas realizadas a 60 profesionales, la primera encuesta tenía como 52 ítems y 9 dimensiones y la segunda tenía 36 ítems y 7 dimensiones; por este motivo el trabajo es cuantitativo, básico, descriptivo y transversal. Los resultados revelaron que el 76.7% de los participantes indicaron un nivel medio y el 23.3% manifestaron un nivel favorable en la estructura del clima laboral. En cuanto al clima laboral en general, el 11.7% lo describió como desfavorable, el 63.3% como medio y el 25% como favorable. Respecto al riesgo del clima laboral, el 61.7% indicó un nivel medio, el 20% un nivel desfavorable, el 55% un nivel medio y el 25% un nivel desfavorable. En relación con las relaciones en el clima laboral, el 15% manifestó un nivel desfavorable, el 60% un nivel medio y el 25% un nivel favorable. Finalmente, en cuanto a la cooperación en el clima laboral, el 11.7% presentó un nivel desfavorable, el 58.3% indicó un nivel medio y el 30% un nivel favorable. A partir de estos hallazgos, se puede concluir que existe una relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales en Lima durante el año 2016. (12)

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

**Salazar E., Fernández C. Santos M., Fernández H., Zepeta D.**, En el año 2020 se presentó un trabajo titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud”. “Con el objetivo de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del instituto de salud, se

utilizó un método de investigación transversal, analítico y correlacional, con una muestra de 182 trabajadores”. Los resultados indicaron que la mayoría de los trabajadores reportaron que el clima organizacional necesita mejorar (56%), mientras que el 40.7% mostró una satisfacción laboral de satisfactoria a muy satisfactoria (46.2%). Se encontró una correlación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En conclusión, se identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la salud del instituto. (13)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Clima Organizacional**

Hace referencia al entorno de trabajo que los integrantes de una empresa experimentan y perciben. Este ambiente engloba diversos aspectos como la estructura organizativa, el estilo de liderazgo, la comunicación interna, la motivación y las recompensas. Todos estos componentes ejercen una influencia directa sobre las conductas y el rendimiento de los individuos que integran la organización.

La palabra clima se origina del griego Klima y significa tendencia, inclinación. Clima organizacional refleja entonces, una tendencia e inclinación respecto hasta qué punto las necesidades de una empresa y de los trabajadores que la integran estarían efectivamente siendo atendidas. (14)

El modelo de Sbragia de 1983, se identificaron 20 dimensiones que abordan diversos aspectos del entorno organizacional. Además de los aspectos mencionados como el cumplimiento, la cooperación, la estructura, los premios, ,

las normas, la identidad y los conflictos, se incluyen los factores/indicadores siguientes: El estado de tensión, Enfoque en la participación, Supervisión de proximidad, La consideración humana, Presente Autonomía, Prestigio Conseguido, La tolerancia existente; La claridad percibida; Justicia predominante; Condiciones de Progreso; Apoyo Logístico; Reconocimiento de proporciones; Formulario de control. (23)

Brunet señala que “el concepto de clima organizacional fue presentado por primera vez en el ámbito de la psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influenciado por dos corrientes principales de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. Esto destaca la existencia de una considerable controversia en torno a la definición del concepto de clima organizacional. En realidad, el clima de una organización puede ser percibido por un individuo sin que este sea consciente del papel y la existencia de los factores que lo constituyen. Por lo tanto, resulta difícil medir el clima, ya que nunca se sabe con certeza si el empleado lo está evaluando en función de sus propias opiniones personales o de las características inherentes de la organización”. (15)

El “Clima Organizacional” se refieren a “los efectos percibidos que tiene el sistema formal, el estilo de liderazgo informal de los administradores y otros factores ambientales importantes en las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización. Desde esta perspectiva, el Clima Organizacional actúa como un filtro a través del cual se interpretan los fenómenos objetivos como la estructura organizativa, el liderazgo y la toma de decisiones. Por lo tanto, al evaluar el Clima Organizacional se está midiendo la percepción que tienen los empleados sobre la organización. Litwin y Stinger proponen la

existencia de nueve dimensiones que explican el clima presente en una empresa determinada”. (16)

Todas estas dimensiones están vinculada con características específicas de la empresa, como por ejemplo: “Estructura; Responsabilidad (empowerment); Recompensa; Desafío; Relaciones; Cooperación, Estándares; Conflictos; Identidad”. (16)

Para Chiavenato, (1992) “El clima organizacional representa el ambiente interno de una organización, es la atmósfera psicológica característica que se experimenta en ella. Este concepto abarca una variedad de aspectos de la situación organizativa que se superponen entre sí en diferentes grados. Incluye factores estructurales como el tipo de organización, la tecnología utilizada, las políticas, las metas operativas y los reglamentos internos. Además, también engloba aspectos sociales como las actitudes, los sistemas de valores y las formas de comportamiento social que son reforzadas o castigadas dentro de la organización”. (17)

Anzola, (2003) “El clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen sobre su organización. Estas percepciones influyen en la conducta de los trabajadores y son un factor distintivo que diferencia a una organización de otra. El clima organizacional no solo se limita a la estructura formal de la organización, sino que también abarca la cultura, las relaciones interpersonales, las políticas de la empresa y otros aspectos que afectan la experiencia laboral de los empleados. Por lo tanto, entender y gestionar el clima organizacional es crucial para promover un entorno laboral positivo y productivo”.(18)

## **Características del clima organizacional**

Estos guardan relación con el ambiente en el que operan y se desenvuelven los integrantes de una institución. El clima organizacional tiende a mantener una visible estabilidad pese a experimentar cambios debido a situaciones coyunturales. Además, ejerce un fuerte impacto en el comportamiento y el desempeño de los integrantes de la empresa, influyendo en su grado de identificación y compromiso con la misma. El clima organizacional también es afectado por diversas variables estructurales, como el estilo de dirección, las políticas organizativas, los planes de gestión, entre otros. Estos elementos contribuyen a definir la cultura y el ambiente laboral de la organización, lo que a su vez repercute en el bienestar y la productividad de sus miembros. (19)

### **Importancia del clima organizacional:**

El enfoque adquiere especial importancia debido a que el comportamiento de un empleado no se determina únicamente por los factores organizacionales en los que están inmersos, como los elementos del sistema organizacional y las acciones de sus miembros. Más bien, depende en gran medida de las percepciones que los empleados tengan de estos aspectos. Estas percepciones se ven influenciadas en gran medida por las actividades, experiencias e interacciones individuales de cada miembro con la organización. En consecuencia, el clima organizacional emerge como un factor crucial. (20)

Exacto, el clima organizacional es una herramienta sumamente útil y relevante para el diagnóstico de una organización, ya que su objetivo es mejorar su funcionamiento en general. Permite identificar las fuentes de los conflictos, estrés o insatisfacción que pueden contribuir a generar conductas negativas entre

los miembros de la organización. Además, facilita el inicio y mantenimiento de cambios al proporcionar a la administración información específica sobre áreas de mejora. Además, contribuye a orientar el crecimiento de la organización y a anticipar los desafíos potenciales que puedan surgir en el horizonte. En síntesis, la evaluación del clima organizacional es fundamental para promover un entorno laboral saludable y eficiente. (21)

### **Impacto del clima organizacional**

Arancibia y Marchant (2006) “La percepción que tienen los empleados del clima laboral en su empresa está estrechamente relacionada con sus comportamientos hacia la organización. Cuando los empleados perciben un clima laboral satisfactorio, tienden a manifestar un mayor porcentaje de comportamientos funcionales y positivos hacia la empresa. Por otro lado, si el clima laboral es menos satisfactorio, es probable que los comportamientos funcionales hacia la empresa disminuyan”. (22)

Es importante que “los esfuerzos de la empresa por mejorar ciertos aspectos del clima organizacional se basen en la retroalimentación de los empleados. Si las mejoras son percibidas positivamente por los empleados, es más probable que estos aumenten su compromiso y su comportamiento laboral en línea con los objetivos organizacionales. Por lo tanto, la percepción de los empleados sobre el clima organizacional actúa como un factor clave en la efectividad de las iniciativas de mejora y en el logro de los objetivos de la empresa”. (22) (23)

Referenciando a Gonçalves (2000), afirman que “el conocimiento del Clima Organizacional ofrece una retroalimentación valiosa sobre los procesos que influyen en los comportamientos dentro de una organización. Esta comprensión

permite la implementación de cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional o en alguno de sus subsistemas. La importancia de esta información radica en la evidencia de que el Clima Organizacional ejerce una influencia directa en el comportamiento observable de los miembros. A través de percepciones estabilizadas, el clima organiza la realidad percibida por los empleados y afecta los niveles de motivación laboral, así como el desempeño profesional, entre otros aspectos relevantes. En resumen, comprender y gestionar el clima organizacional de manera efectiva es fundamental para promover un entorno laboral productivo y satisfactorio”. (24)

Los estudios sistemáticos del clima organizacional ofrecen la oportunidad de realizar intervenciones precisas en diversos aspectos de la organización. Estas intervenciones pueden abarcar desde el diseño o rediseño de estructura organizacional hasta la planificación estratégica y el cambio en el ambiente organizacional interno. Además, permiten gestionar programas motivacionales, mejorar la gestión del desempeño, optimizar los sistemas de comunicación externa e interna, así como mejorar los procesos productivos y los sistemas de retribución, entre otros aspectos. “De existir relación entre el clima e imagen corporativa, la gestión del clima como herramienta estratégica podría no sólo impactar el comportamiento y eficiencia de la organización en sus procesos productivos, sino también en su buena relación con los stakeholders, interacción siempre mediada por la reputación de la organización”. (24)

## **Repercusión del clima organizacional**

Ya sea beneficioso o no, el clima organizacional tiene un impacto positivo o negativo en la institución y está determinado por la percepción de los miembros. Entre las consecuencias positivas se incluyen el sentido de logro, la afiliación, el empoderamiento, la productividad, la retención de empleados, la satisfacción laboral, la capacidad de adaptación y la innovación. Por otro lado, las consecuencias negativas pueden incluir la falta de adaptación, una alta rotación de personal, el ausentismo laboral, la falta de innovación y una baja productividad, entre otras.

El clima organizacional, “en conjunto con las estructuras organizativas y las características individuales, constituye un sistema interdependiente altamente dinámico. Un clima organizacional saludable promueve el desarrollo de una cultura organizacional arraigada en necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de la organización”. (25)

## **Modelos de clima organizacional**

**1. MODELO DERENSIS LIKERT:** Menciona que “el comportamiento de los empleados está influenciado tanto por las acciones de la administración como por las condiciones organizacionales que ellos perciben, así como por sus propias expectativas, habilidades y valores. En consecuencia, la forma en que los empleados reaccionan está determinada por su percepción de estas influencias”.(26)

- Ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales y comportamiento organizacional. (26)

**2. MODELO DE LITWIN Y STINGER.** Marín (2003) y Bustos (2006), sostienen que dentro de las opciones disponibles para analizar el Clima Organizacional (C.O.), sobresale la metodología desarrollada por Litwin y Stinger, que implica la aplicación de un sondeo a los integrantes de la organización. Este cuestionario se fundamenta en la teoría de estos autores, quienes proponen la existencia de 9 dimensiones que describen el clima presente en una organización específica. (16) Todas estas dimensiones guardan relación con distintas características de la institución, tales como:

- Estructura, Responsabilidad (empowerment), Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad

**3. MODELO DE GONCALVEZ.** Goncalves sostiene que, el clima organizacional se define como un entorno humano y físico, que engloba un conjunto de variables, cualidades, atributos o características razonablemente estables de un entorno laboral específico. Este clima está estrechamente vinculado con la conducta de los individuos, su forma de laborar y relacionarse, así como su interacción con la organización. Además, está influenciado por el estilo de liderazgo de los directivos, el equipamiento utilizado y las actividades realizadas por cada persona en la organización. (24)

El mismo autor explica que “el clima organizacional actúa como un factor intermedio que media entre los componentes del sistema organizacional, como la estructura, el liderazgo y la toma de decisiones, y las motivaciones que influyen en la conducta de los individuos”. “Este comportamiento, a su vez, tiene repercusiones en la organización en términos de productividad, satisfacción laboral, rotación de personal, ausentismo, entre otros aspectos. Por lo tanto, al

evaluar el clima organizacional se obtiene una medida de cómo perciben los empleados la organización y cómo esta percepción influye en su comportamiento”. (24)

**4. MODELO DEL MINSA.** Según el MINSA (2009), las dimensiones a tomar en consideración en una investigación de clima organizacional en un establecimiento de salud se considerarán:

- Liderazgo
- Recompensa
- Confort
- Potencial humano
- Innovación

### **2.2.2 Diseño organizacional (estructura)**

“Las organizaciones se definen como sistemas en los que dos o más personas coordinan conscientemente actividades o fuerzas. En esta definición, el aspecto clave es la coordinación consciente, que implica cuatro elementos presentes en todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, la existencia de un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, que comúnmente se conoce como estructura organizacional”. (2)

#### **a) Estructura**

La estructura organizacional se refiere a la percepción que los miembros de una institución tienen respecto al gran número de disposiciones,

procedimientos, trámites y otras limitaciones que enfrentan en el desarrollo de sus labores. Se relaciona con la medida en que la organización prioriza la burocracia en comparación con un clima de laborable más libre, informal y menos estructurado.

#### **b) Toma de decisiones**

La evaluación del proceso de toma de decisiones en una organización incluye el análisis de la información utilizable y empleada en dicho proceso, así como el papel que desempeñan los empleados en este contexto. Además, implica examinar el grado de centralización en la toma de decisiones, es decir, cómo la empresa distribuye este proceso entre los diferentes niveles de jerarquía.

#### **c) Comunicación organizacional**

Esta dimensión se fundamenta en los sistemas de comunicación presentes dentro de la institución, así como en la simplicidad con la que los trabajadores puedan hacer que sus reclamos sean escuchados por la administración.

#### **d) Remuneraciones**

Esta figura se sustenta en la manera en que se compensa a los empleados por su trabajo. (2)

## **Cultura de la organización**

Una institución no puede considerarse como tal si no cuenta con la participación de trabajadores comprometidos con sus propósitos. Para poder obtener esto, es fundamental tener en cuenta el ambiente en el que se desarrollan las relaciones, normas y patrones de comportamiento, lo que configura la cultura de la institución. Esta cultura puede determinar si la organización será productiva y eficiente, o, por el contrario, infructuosa e ineficiente, en función de las relaciones establecidas entre sus elementos desde el principio.

### **a) Identidad**

Se refiere al sentido de pertenencia a la organización y al reconocimiento de ser una pieza importantísima ypreciado al interior del equipo de trabajo. En términos generales, implica la percepción de compartir los fines personales con los de la institución.

### **b) Conflicto y cooperación**

Esta dimensión aborda el nivel de participación entre los empleados en el desempeño de sus funciones, así como el respaldo material y humano que reciben de la organización.

### **c) Motivación**

Esta dimensión hace referencia a las condiciones que influyen en la intensidad con la que los empleados trabajan al interior de la institución. (2)

### 2.3. Marco Conceptual

- **Clima organizacional.** Determina el ambiente psicosocial de una organización. El término se refiere a la atmósfera social de una determinada organización o empresa y que dispone el grado de bienestar y satisfacción que se puede encontrar en ella. (1)
- **Calidad del servicio de salud.** “En el ámbito de la salud, se emplean cuatro términos clave para describir la actuación sanitaria. Estos son: Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia. Cuando se proporcionan servicios con equidad, se prioriza a quienes más lo necesitan, asegurando su accesibilidad. La eficacia se refiere a utilizar métodos y tecnologías apropiadas, mientras que la efectividad implica lograr una cobertura e impacto adecuados. Por último, la eficiencia se relaciona con un desempeño y costos adecuados. Estos aspectos combinados son fundamentales para garantizar la calidad de los servicios de salud”. (27)
- **Liderazgo.** Señala la capacidad real para dirigir a los colaboradores. Utilizar un buen liderazgo es sumamente importante para tener un clima organizacional positivo que haga que los intereses del personal y de la organización estén alineados en la misma dirección. (28)
- **Compromiso.** En qué grado el modus operandi de la organización permite y propicia que los empleados estén involucrados con el éxito de ella. Si esto no existe no habrá la sinergia necesaria para que ellos den lo mejor de sus esfuerzos. (28)
- **Comunicación.** Constituye el medio para la propagación de ideas y conceptos que servirán para el desarrollo de un clima organizacional saludable. Motivación. Si no hay motivación el clima organizacional podría llegar a ser nocivo haciendo que el personal trabaje de manera desganada e improductiva. (29)

- **Toma de decisiones.** ¿Sabe el personal involucrado por qué se toman las decisiones que se toman? ¿Las decisiones que la organización ha tomado generalmente son las más apropiadas para su buena performance? ¿Hay un consenso sobre las decisiones ya tomadas? La toma de decisiones influye sobre el clima organizacional porque ellas son las que inciden directamente sobre la gente que está trabajando en ella. (29)
- **Metas.** Estos son los resultados preferidos o estados deseables que las organizaciones se esfuerzan por lograr y realizar. (29)
- **Valores.** La organización debe trabajar basada en valores que sirvan como soporte para el personal, los mismos que puestos en práctica garantizarán y harán conocer a cada uno de los trabajadores bajo qué parámetros realiza sus labores en la organización. (29)
- **Condiciones laborales.** El entorno laboral en el que las personas se desenvuelven tiene un impacto significativo en el clima organizacional. (29)
- **Usuarios.** Son personas que reciben la prestación de servicios de diversas índoles de una determinada organización. (29)

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

- $H_1$  = Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020
- $H_0$  = No existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020

#### 3.2. Hipótesis Específicas

- $H_1$  = Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción según el departamento de atención del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020.
- $H_0$  = No existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción según el departamento de atención del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020.
- $H_1$  = Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción según el tiempo de servicio, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.
- $H_0$  = No existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción según el tiempo de servicio, en el área de Otorrinolaringología y

Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú  
Lima – 2020.

- $H_1$  = Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción según el sexo, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.
- $H_0$  = No existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción según el sexo, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

### **3.3. Variable**

VARIABLE	CONCEPTO	INDICADORES		ÍNDICE	ESCALA
Clima Organizacional	Grandes rasgos de trata de un ambiente orientado a la conservación y mantenimiento del status quo, con un alto grado de incertidumbre respecto a los cambios del ambiente externo. <sup>17</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> </ul>		Metodología para el estudio del clima organizacional RM N° 623-2008/Minsa	Cualitativa Politémica Ordinal
Satisfacción Laboral	La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. <sup>28</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con la relación con sus superiores</li> <li>• Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo</li> <li>• Satisfacción con la participación en las decisiones</li> <li>• Satisfacción con su trabajo</li> <li>• Satisfacción con el reconocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy en desacuerdo</li> <li>• Desacuerdo</li> <li>• Indeciso</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Muy de acuerdo</li> </ul>	Ficha de recolección de datos	Cualitativa Politémica nominal
VARIABLE INTERVINIENTE: Sexo	Conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos. <sup>37</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varón</li> <li>• Mujer</li> </ul>		características físicas o DNI	Nominal Cualitativa Dicotómica.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

El estudio de investigación que se presenta está basado en el método científico porque es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico. (30)

#### **4.2. Tipo de investigación**

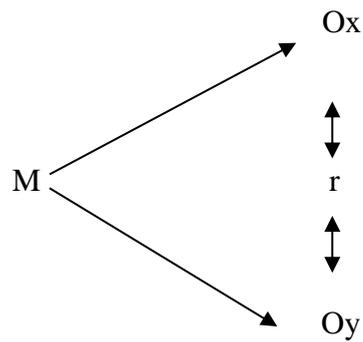
La naturaleza transversal de este tema radica en su exploración de nuevos conocimientos y áreas de investigación, sin estar orientada hacia objetivos prácticos concretos. (30) así también, porque todas las variables son medidas en una sola ocasión; por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independiente. (31)

#### **4.3. Nivel de investigación**

De nivel correlacional ya que busca conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías. (30)

#### **4.4. Diseño de la Investigación**

El estudio es de diseño no experimental porque no se manipuló las variables deliberadamente. (30)



M = Médicos, enfermeras, personal técnico e internos

Ox = Clima Organizacional

Oy = Satisfacción laboral

## 4.5. Población y muestra

### 4.5.1 Población

Conformada por el personal Médico asistencial, así como el personal técnico y staff de enfermeras llegando a ser 41 personales del Hospital Central Policial en el área de OCCC.

### 4.5.2 Muestra

La población estuvo conformada por la población total que fue 41 personas que laboran en el Hospital Central Policial en el área de OCCC.

**Técnica de muestreo** fue la no probabilística censal por conveniencia.

## 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica:** La Encuesta (anexo 3).

- **Instrumento:** Se ha realizado mediante un cuestionario con 51 interrogantes para evaluar el clima organizacional.

### **Ficha Técnica del Cuestionario Clima organizacional**

Nombre del autor: Litwin y Stringer (1968) y reformulado por Dávila y Romero (2008)

Ítems: Formado por 51 apartados que se valoran con una escala tipo Likert.

Confiabilidad : 0.8384 Alfa de Cronbach

Procedencia: Perú.

Aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia

Objetivos: Medir el clima organizacional en personas de salud

Administración: Personas mayores de 18 años con un nivel mínimo de lectura.

Campo de aplicación: Laboral y clínica.

Forma de Aplicación: Individual o colectiva/ Formato físico o colectivo

Tiempo: 25´ en formato físico

Material: Test y lápiz.

Puntaje: 1 = Muy en desacuerdo

2 = Desacuerdo

3 = Indeciso

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

Significación: Factor general de clima organizacional

Usos: Diagnóstico organizacional y laboral

Procedimiento:

La encuesta constó de 51 ítems las cuales se miden en una escala de Likert de 5 ítems que varía según la respuesta del encuestado entre: “Muy de acuerdo (5 puntos), De acuerdo (4 puntos), Indeciso (3 puntos), Desacuerdo (2 puntos) y Muy en desacuerdo (1 punto). El resultado de esta encuesta valorara el clima organizacional en el trabajador de salud agrupados en 5 intervalos”

### **Operacionalización del instrumento:**

El presente instrumento se consideró para medir a la variable Clima organizacional el cual consta de 51 puntos con 5 alternativas con una puntuación de 1 – 5 puntos teniendo así el mayor valor de puntaje de 255 y el menor valor de 51 con estos datos se consideró 5 categorías:

- Muy insatisfecho: 51 a 92
- Insatisfecho: 93 a 133
- Ni satisfecho, ni insatisfecho: 134 a 173
- Satisfecho: 174 a 214
- Muy Satisfecho: 215 a 255

- **Técnica:** La técnica es la Encuesta (anexo 3).

- **Instrumento:** Se realizó mediante un cuestionario con 35 preguntas para la medir la satisfacción laboral.

### **Ficha Técnica del Cuestionario Satisfacción laboral**

Nombre del autor: Sonia Palma Carrillo

Ítems: Formado por 35 apartados que se valoran con una escala tipo Likert.

Confiabilidad 0.79 con Alfa de Cronbach

Procedencia: Perú.

Aplicación:	Empleados con relación laboral de dependencia
Objetivos:	Medir la satisfacción laboral en personas de salud
Administración:	Personas mayores de 18 años con un nivel mínimo de lectura.
Campo de aplicación:	Laboral y clínica.
Forma de Aplicación:	Individual o colectiva/ Formato físico o colectivo
Tiempo:	20´ en formato físico
Material:	Test y lápiz.
Puntaje:	1 = Muy en desacuerdo 2 = Desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo
Significación:	Factor general de satisfacción
Usos:	Diagnóstico organizacional y laboral

### **Procedimiento:**

La encuesta constó de 35 ítems las cuales se miden en una escala de Likert de 5 ítems que varía según la respuesta del encuestado entre: “Muy de acuerdo (5 puntos), De acuerdo (4 puntos), Indeciso (3 puntos), Desacuerdo (2 puntos) y Muy en desacuerdo (1 punto)”. El resultado de esta encuesta valorara la satisfacción del trabajador de salud agrupados en 5 intervalos

### **Operacionalización del instrumento:**

El presente instrumento se consideró para medir a la variable Satisfacción laboral el cual tiene 35 puntos con 5 alternativas con una puntuación de 1 – 5 puntos

teniendo así el mayor valor de puntaje de 175 y el menor valor de 35 con estos datos se consideró 5 categorías:

- Muy insatisfecho: 35 a 63
- Insatisfecho: 64 a 91
- Ni satisfecho, ni insatisfecho: 92 a 119
- Satisfecho: 120 a 147
- Muy Satisfecho: 148 a 175

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

Después de obtener las fichas de recolección de datos, se procesó todos los datos con el software se realizó un reordenamiento de todas las fichas debidamente rellenas con sus consentimientos informados, los cuales serán procesadas e incorporados todos los datos mediante el programa Excel de Microsoft y posteriormente exportados al Spss v 23

#### **Técnicas y análisis de datos**

##### **ANÁLISIS DESCRIPTIVO:**

Los datos obtenidos se presentaron mediante una tabla o gráficos mostrando el N° de frecuencias y el porcentaje de cada una de las variables.

##### **ANÁLISIS INFERENCIAL:**

Se utilizó pruebas estadísticas para verificar las hipótesis en los objetivos específicos se utilizará las pruebas no paramétricas y las pruebas paramétricas para hallar la significancia o p valor, como la U de Mann Whitney, Kruskal Wallis y Anova con un factor intrasujetos.

## PAQUETES ESTADÍSTICOS:

Los datos fueron analizados e interpretados empleando el software SPSS versión 23 en idioma español.

### 4.8. Aspectos éticos de la investigación

La investigación se rige con lo estipulado en Reglamento General de Investigación de la UPLA, en sus artículos 27 y 28.y art. 4 del código de ética de la Universidad Peruana Los Andes.

- ***Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales.*** Mediante el presente estudio se consideró mantener los datos en absoluta confidencialidad la identidad del personal, así como su privacidad a los datos emitidos por el personal que participó en el presente estudio.
- ***Consentimiento Informado.*** Así también para el presente estudio se consideró el consentimiento informado el cual fue rellenada por el personal que participó de forma voluntaria, informada y libre.
- ***Beneficencia y no maleficencia.*** Mediante el presente estudio no se causó ningún daño físico, ni psicológico debido a que solamente se le realizó encuestas al personal que participó de forma voluntaria en el estudio. <sup>29</sup>
- ***Responsabilidad.*** En el desarrollo del estudio se ha actuado de manera responsable respecto a la relevancia, el alcance y las consecuencias del estudio, como a nivel personal e institucional así como también en el ámbito social.

- ***Veracidad.*** Investigamos de manera rigurosa para garantizar la veracidad en todas las etapas del proceso, desde la definición del problema hasta la interpretación y comunicación de los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO V

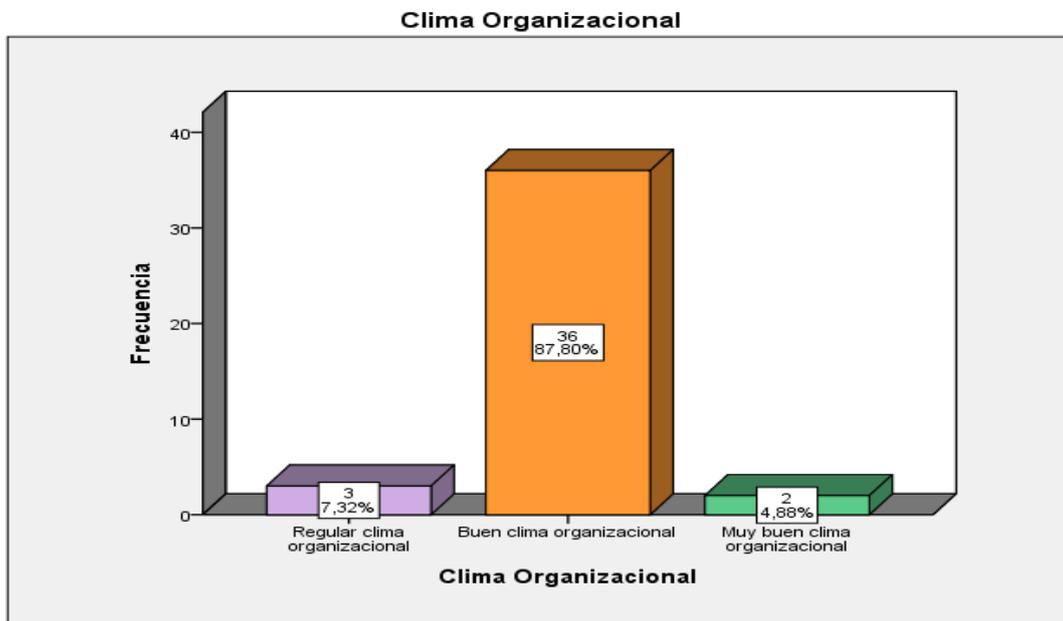
### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

Tabla 1 Frecuencia porcentual de la variable clima organizacional

Clima Organizacional		
	Frecuencia	%
Regular clima organizacional	3	7.3
Buen clima organizacional	36	87.8
Muy buen clima organizacional	2	4.9
Total	41	100.0

Figura 1 Distribución porcentual de la variable clima organizacional

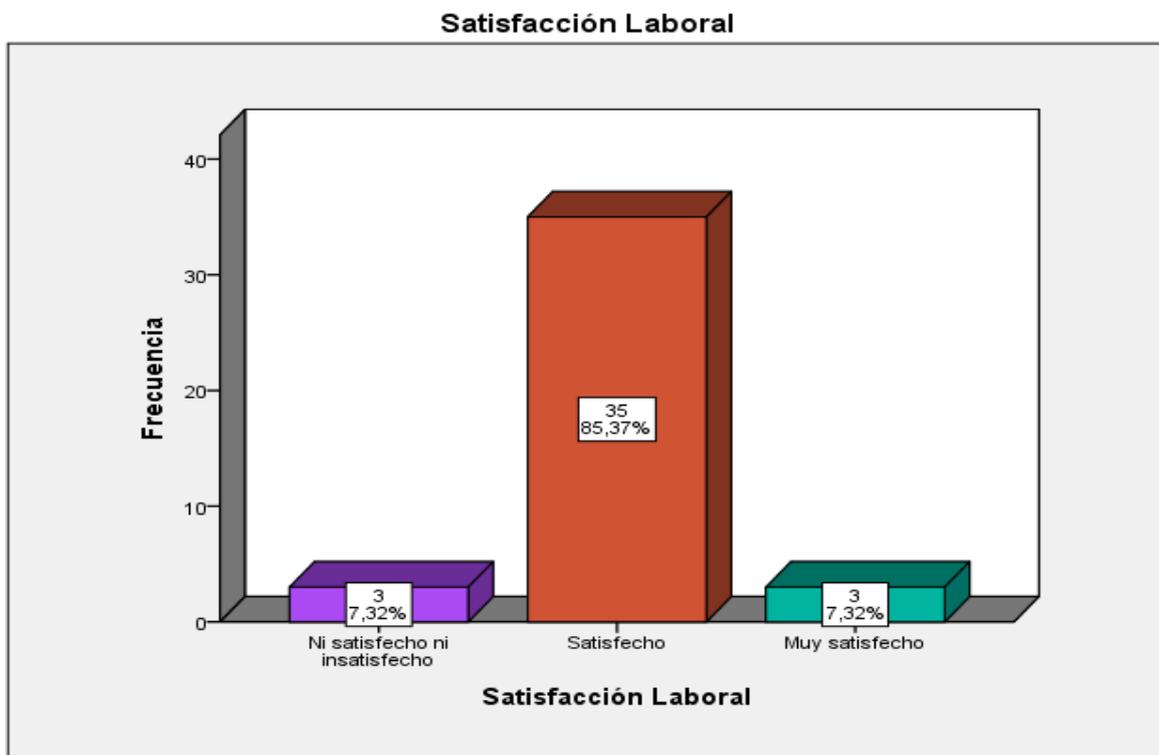


**INTERPRETACIÓN:** Observados que el 7.32% muestra un regular clima organizacional, el 87.80% buen clima organizacional y el 4.88% muy buen clima organizacional.

Tabla 2 Frecuencia porcentual de la variable satisfacción laboral

Satisfacción Laboral		
	Frecuencia	%
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	7.3
Satisfecho	35	85.4
Muy satisfecho	3	7.3
Total	41	100.0

Figura 2 Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral

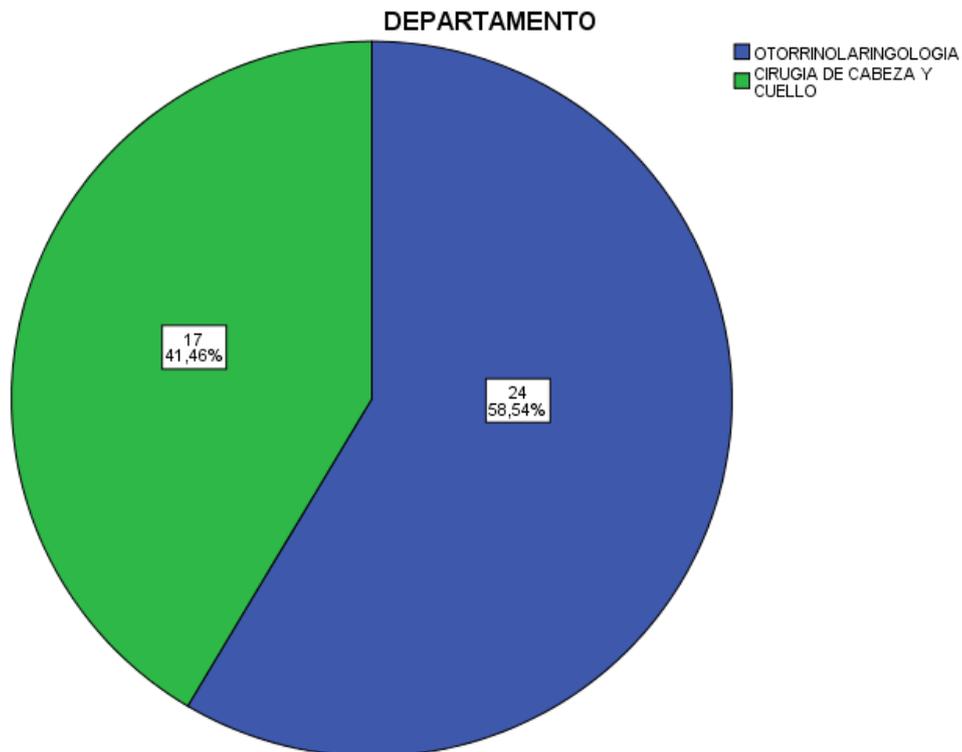


**INTERPRETACIÓN:** Observamos que el 7.32% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 85.37% está satisfecho y el 7.32% está muy satisfecho.

Tabla 3 Frecuencia porcentual de la variable departamento

Departamento		
	Frecuencia	%
Otorrinolaringología	24	58.5
Cirugía de cabeza y cuello	17	41.5
Total	41	100.0

Figura 3 Distribución porcentual de la variable departamento



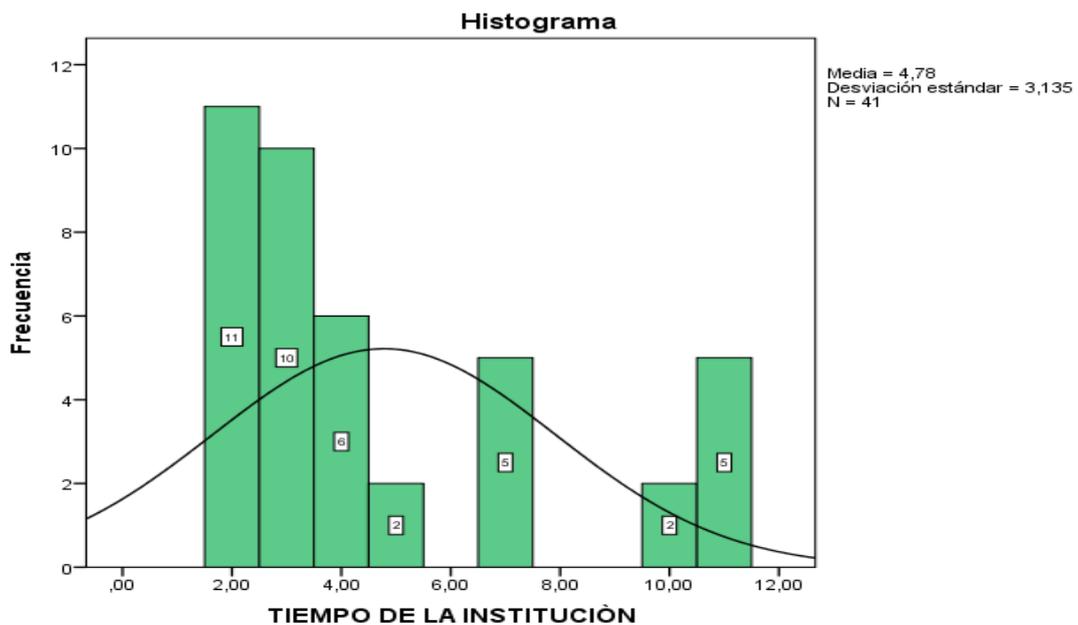
**INTERPRETACIÓN:** Observamos que el 41.46% son del departamento de cirugía de cabeza y cuello y el 58.54% son del departamento de otorrinolaringología.

**RESULTADOS DE LA VARIABLE TIEMPO DE SERVICIO LA INSTITUCIÓN  
HOSPITAL NACIONAL DEL PERÚ LUIS NICANOR SAENZ LIMA**

*Tabla 4 Frecuencia porcentual de la variable tiempo servicio en la institución Hospital Nacional del Perú Luis Nicanor Sáenz Lima*

<b>Estadísticos</b>		
<b>TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN (Hospital Nacional del Perú Luis Nicanor)</b>		
N	Válido	41
	Perdidos	0
Media		4.7805
Error estándar de la media		.48954
Mediana		3.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		3.13458
Varianza		9.826
Mínimo		2.00
Máximo		11.00

*Figura 4 Histograma de la variable tiempo de servicio en la institución*

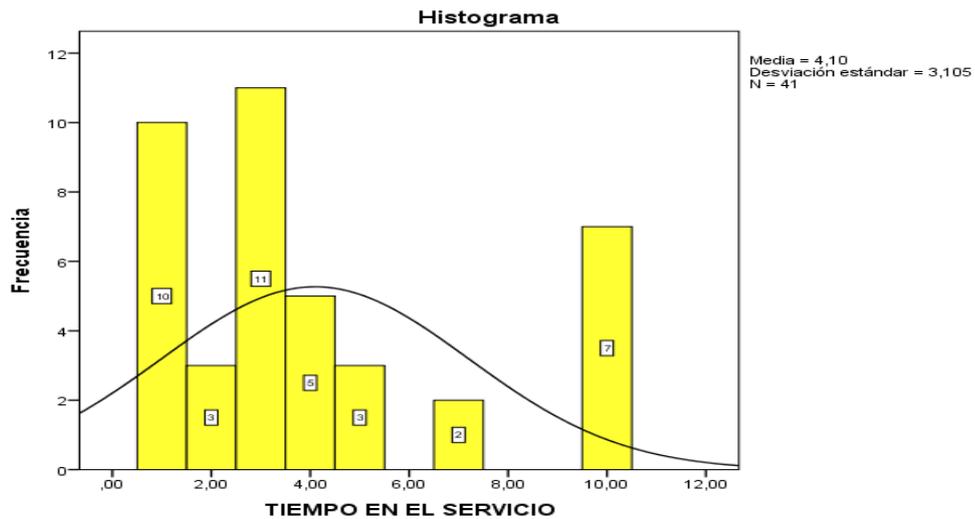


**INTERPRETACIÓN:** Observamos el promedio o media de la variable tiempo en el servicio en el Hospital Nacional del Perú Luis Nicanor Sáenz Lima es 4.7805 años de servicio, con un error estándar 0.48954 años, respecto a la mediana es de 3.00 años con un 50% de menos de 3 años de tiempo de servicio y el otro 50% con más de 3 años de tiempo de servicio, con el mínimo de 2 años y máximo de 11 años de tiempo de servicio.

*Tabla 5 Frecuencia porcentual de la variable tiempo en el servicio de OCC*

<b>Estadísticos</b>		
<b>TIEMPO EN EL SERVICIO DE OCC</b>		
N	Válido	41
	Perdidos	0
Media		4.0976
Error estándar de la media		.48490
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desviación estándar		3.10487
Varianza		9.640
Mínimo		1.00
Máximo		10.00

Figura 5 Histograma de la variable tiempo en el servicio de OCCC

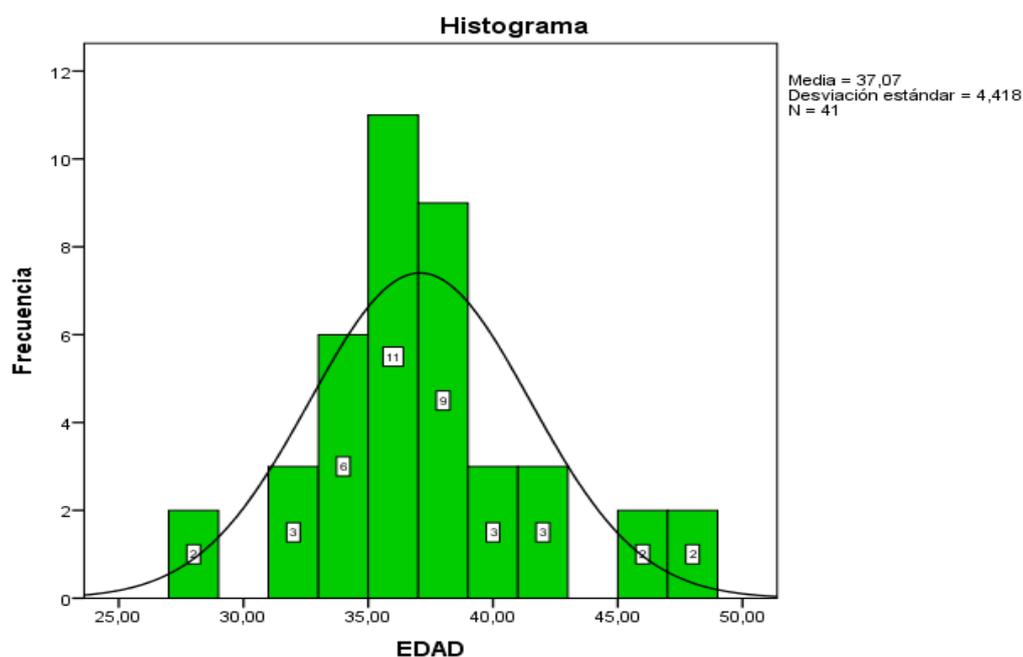


**INTERPRETACIÓN:** Observamos el promedio o media de la variable tiempo en el servicio de OCCC con un 4.0976 años y un error estándar de 0.48490, con una mediana de 3.00 años de servicio en el área de Otorrinolaringología de Cabeza y cuello, con el mínimo de 1 año y máximo de 10 años de tiempo de servicio en el área de Otorrinolaringología y cabeza y cuello.

Tabla 6 Frecuencia porcentual de la variable edad

Estadísticos		
EDAD		
N	Válido	41
	Perdidos	0
Media		37.0732
Error estándar de la media		.68999
Mediana		36.0000
Moda		36.00
Desviación estándar		4.41809
Varianza		19.520
Mínimo		28.00
Máximo		47.00

Figura 6 Histograma de la variable edad



**INTERPRETACIÓN:** Observamos el promedio o media de la variable edad 37.0732, error estándar 0.68999, mediana de 36.0000, con el mínimo de 28 y máximo de 47.

## 5.2. Contrastación de Hipótesis

### CONTRASTE DE HIPÓTESIS GENERAL

#### “CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN LABORAL”

##### Análisis de datos

1er paso.- La variable "Clima organizacional", según sus categorías, se clasifica como una variable cualitativa politómica ordinal.

2do paso.- La variable "Satisfacción laboral", según sus categorías, se considera una variable cualitativa politómica ordinal.

Correcto, dado que ambas variables son cualitativas ordinales y se desea analizar la asociación entre ellas, la prueba adecuada sería la correlación de Rho de Spearman.

Este ensayo evalúa la relación entre dos variables ordenadas sin suponer ninguna distribución particular en los datos, por lo que es adecuada para este tipo de análisis.

**Prueba de hipótesis general.**

**Planteamiento**

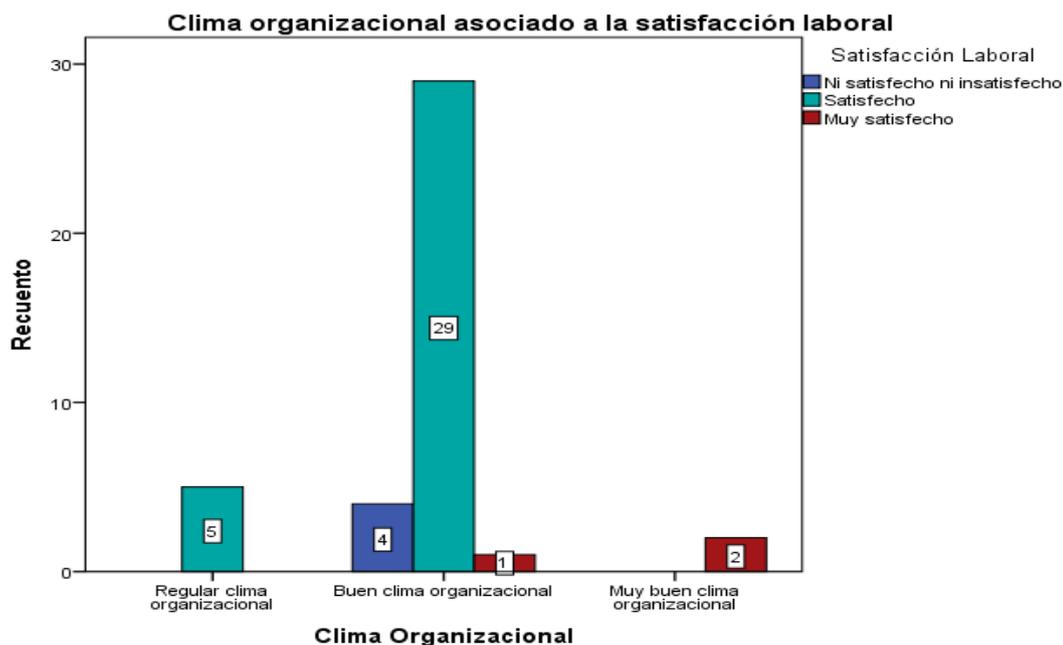
**H<sub>0</sub>:** No existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

**Correlaciones**

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coef. de correlac.	1.000	.396
		Sig. (bilateral)		.029
	Satisfacción Laboral	N	41	41
		Coeficiente de correlación	.396	1.000
		Sig. (bilateral)	.029	
		N	41	41



**Tabla cruzada CO y SL \***

		Satisfacción Laboral			Total
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Clima Organizacional	Regular clima organizacional	0 0.0%	5 12.2%	0 0.0%	5 12.2%
	Buen clima organizacional	4 9.8%	29 70.7%	1 2.4%	34 82.9%
	Muy buen clima organizacional	0 0.0%	0 0.0%	2 4.9%	2 4.9%
Total		4 9.8%	34 82.9%	3 7.3%	41 100.0%

**Representación de los coeficientes de correlación**

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

Por lo tanto, dado que el valor de la correlación  $r_s$  es de -0.396, esto indica una correlación baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP en Lima durante el año 2020.

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

$\alpha = 0,05$  en consecuencia el 5%

### **Estadística de prueba**

N= 41

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

$r_s = -0,396$

P- valor= 0.029

#### **a) Regla de decisión:**

Aceptamos  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazamos  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$

#### **b) Decisión estadística**

Se acepta la Hipótesis  $H_1$  debido a que el valor-p es menor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha=0.05$ ).

En consecuencia, hay una asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

## CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL ÁREA DE OCC

### Análisis de datos

*Las Variables:* Clima organizacional y Satisfacción laboral; según sus categorías ambas son variables cualitativas Politémicas ordinales.

*Variable de agrupación* Departamento de atención.

Dado que tanto la variable "Clima organizacional" como la variable "Satisfacción laboral" son cualitativas ordinales, la prueba no paramétrica más adecuada para analizar la asociación entre ellas es la correlación de Rho de Spearman. Esta prueba evalúa la relación entre dos variables ordenadas sin hacer suposiciones sobre la distribución de los datos, lo que la hace apropiada para este tipo de análisis.

### Prueba de hipótesis específico 1

#### Planteamiento

**H<sub>0</sub>:** Se establece que **no** existe una asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral según el área de Otorrinolaringología comparado al área de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

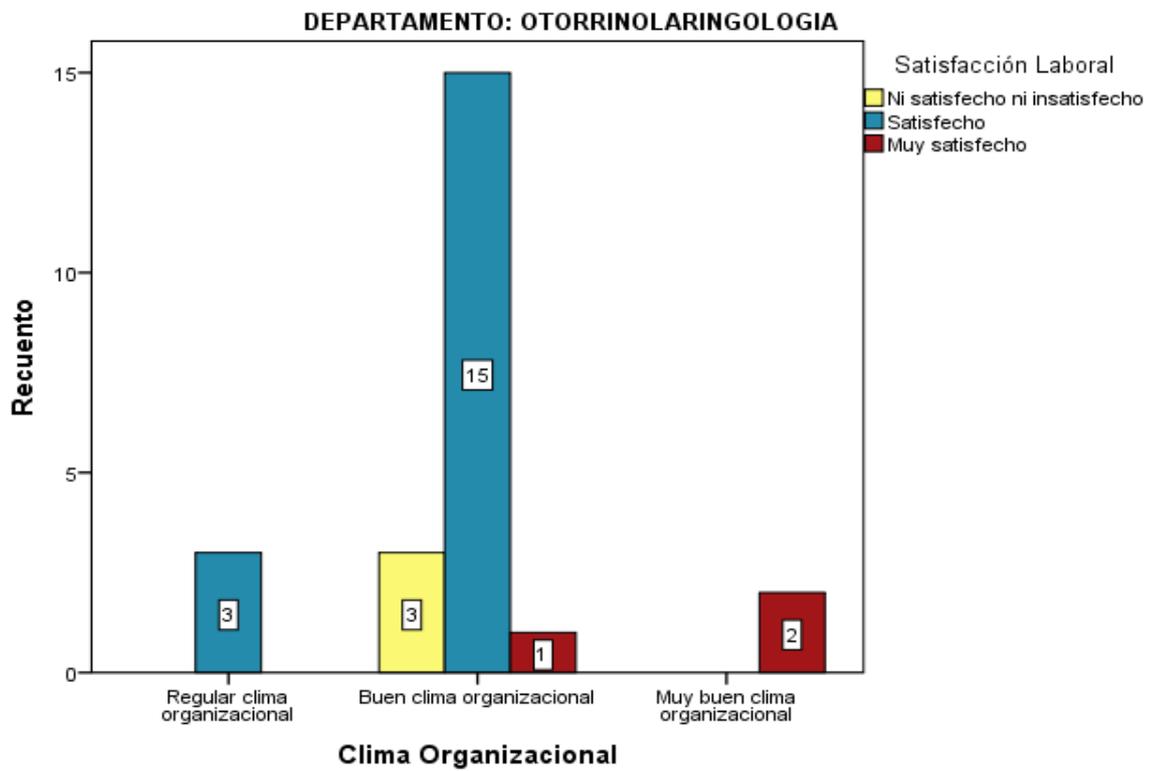
**H<sub>a</sub>:** Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral según el área de Otorrinolaringología comparado al área de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

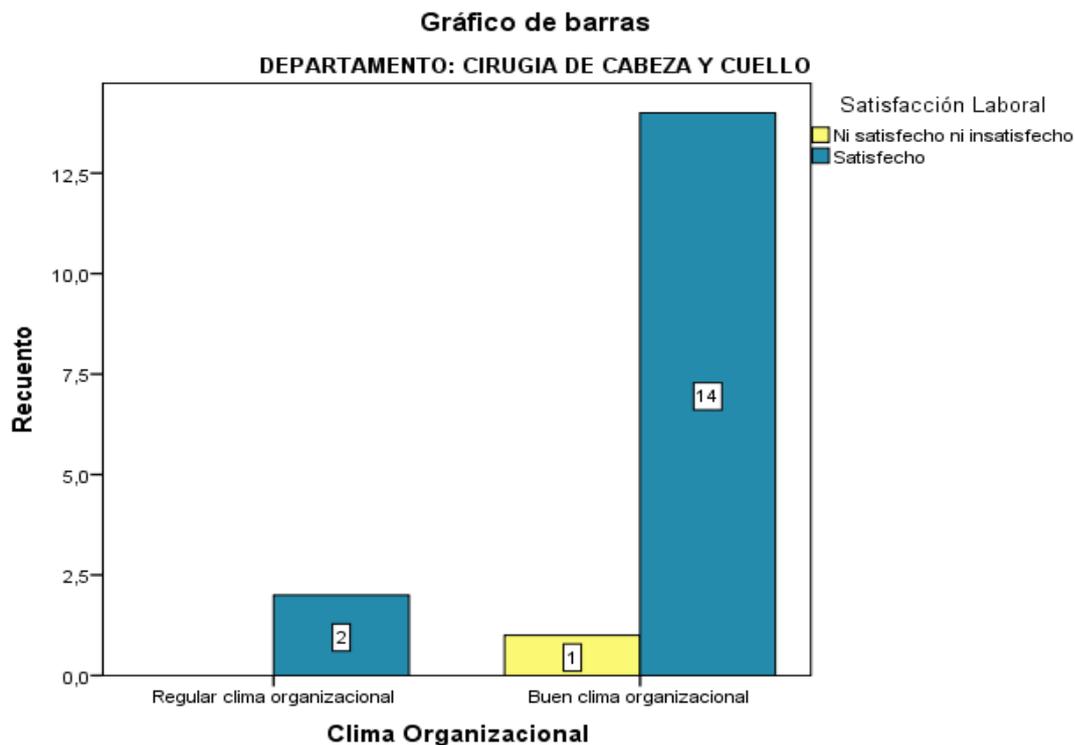
Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

**Correlaciones<sup>a</sup>**

			Satisfacción Laboral	
			OTORRINOLARINGOLOGÍA	CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.357	-.091
		N	.041	.728
			24	17

**Gráfico de barras**





**Tabla cruzada CO / S L<sup>a</sup>**

		Satisfacción Laboral			Total
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Clima Organizacional	Regular clima organizacional	0 0.0%	3 12.5%	0 0.0%	3 12.5%
	Buen clima organizacional	3 12.5%	15 62.5%	1 4.2%	19 79.2%
	Muy buen clima organizacional	0 0.0%	0 0.0%	2 8.3%	2 8.3%
Total		3 12.5%	18 75.0%	3 12.5%	24 100.0%

a. DEPARTAMENTO = OTORRINOLARINGOLOGÍA

**Tabla cruzada CL / SL<sup>a</sup>**

		Satisfacción Laboral		Total
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	
Clima Organizacional	Regular clima organizacional	0 0.0%	2 11.8%	2 11.8%
	Buen clima organizacional	1 5.9%	14 82.4%	15 88.2%
Total		1 5.9%	16 94.1%	17 100.0%

a. DEPARTAMENTO = CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO

**Interpretación de los coeficientes de correlación**

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

El valor de la correlación de Spearman ( $r_s = 0.357$ ) indica una correlación positiva baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología del Hospital Central de la PNP. Esto sugiere que, si bien hay una relación entre estas dos variables, su asociación es relativamente débil.

**Nivel de Significancia (alfa)**

$\alpha = 0,05$  en consecuencia el 5%

**Estadística de prueba**

N= 24

N= 17

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

$$r_s = 0,357$$

$$P\text{-valor} = 0.041$$

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

$$r_s = -0,091$$

$$P\text{-valor} = 0.728$$

**c) Regla de decisión:**

Aceptamos  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazamos  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$

**d) Decisión estadística**

Aceptamos la Hipótesis  $H_1$  debido a que el valor-p es menor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha=0.05$ ).

Por el motivo o las razones antes mencionadas, si existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el área de Otorrinolaringología del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

## **CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL TIEMPO DE SERVICIO**

### **Análisis de datos**

**Variables:** Clima organizacional y Satisfacción laboral de acuerdo a sus categorías son variables cualitativas Politémicas ordinales.

**Variable de agrupación** Tiempo de Servicio

Así que, para llevar a cabo la comparación de hipótesis con respecto al propósito de conectar la variable Clima organizacional con la Satisfacción laboral, en relación a estas 2 variables cualitativas (categóricas - Ordinales), se requeriría emplear las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis específico 2

### Planteamiento

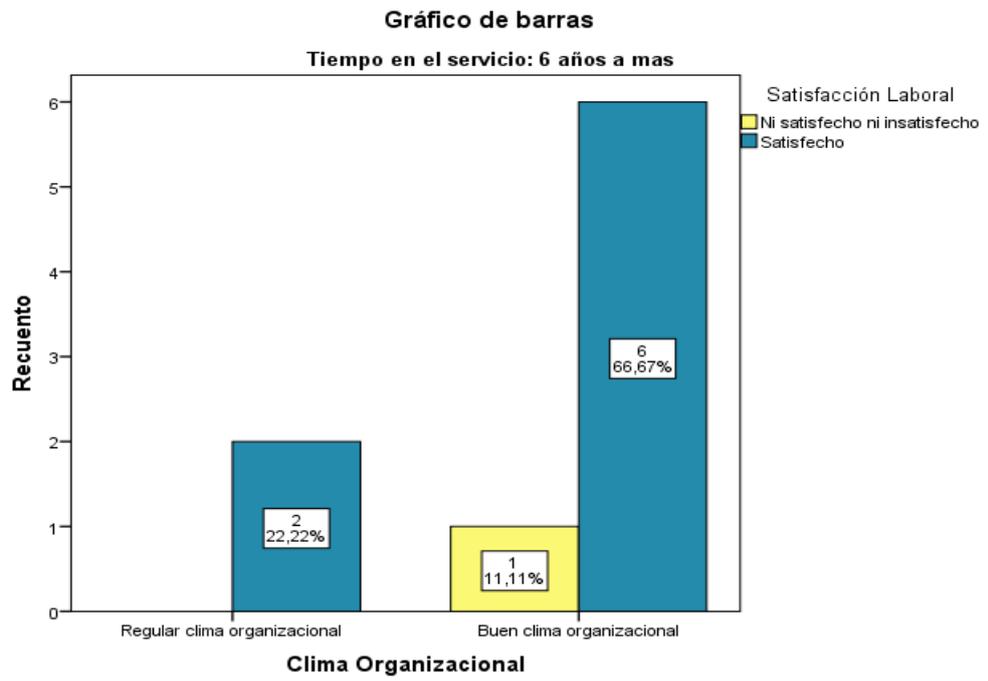
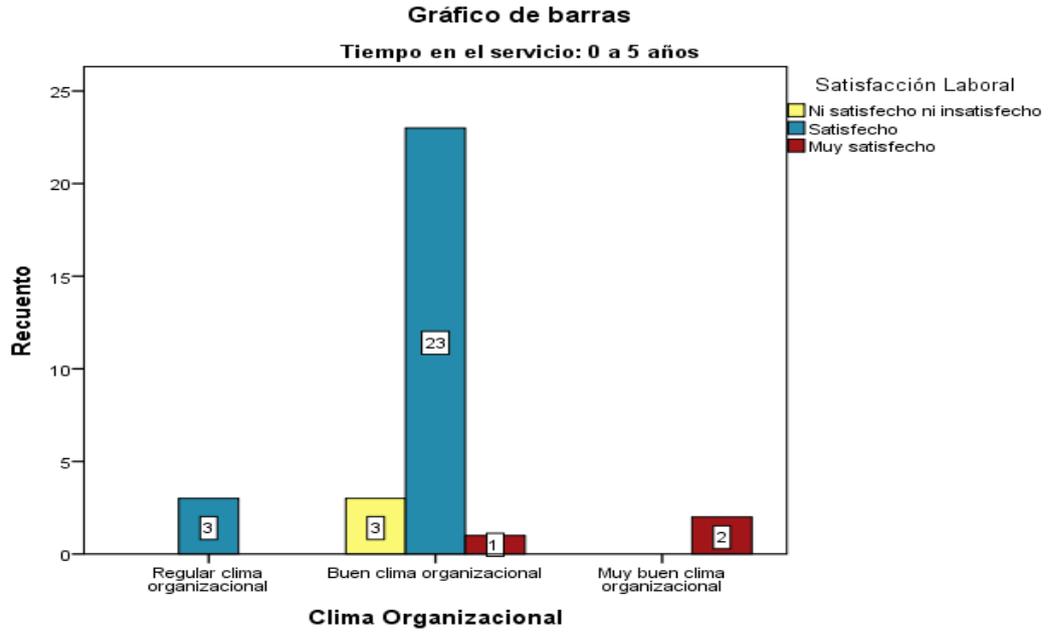
**H<sub>0</sub>:** No existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral según tiempo de servicio el área de CCC del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral según tiempo de servicio el área de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

**Correlaciones<sup>a</sup>**

			Satisfacción laboral	
			Tiempo en el servicio = 0 a 5 años	Tiempo de servicio = 6 años a mas
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,359	-0.189
		N	32	9



**Tabla cruzada CO \* SL<sup>a</sup>**

		Satisfacción Laboral			Total
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Clima Organizacional	Regular clima organizacional	0 0.0%	3 9.4%	0 0.0%	3 9.4%
	Buen clima organizacional	3 9.4%	23 71.9%	1 3.1%	27 84.4%
	Muy buen clima organizacional	0 0.0%	0 0.0%	2 6.3%	2 6.3%
Total		3 9.4%	26 81.3%	3 9.4%	32 100.0%

a. Tiempo en el servicio = 0 a 5 años

**Tabla cruzada CO\*S L<sup>a</sup>**

		Satisfacción Laboral		Tot.
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	
Clima Organizacional	Regular clima organizacional	0 0.0%	2 22.2%	2 22.2%
	Buen clima organizacional	1 11.1%	6 66.7%	7 77.8%
Total		1 11.1%	8 88.9%	9 100.0%

a. Tiempo en el servicio = 6 años a mas

Por lo tanto, según la tabla de COEFICIENTE DE CORRELACIÓN, que se consigna en la página 61, podemos decir que, dado que el valor de la correlación  $r_s = 0.359$  se encuentra en el rango de “correlación baja”, podemos concluir que tiene una correlación débil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en relación al tiempo de servicio de 0 a 5 años, específicamente en el área de Otorrinolaringología en comparación con el área de CCC del Hospital Central de la PNP en Lima, durante el año 2020.

### Nivel de Significancia (alfa)

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

### Estadística de prueba

N= 32

N= 09

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

rs= 0,359

P- valor= 0.044

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

rs= - 0,189

P- valor= 0.626

### e) Regla de decisión:

Aceptamos  $H_0$  si  $\alpha \geq 0.05$

Rechazamos  $H_0$  si  $\alpha < 0.05$

### f) Decisión estadística

Aceptamos la Hipótesis  $H_1$  debido a que el p-valor menor que el nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ )

Entonces, se puede concluir que hay una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP en Lima durante el año 2020, específicamente en relación al tiempo de servicio de 0 a 5 años.

# CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL SEXO

## **Análisis de datos**

*Las Variables* Clima organizacional y Satisfacción laboral de acuerdo a sus categorías son variables cualitativas Politómicas ordinales.

*Variable* de agrupación: Sexo

Por consiguiente, para llevar a cabo la prueba de hipótesis de acuerdo con el propósito de asociar la variable Clima organizacional con la Satisfacción laboral, dado que las 2 variables son cualitativas (categóricas - ordinales), se recomienda usar las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman.

## **Prueba de hipótesis específico 3**

### **Planteamiento**

**H<sub>0</sub>:** No existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral según el sexo entre el área de Otorrinolaringología comparado al área de CCC del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral según el sexo| entre el área de Otorrinolaringología comparado al área de CCC del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

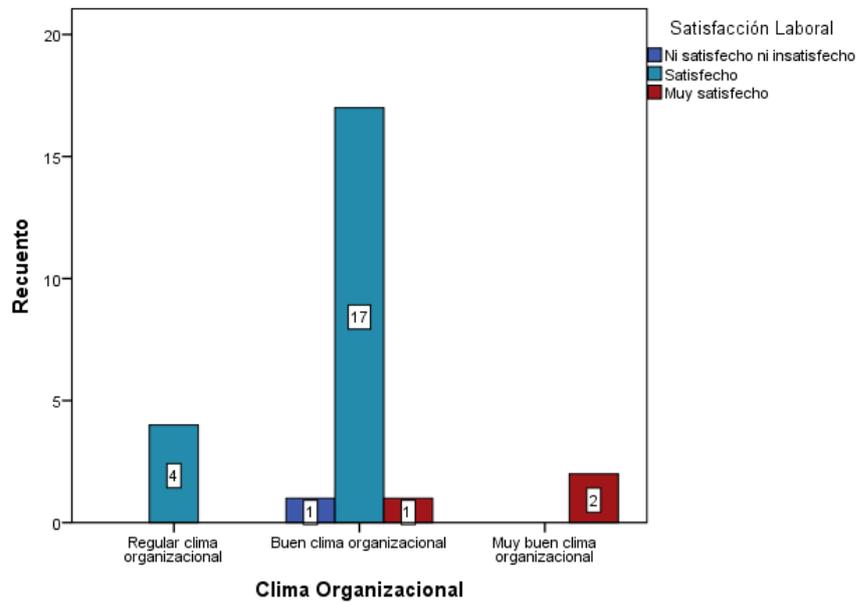
Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Rho de Spearman

**Correlaciones<sup>a</sup>**

			Satisfacción Laboral	
			Varón	Mujer
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,448*	-.124
		Sig. (bilateral)	.025	.647
		N	25	16

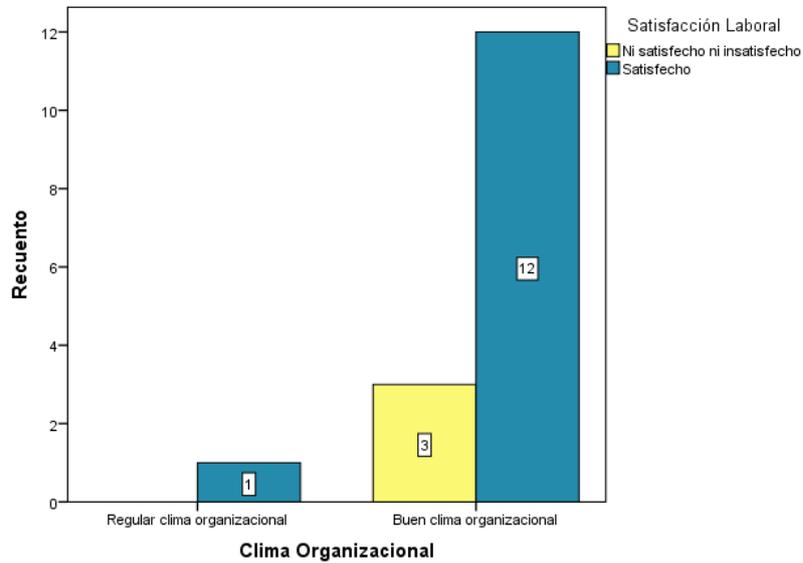
**Gráfico de barras**

SEXO: Masculino



**Gráfico de barras**

SEXO: Femenino



**Tabla cruzada CO / S L<sup>a</sup>**

		Satisfacción Laboral			Total
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Clima Organizacional	Regular clima organizacional	0 0.0%	4 16.0%	0 0.0%	4 16.0%
	Buen clima organizacional	1 4.0%	17 68.0%	1 4.0%	19 76.0%
	Muy buen clima organizacional	0 0.0%	0 0.0%	2 8.0%	2 8.0%
Total		1 4.0%	21 84.0%	3 12.0%	25 100.0%

a. SEXO = Masculino

**Tabla cruzada CO / S L<sup>a</sup>**

		Satisfacción Laboral		Tot.
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	
Clima Organizacional	Regular clima organizacional	0 0.0%	1 6.3%	1 6.3%
	Buen clima organizacional	3 18.8%	12 75.0%	15 93.8%
Total		3 18.8%	13 81.3%	16 100.0%

a. SEXO = Femenino

**Interpretación del coeficiente de correlación**

Entonces, según la tabla de COEFICIENTE DE CORRELACIÓN, que se consigna en la página 65, podemos afirmar, dado que el valor de la correlación  $r_s = 0.448$  se encuentra en el rango de correlación moderada, podemos concluir que tiene una correlación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, específicamente en relación al sexo masculino en el área de OCCC del Hospital Central de la PNP en Lima durante el año 2020.

### Nivel de Significancia (alfa)

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

### Estadística de prueba

N= 25

N= 16

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

rs= 0,448

P- valor= 0.025

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

rs= - 0,124

P- valor= 0.647

#### a) Regla de decisión:

Aceptamos  $H_0$  si :  $\alpha \geq 0.05$

Rechazamos  $H_0$  si :  $\alpha < 0.05$

#### b) Decisión estadística

Aceptamos la Hipótesis  $H_1$  debido a que el p-valor  $>$  que el nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ )

Por consiguiente, si tiene una asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral en el sexo masculino entre el área de OCCC del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación tiene como título “Clima organizacional asociado a la satisfacción laboral en el Hospital P.N.P. Luis N. Saenz Lima – 2020”, tomando en cuenta estudios de diversas fuentes, que nos permitió contrastar con los resultados obtenidos.

### Contraste de hipótesis general

La hipótesis general que se planteó es existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020., en cuanto a la prueba de hipótesis podemos observar que la decisión estadística del P-valor es 0.029 que es menor al nivel de significancia de 0,05. Al rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) se acepta la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ), por ende, si existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral en el área de OCCC del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

Estos resultados coinciden con los de Serafin F. mencionando que “tiene relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral siendo el índice de correlación Rho de Spearman = 0.827, que es una relación alta entre las variables, con el índice que, en un adecuado clima organizacional, la satisfacción laboral será mayor que el desarrollo. (32) así mismo Casales J. concluye que existe relación entre la percepción que tiene los empleados del clima organizacional existente en la institución y la fluctuación laboral entre las variables del clima estudiadas se encuentra relacionadas directas y significativamente con la fluctuación laboral”. (33)

También Pedraza N. en el año 2018 menciona que “las tres dimensiones del clima organizacional muestran relación positiva y negativa con relación a la satisfacción laboral,

aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis. Estos hallazgos son relevantes para administradores del capítulo humano”. (34)

### ***Contraste de hipótesis Especifica N° 1***

La primera hipótesis específica que se planteó fue Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral según el área de Otorrinolaringología comparado al área de CCC del Hospital Central de la PNP Lima – 2020, la decisión estadística que el P-valor es 0.357 y 0.728 que es menor al nivel de significancia de 0,05. Al rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) se acepta la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ), por ende, si existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el área de Otorrinolaringología del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

Estos coinciden con los de Marín M. concluye que la evolución del compromiso organizacional indica que los empleados de la organización en estudios poseen un compromiso efectivo con el estudio de la variable clima organizacional permitió concluir que los empleados de la empresa. (35)

Montoya P. Beïio N. Bermúdez N. En el año 2017 concluye que “la percepción de un clima organizacional positivo está asociada con un mayor nivel de satisfacción laboral tanto entre los docentes como entre el personal administrativo”. (36)

### **Contraste de Hipótesis Especifica N° 2**

En la segunda hipótesis específica se planteó determinar si existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral según tiempo de servicio el área de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020, la decisión estadística que el P-valor es 0.044 y 0.626, que es menor al nivel de significancia de 0,05. Al rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptan la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ), por ende, tiene

asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral según tiempo de servicio (0 a 5 años) el área de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

Estos resultados coinciden Rosero R., Ramírez C., menciona que existe relación significativa entre el grado de instrucción la flexibilidad, responsabilidad, reconocimiento, claridad, clima organizacional, satisfacción extrínseca, intrínseca y global ni la edad ni el tiempo de servicio se relacionan con la variable de estudio, no de manera significativa al menos, con el clima organizacional. (37)

### Contraste de Hipótesis Especifica N° 3

En la tercera hipótesis específica se planteó determinar si existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral según el sexo entre el área de Otorrinolaringología comparado al área de CCC del Hospital Central de la PNP Lima – 2020, la decisión estadística que el P-valor es 0.025 y 0.647, que es menor al nivel de significancia de 0,05. Al rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) aceptamos la hipótesis Alterna ( $H_a$ ), por ende, si tiene asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral en el sexo masculino entre el área de OCCC del Hospital Central de la PNP Lima – 2020.

Estos resultados coinciden Casachagua T. menciona que el índice tiene entre 22 y 27 años de edad, así mismo se puede apreciar que el 5.1% tiene 45 años, el 3.4% 46 años en igual porcentaje los que tienen 47 años el 6.8% 59 años, el 8.5% 50 años, también observable que la mayor concentración de trabajadores con el 10.2% tienen 50 años en igual porcentaje que los tienen 54 años en el área de producción. (38)

## CONCLUSIONES

1. En el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima en 2020, se encontró una asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un valor de p de 0.029.
2. Se identifica una asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de Otorrinolaringología del Hospital Central de la PNP Lima en 2020, con valores de p de 0.041 y 0.728 respectivamente.
3. Se observa una asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima en 2020 para el grupo de empleados con un tiempo de servicio de 0 a 5 años, con valores de p de 0.044 y 0.626 respectivamente.
4. Sí existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y en la satisfacción laboral en el sexo masculino entre el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la PNP Lima – 2020 con el p valor de 0.025 y 0.647.

## RECOMENDACIONES

1. Es fundamental que los líderes y administradores del Hospital Central de la PNP reconozcan la importancia de cultivar un clima organizacional positivo y saludable. Estrategias como fomentar una cultura de apoyo, mejorar las relaciones entre colegas y fortalecer la comunicación dentro del equipo pueden ser herramientas efectivas para aumentar la satisfacción laboral y, por ello, mejorar el rendimiento y la calidad de la atención brindada a los pacientes.
2. Se recomienda promover una administración estratégica orientada a lograr de manera cabal y eficiente el logro de los objetivos que se propongan a favor del desarrollo institucional.
3. Así mismo que el Hospital deben de garantizar el bienestar y la seguridad para el personal manteniendo el orden, la armonía y las relaciones interpersonales entre cada uno de los trabajadores.
4. Aunque este estudio proporciona una comprensión profunda de la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un contexto específico es importante reconocer que existen limitaciones. Futuras investigaciones podrían considerar la inclusión de otras variables relevantes y la replicación del estudio en diferentes áreas o unidades dentro del hospital para obtener una perspectiva más amplia y generalizable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Schneider B. Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*. 1975; 28(1).
2. Perú MdSd. “Metodología para el estudio del Clima Organizacional” RM Nro 623-2008/MINSA. Comité Técnico de clima organizacional - Lima, Ministerio de Salud. 2009.
3. Koys D, Decottis T. Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*. 1991; 44(3).
4. Alvarez M. Clima organizacional en Colombia. Bogotá. Universidad del Rosario. 2006.
5. Robbins S. Fundamentos del Comportamiento Organizacional México: Prentice Hall; 1998.
6. Schultz D. Psicología Industrial México: Me Graw Hill; 1991.
7. Blum M. Psicología Industrial México: Trillas; 1991.
8. García C. Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal de Salud del hospital de Atención General Celedín, 2022. Tesis - Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca; 2023.
9. Campos G. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2018. Tesis - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2023.

10. Milla M. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Salud de Centro Quirúrgico del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2018. - Tesis Universidad San Pedro; 2020.
11. Blanco K. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud. Perú: Universidad César Vallejo, escuela de Posgrado, Lima; 2018.
12. Anabelba S. Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. Tesis para optar el grado académico de Magister en gestión de los servicios de Salud. Perú: Universidad César Vallejo , Lima; 2017.
13. Ángel E, Fernández C, Santes M, Fernández H, Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Enfermeria Universitaria. 2020 Julio Setiembre ; 17(3).
14. Sbragia R. Un estudio empírico sobre clima organizacional em instituições de pesquisa. Rev. de Administracion. 1983; 18(2).
15. Brunet L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones México, editor. México: Trillas; 2011.
16. Litwin G, Stinger H. Organizational Climate : Simon & Schuster ; 1978.
17. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. Tercera ed. México, editor. México: Mc Graw Hill; 1992.

18. Anzola M. Una mirada de la cultura corporativa Colombia: Universidad externado de Colombia ; 2003.
19. Mendoza JDR, Munares A, Montalvo H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. Rev. Med Panacea. 2013; 3(1).
20. Chiang M. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Universidad Pontifica Comilla. 2010.
21. Chiang M. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Universidad Pontificia Comillas, Madrid; 2010.
22. Arancibia S. Análisis Factorial Método de Componentes Principales. Estadística aplicada y econometría. Universidad de Chile, Chile; 2005.
23. Machant L. “Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional” Primer Seminario Viña del Mar, Chile. Chile: 2005.
24. Goncalvez A. Fundamentos del clima organizacional. sl Sociedad Latinoamericana para la calidad. 2000.
25. Campbell J, Dunnette M, Lawler E, Weick K. Managerial behaviour, performance and effectiveness. McGraw-Hill. 1970.
26. Likert R. The human organization: its management and value. Mac Graw Hill. 1967.
27. Munro-Faure L, Munro-Faure M. La gestión de calidad total. En: la calidad total en acción Barcelona: Ediciones Folio S.A; 1994.

28. Hellriegel D, Slocum L, Woodman R. Comportamiento en las organizaciones. 8th ed. México: Mc Graw Hill; 1999.
29. Baiz A, Ernesto García. Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral (Caso Luverbras). Trabajo especial de grado no publicado. Perú: Universidad Católica Andres Bello, Caracas; 2006.
30. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 5th ed. S.A Ide, editor. Colombia: McGraw-Hill; 2010.
31. Supo J. Seminario de la investigación científica. [Online].; 2012. Available from: [www.seminariosdelainvestigacioncientifica.com](http://www.seminariosdelainvestigacioncientifica.com).
32. Serafin F. Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda 2017. Tesis - Universidad Cesar Vallejo; 2017.
33. Casales J, Ortega Y, Romilio M. Clima organizacional y fluctuación laboral en una Institución Financiera. Rev. Cubana de psicología. 2000; 17(3).
34. Pedraza N. “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”. Rev. Lasallista de investigación. 2018; 15(1).
35. Marín M. “Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico – 2003”. Tesis para optar el grado de Lic. Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello; 2003.

36. Montiya P, Beiiio N, Bermúdez N. Satisfacción laboral y relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Cienc. Trab.* 2017; 19(58).
37. Rosero R, Ramírez C. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá. Colombia: 2007.
38. Casachagua T. Factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la cooperativa Industrial Manufacturas del Centro LTDA.. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2013.
39. Fjardo M. Clima organizacional y la relación con la satisfacción laboral en los profesionales médicos del departamento de cirugía general del Hospital Nacional Sergio E Bernales durante el año 2017. Tesis para optar el título profesional de médico cirujano. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2018.

# **Anexos**



<p>tiempo de servicio, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020?</p> <p>• ¿Cuál es la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el sexo, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020?</p>	<p>servicio, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020.</p> <p>• Determinar la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el sexo, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• H0 = No existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción según el departamento de atención el cual es de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020.</li> <li>• H1 = Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el tiempo de servicio, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020.</li> <li>• H0 = No existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción según el tiempo de servicio, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima – 2020.</li> <li>• H1 = Existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción según el sexo, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía</li> </ul>	<p>Sexo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con su trabajo</li> <li>• Satisfacción con el reconocimiento</li> <li>• Varón</li> <li>• Mujer</li> </ul>	<p>Descriptivo: mostrando tablas o gráficos con el número y porcentaje. Inferencial: Utilizando pruebas paramétricas y no paramétricas Con el programa de SPSS versión 23 en español.</p>
--	--	--	-------------	---	---

		<p>de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima - 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H0 = No existe asociación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el sexo, en el área de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú Lima - 2020.</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--

**ANEXO N° 2 Cuadro de operacionalización de variables**

<b>VARIABLE</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍNDICE</b>	<b>ESCALA</b>	
Clima Organizacional	Grandes rasgos de trata de un ambiente orientado a la conservación y mantenimiento del status quo, con un alto grado de incertidumbre respecto a los cambios del ambiente externo. <sup>17</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo (0-51)</li> <li>• En desacuerdo (52-102)</li> <li>• Ni de acuerdo ni en desacuerdo (103-153)</li> <li>• De acuerdo (152-204)</li> <li>• Totalmente de acuerdo (205-255)</li> </ul>	Metodología para el estudio del clima organizacional RM N° 623-2008/Minsa	Cualitativa Politómica Ordinal	
Satisfacción Laboral	La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. <sup>28</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con la relación con sus superiores</li> <li>• Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo</li> <li>• Satisfacción con la participación en las decisiones</li> <li>• Satisfacción con su trabajo</li> <li>• Satisfacción con el reconocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy en desacuerdo (0-35)</li> <li>• Desacuerdo (36-70)</li> <li>• Indeciso (71-105)</li> <li>• De acuerdo (106-140)</li> <li>• Muy de acuerdo (141-175)</li> </ul>	Cuestionario	Cualitativa Politómica nominal
VARIABLE INTERVINIENTE: Sexo	Conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos. <sup>37</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varón</li> <li>• Mujer</li> </ul>	características físicas o DNI	Nominal Cualitativa Dicotómica.	

## ANEXO N° 3

### INSTRUMENTO

Estimado(a) Dr. (a).

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el clima organizacional y satisfacción laboral de su Departamento a fin de tener un diagnóstico situacional del tema y poder elaborar un sistema de estrategias que permitan mejorar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral de unidades críticas, a fin de crear indicadores para contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

#### DATOS GENERALES DEPARTAMENTO:

OTORRINOLARINGOLOGÍA ( ) CIRUGÍA DE CABEZA Y CUELLO ( )

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN: .....

TIEMPO EN EL SERVICIO:      EDAD:.

SEXO: M ( ) F ( )

#### 2. DATOS ESPECÍFICOS

##### Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente. *(Ver siguiente ejemplo)*

N°	ENUNCIADOS	MDA	DA	I	DA	MDA
		Muy en Deacuerdo	Deacuerdo	Indeciso	Deacuerdo	Muy de acuerdo
1	<i>Se siente tranquilo en el lugar donde desarrolla su trabajo</i>				X	

## ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

### DATOS ESPECÍFICOS: INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere pertinente:

N°	ENUNCIADOS	MDA	DA	I	DA	MDA
		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	En su servicio las tareas están claramente definidas					
2	En su servicio las tareas están lógicamente estructuradas.					
3	En su servicio se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
4	Conoce claramente las políticas de su hospital.					
5	Conoce claramente la estructura organizativa de su servicio.					
6	En su servicio no existe mucho papeleo para hacer las cosas.					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
8	En su servicio la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
9	En su servicio a veces no se tiene claro a quien reportar					
10	La jefatura muestra interés por las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
11	No se confía mucho en juicios individuales en el servicio, todo se verifica dos veces.					
12	A la jefatura le gusta que se realice bien su trabajo sin tener que estar verificando con ellos.					
13	La jefatura solo traza planes generales de lo que se debe hacer, del resto cada uno es responsable del trabajo realizado.					
14	En su servicio sale adelante cuando toma la iniciativa y trata de hacer las cosas por sí mismo.					
15	La filosofía de su servicio enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos					
16	En su servicio cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.					
17	En su servicio uno de los problemas es que las personas no toman responsabilidades.					
18	En su servicio existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas.					
20	En su servicio, las personas son recompensadas según se desempeñó en el trabajo.					
21	En su servicio existe mucha crítica.					
22	Cuando comete un error lo sancionan.					
23	La filosofía de su servicio es que a largo plazo se progresa más bien si se hacen las cosas lentamente pero adecuadamente.					

24	En su servicio ha tomado riesgos en los momentos oportunos.					
25	En su servicio se toman riesgos grandes ocasionalmente para estar competentes					
26	La toma de decisiones en su servicio se ha con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					
27	En su servicio se arriesga por una buena idea,					
28	Entre sus compañeros de su servicio permanece una atmosfera amistosa.					
29	En su servicio se caracteriza por tener un clima de bajo agradable y sin tensiones.					
30	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de su servicio.					
31	Las personas de su servicio tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
32	Las relaciones de su jefatura con el personal tienden a ser agradables.					
33	En su servicio se exige un rendimiento bastante alto.					
34	Su jefatura piensa que todo que todo trabajo se puede mejorar.					
35	En su servicio siempre presionan para mejorar continuamente su rendimiento personal y grupal.					
36	Su jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchara bien.					
37	En su servicio, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.					
38	Se siente orgulloso de su desempeño.					
39	Si se equivoca, las cosas van mal con su jefatura.					
40	En su servicio, la jefatura habla de sus aspiraciones.					
41	Las personas dentro de su servicio no confían verdaderamente uno del otro.					
42	Su jefatura y compañeros lo ayudan cuando tiene una labor difícil.					
43	La filosofía de su jefatura enfatiza el factor humano (como se sienten las personas, etc).					
44	La actitud de su jefatura frente al conflicto entre personas puede ser bastante saludable.					
45	Su jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre su personal.					
46	Siempre puede decir lo que piensa aunque no estén de acuerdo con su jefatura.					
47	Lo más importante en su servicio, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.					
48	Las personas se sienten orgullosos de pertenecer a su servicio.					
49	Siente que es miembro de un equipo que funciona bien.					
50	Siente que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia el servicio.					
51	En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses.					

## INTERPRETACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

- Totalmente en desacuerdo      **51 - 92**
- En desacuerdo                      **93 - 133**
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo    **134 - 173**
- De acuerdo                            **174 - 214**
- Totalmente de acuerdo              **215 - 255**

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	ENUNCIADOS	MDA	DA	I	DA	MDA
		Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores					
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.					
4	Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser.					
5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Su jefatura es comprensiva.					
7	Se siente mal con lo que gana.					
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.					
9	Le agrada trabajar con sus compañeros.					
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.					
11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.					
12	El ambiente donde trabaja es confortable. (ventilación, iluminación etc.)					
13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.					
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.					
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.					
16	Le disgusta su horario.					
17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.					
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.					
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.					
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.					
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					
22	El horario de su trabajo le resulta incomodo					
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.					
24	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.					
25	Su trabajo lo aburre.					
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.					

27	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.					
28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.					
29	Le gusta el trabajo que realiza.					
30	No se siente a gusto con la jefatura.					
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
32	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
33	Haciendo su trabajo, se siente bien conmigo mismo.					
34	Se siente complacido con la actividad que realiza					
35	La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.					

Fuente: elaboración propia basado en el Escala de Sonia Palma, SL-SPC (2003).

*Gracias por su colaboración*

## ANEXO N° 4 Autorización



POLICIAL NACIONAL DEL PERÚ  
DIRECCION DE SANIDAD POLICIAL  
HOSPITAL NACIONAL PNP LUIS. N SAENZ  
UNIDAD DE DOCENCIA Y CAPACITACIÓN

Ref. : RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE LA  
ESCUELA DE POSGRADO N°297-2023-  
DIEP-UPLA, HUANCAYO, 16.10.2023.

### **DECRETO N°001-2023-DIRSAPOL/HN PNP LNS-UNIDOCAP Jef.**

Visto los documentos de la referencia, relacionado al expediente administrativo sobre la solicitud presentada por el **Bach. CAMBORDA MINAYA, Jose Luis**, de la "UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES", quien fue autorizado para realizar trabajo de investigación en el HN.PNP.LNS. Esta jefatura **AUTORIZO** al estudiante **Bach. CAMBORDA MINAYA, José Luis**, realizar sin costo para el estado, la tesis titulada "**CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL HOSPITAL NACIONAL POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ LUIS NICANOR SÁENZ LIMA – 2020**", mencionado trabajo desarrollado en el periodo JULIO 2019 A OCTUBRE 2023, como consta en los documentos entregados. Esta unidad de docencia y capacitación del HN.PNP.LNS, mediante este decreto deja constancia del desarrollo del mencionado estudio.

EPAA



  
CG. 70044788  
Evelyn del Pilar APONTE ASCAZIBAR  
CRNL S PNP  
JEFE UNIDAD DE DOCENCIA Y CAPACTACION  
HN PNP LNS

## ANEXO N° 5 Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada **“CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL HOSPITAL P.N.P. LUIS N. SAENZ LIMA – 2020** que se está llevando a cabo por el Bach Jose Luis Camborda Minaya.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, ..... *01* ..... de *enero* ..... 2020.



*Linda M. Asurde*  
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *ASURDE PATUELLO LINDA M.*  
N° DNI: *09953934*

**Responsable de investigación**  
Apellidos y nombres: Jose Luis Camborda Minaya.  
D.N.I. N° 20114858  
N° de teléfono/celular: 964395559  
Email: ppcamborda@gmail.com  
Firma: *JLC*



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "**CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL HOSPITAL P.N.P. LUIS N. SAENZ LIMA – 2020**" que se está llevando a cabo por el Bach Jose Luis Camborda Minaya.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, ..... 03 ..... de ..... 2020.



*Anily Calle*  
(PARTICIPANTE)  
Apellidos y nombres: *Kisarachin Calle, Anily*  
N° DNI: *028.08.231*

**Responsable de investigación**  
Apellidos y nombres: Jose Luis Camborda Minaya.  
D.N.I. N° 20114858  
N° de teléfono/celular: 964395559  
Email: *ppcamborda@gmail.com*  
Firma: *[Signature]*



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "**CLIMA ORGANIZACIONAL ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL HOSPITAL P.N.P. LUIS N. SAENZ LIMA – 2020**" que se está llevando a cabo por el Bach Jose Luis Camborda Minaya.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, 13..... de ~~AGOSTO~~..... 2020.



  
(PARTICIPANTE)  
Apellidos y nombres: *Rubén D. Amiguel y Lima*  
N° DNI: *96963168*

**Responsable de investigación**  
Apellidos y nombres: Jose Luis Camborda Minaya.  
D.N.I. N° 20114858  
N° de teléfono/celular: 964395559  
Email: *ppcamborda@gmail.com*  
Firma: 

## ANEXO N° 6 Fotos de la aplicación del instrumento

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 98 de 98 variables

	Departamento	Tiempo	Servicio	tiempo2	servicio2	Edad	Sexo	clima2	satifa2	Enunciado	item 1	item 2
1	OTORRINOLARI...	2,00	1,00	0 a 5 años	0 a 5 años	36,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
2	OTORRINOLARI...	2,00	1,00	0 a 5 años	0 a 5 años	31,00	Masculino	Muy buen clim...	Muy satisfecho	Deacuerdo	Muy en de...	Indecis
3	OTORRINOLARI...	2,00	1,00	0 a 5 años	0 a 5 años	36,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
4	OTORRINOLARI...	2,00	1,00	0 a 5 años	0 a 5 años	31,00	Masculino	Buen clima or...	Muy satisfecho	Deacuerdo	Muy en de...	Indecis
5	OTORRINOLARI...	2,00	1,00	0 a 5 años	0 a 5 años	36,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
6	OTORRINOLARI...	2,00	1,00	0 a 5 años	0 a 5 años	31,00	Masculino	Muy buen clim...	Muy satisfecho	Deacuerdo	Muy en de...	Indecis
7	CIRUGIA DE CAB...	3,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	38,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
8	CIRUGIA DE CAB...	3,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	38,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
9	CIRUGIA DE CAB...	3,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	38,00	Masculino	Regular clima ...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
10	CIRUGIA DE CAB...	3,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	38,00	Masculino	Regular clima ...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
11	CIRUGIA DE CAB...	4,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	38,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
12	CIRUGIA DE CAB...	4,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	38,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
13	CIRUGIA DE CAB...	4,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	38,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
14	OTORRINOLARI...	5,00	4,00	0 a 5 años	0 a 5 años	38,00	Masculino	Regular clima ...	Satisfecho	Deacuerdo	Indeciso	Indecis
15	OTORRINOLARI...	5,00	4,00	0 a 5 años	0 a 5 años	38,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Indeciso	Indecis
16	CIRUGIA DE CAB...	4,00	4,00	0 a 5 años	0 a 5 años	36,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
17	CIRUGIA DE CAB...	4,00	4,00	0 a 5 años	0 a 5 años	36,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
18	CIRUGIA DE CAB...	4,00	4,00	0 a 5 años	0 a 5 años	36,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
19	OTORRINOLARI...	10,00	10,00	6 años a mas	6 años a mas	46,00	Masculino	Regular clima ...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
20	OTORRINOLARI...	10,00	10,00	6 años a mas	6 años a mas	46,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
21	OTORRINOLARI...	11,00	10,00	6 años a mas	6 años a mas	40,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Indeciso	Indecis
22	OTORRINOLARI...	11,00	10,00	6 años a mas	6 años a mas	47,00	Masculino	Buen clima or...	Ni satisfecho ...	Deacuerdo	Muy en de...	Muy en de...
23	OTORRINOLARI...	11,00	10,00	6 años a mas	6 años a mas	40,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Indeciso	Indecis

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

40: clima2 4,00

Visible: 98 de 98 variables

	Departamento	Tiempo	Servicio	tiempo2	servicio2	Edad	Sexo	clima2	satifa2	Enunciado	item 1	item 2
22	OTORRINOLARI...	11,00	10,00	6 años a mas	6 años a mas	47,00	Masculino	Buen clima or...	Ni satisfecho ...	Deacuerdo	Muy en de...	Muy en de...
23	OTORRINOLARI...	11,00	10,00	6 años a mas	6 años a mas	40,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Indeciso	Indecis
24	OTORRINOLARI...	11,00	10,00	6 años a mas	6 años a mas	47,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Muy en de...	Muy en de...
25	OTORRINOLARI...	11,00	10,00	6 años a mas	6 años a mas	40,00	Masculino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Indeciso	Indecis
26	OTORRINOLARI...	2,00	1,00	0 a 5 años	0 a 5 años	34,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Indeciso	Indecis
27	OTORRINOLARI...	2,00	1,00	0 a 5 años	0 a 5 años	34,00	Femenino	Buen clima or...	Ni satisfecho ...	Deacuerdo	Indeciso	Indecis
28	OTORRINOLARI...	3,00	1,00	0 a 5 años	0 a 5 años	28,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
29	OTORRINOLARI...	3,00	1,00	0 a 5 años	0 a 5 años	28,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo
30	CIRUGIA DE CAB...	2,00	2,00	0 a 5 años	0 a 5 años	36,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Muy de ac...	Muy deacu.
31	CIRUGIA DE CAB...	2,00	2,00	0 a 5 años	0 a 5 años	36,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Muy de ac...	Muy deacu.
32	CIRUGIA DE CAB...	2,00	2,00	0 a 5 años	0 a 5 años	36,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Muy de ac...	Muy deacu.
33	CIRUGIA DE CAB...	3,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	34,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
34	CIRUGIA DE CAB...	3,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	34,00	Femenino	Buen clima or...	Ni satisfecho ...	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
35	CIRUGIA DE CAB...	3,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	34,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
36	CIRUGIA DE CAB...	3,00	3,00	0 a 5 años	0 a 5 años	34,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
37	OTORRINOLARI...	7,00	5,00	6 años a mas	0 a 5 años	41,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
38	OTORRINOLARI...	7,00	5,00	6 años a mas	0 a 5 años	41,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
39	OTORRINOLARI...	7,00	5,00	6 años a mas	0 a 5 años	41,00	Femenino	Buen clima or...	Ni satisfecho ...	Deacuerdo	Desacuerdo	Deacuerdo
40	OTORRINOLARI...	7,00	7,00	6 años a mas	6 años a mas	36,00	Femenino	Buen clima or...	Satisfecho	Deacuerdo	Muy de ac...	Deacuerdo
41	OTORRINOLARI...	7,00	7,00	6 años a mas	6 años a mas	36,00	Femenino	Regular clima ...	Satisfecho	Deacuerdo	Muy de ac...	Deacuerdo
42												
43												
44												

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON











## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

<b>PNP</b>	Policía Nacional del Perú
<b>OCCC</b>	Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello
<b>MINSA</b>	Ministerio de Salud
<b>CCC</b>	Cirugía de Cabeza y Cuello