



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR - CAJAMARCA 2018”

Tesis para optar el título profesional de:  
**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Samantha Anali Díaz Cadenillas  
Zuli Zamora Machuca

**Asesor:**

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca – Perú  
2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso formulación y desarrollo de la tesis de las estudiantes:

Díaz Cadenillas, Samantha Anali.

Zamora Machuca, Zuli.

Por cuanto, CONSIDERA que la tesis titulada: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018, para aspirar al título de Licenciada en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones; por lo cual, AUTORIZA a las interesadas para su presentación.

---

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera

Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados, han procedido a realizar la evaluación de la tesis de las estudiantes: Samantha Anali Díaz Cadenillas y Zuli Zamora Machuca, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**( ) Aprobación por unanimidad**

Calificativo

( ) Excelente [20 - 18]

( ) Sobresaliente [17 - 15]

( ) Bueno [14 - 13]

**( ) Aprobación por mayoría**

Calificativo

( ) Excelente [20 - 18]

( ) Sobresaliente [17 - 15]

( ) Bueno [14 - 13]

**( ) Desaprobado**

Firman en señal de conformidad:

---

Mg. Walter Terán Ramírez

Jurado

Presidente

---

Dr. José Cortegana Salazar

Jurado

---

Mg. Fernando Guerrero Figueroa

Jurado

## DEDICATORIA

*A Dios por darme la vida, sabiduría y la inteligencia  
para poder lograr mis objetivos  
y acompañarme en cada paso que doy profesionalmente.  
A mis padres Máximo y Felicita,  
quienes me brindan fortaleza y su apoyo incondicional.  
A mi hermano Giovanni,  
que desde el cielo me cuida y me guía.  
A mis hermanas que son un pilar importante en mi vida.  
A mi sobrina Marjorie que alegra mi existencia  
en los momentos difíciles.*

**Samantha A. Díaz Cadenillas.**

*A Dios, quien forjó mi camino,  
me brindó el valor para seguir adelante  
y lograr mis objetivos  
A mi madre, Perpetua  
quien con su amor infinito y apoyo desinteresado  
me demuestra la valentía y valor de la mujer  
A mi hijo Gabriel, mi gran milagro,  
quien le dio sentido a mi vida  
y es la fuente de motivación e inspiración  
para superarme día a día.*

**Zuli Zamora Machuca.**

## AGRADECIMIENTO

*Nuestra gratitud a la Universidad Privada del Norte, por habernos acogido en sus aulas en este proceso de aprendizaje, a los docentes por inculcarnos nuevos conocimientos y orientarnos de manera profesional.*

*A nuestro asesor el Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera, por las sugerencias y aportes para el desarrollo del trabajo de investigación.*

*Al Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández, por su apoyo y asesoría en la parte estadística para culminar el estudio de investigación.*

*A todas las personas que de alguna u otra manera nos brindaron su apoyo incondicional para culminar con éxito nuestro trabajo.*

**Samantha Díaz y Zuli Zamora.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Formulación del problema.....	13
1.3 Justificación.....	13
1.4 Limitaciones.....	13
1.5 Objetivos.....	15
1.5.1 Objetivo general.....	15
1.5.2 Objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	16
1.1 Antecedentes.....	16
Internacionales.....	16
Nacionales.....	17
1.2 Bases teóricas.....	19
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	36
1.1 Operacionalización de variables.....	36
1.2 Diseño de investigación.....	37
1.3 Formulación de la hipótesis.....	37
1.4 Unidad de estudio.....	38
1.5 Población.....	38
1.6 Muestra.....	38
1.7 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	39
1.8 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	40
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	42
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	50
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Clima organizacional.....	42
Satisfacción laboral.....	43
<b>Tabla 1</b> Clima organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.....	44
<b>Tabla 2</b> Clima organizacional con la dimensión intrínseca de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.....	46
<b>Tabla 3</b> Clima organizacional con la dimensión extrínseca de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Componentes del clima organizacional.....	26
Pirámide de Maslow.....	30
Escala correlación Rho de Spearman.....	41



## RESUMEN

El presente estudio de investigación, ha sido realizado con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar- Cajamarca 2018; la población para el desarrollo de la investigación estuvo conformada por 150 colaboradores de la organización, se utilizó como muestra lo determinado de manera probabilística a 103 colaboradores entre el personal administrativo y asistencial; el método utilizado fue hipotético – deductivo, el diseño de la investigación es no experimental – transversal y el tipo es correlacional; la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario, estructurado tipo escala de Likert, para identificar el clima organizacional compuesto por 33 ítems correspondientes a 8 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral compuesto por 21 ítems correspondiente a dos dimensiones, validado por tres expertos en la materia; los resultados obtenidos señalan que: la correlación de Spearman ( $r_s = 0.711$ ) con una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000), siendo menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ); por lo tanto, se afirmó que existe relación altamente significativa entre las variables de estudio, dando validez a la hipótesis de investigación planteada. Se llegó a la conclusión de que existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018.

**PALABRAS CLAVES:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Motivación, Satisfacción.

## ABSTRACT

The present research study has been carried out with the objective of determining the relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction in the employees of the Simon Bolivar- Cajamarca Hospital 2018; the population for the development of the research consisted of 150 collaborators of the organization, it was used as a sample what was determined in a probabilistic way to 103 collaborators among the administrative and assistance personnel; the method used was hypothetical- deductive, the design of the research is non-experimental- transversal and the type is correlational; the technique used for data collection was the survey and the instrument applied was a questionnaire, structured Likert scale, to identify the organizational climate composed of 33 items corresponding to 8 dimensions, and to measure job satisfaction composed of 21 corresponding items two-dimensional, validated by three experts in the field; the results obtained indicate that: the Spearman correlation ( $r_s = 0.711$ ) with an approximate significance (Sig. Approx = 0.000), being lower than the level of significance ( $\alpha = 0.05$ ); therefore, it was stated that there is a highly significant relationship between the study variables, giving validity to the research hypothesis proposed. It was concluded that there is a significant positive relationship between the organizational climate and job satisfaction in the employees of the Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

KEY WORDS: Organizational Climate, Labor Satisfaction, Motivation, Satisfaction.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Hoy en día, en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, se ve que crece el interés y atención de las organizaciones en el capital humano; es por ello que, el clima organizacional y la satisfacción laboral se han convertido en factores fundamentales que conllevan a una organización a ser más exitosa y competitiva. Constatándose, que a lo largo de los últimos años, la gran mayoría de las instituciones han implementado estrategias que generen un adecuado clima organizacional, que permita al colaborador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales, con la finalidad de que éste se sienta satisfecho con las actividades que desarrolla en su centro de trabajo.

Tradicionalmente, el clima organizacional y la satisfacción laboral han sido vistos como algo secundario e irrelevante y el interés de las organizaciones estaba limitado a la administración de planillas del personal, relaciones colectivas de trabajo, y principalmente a percibir ganancias; aún existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional; sin embargo, este enfoque ha dado un giro a nivel internacional y nacional, en el que, las organizaciones tanto públicas como privadas, tienen que adaptarse a los constantes cambios del entorno para poder subsistir, por ejemplo la globalización de mercados, el desarrollo de tecnología y las comunicaciones, frente a los cuales las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y así brindar servicios y/o productos de calidad. Hinojosa, (2010) afirma “Es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista un clima organizacional adecuado y satisfacción en los colaboradores que impacten en la productividad” (p. 3).

Tanto el clima como la satisfacción laboral reflejan las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para realizar sus funciones, aumentando o disminuyendo su productividad y calidad de trabajo. Al evaluar el clima organizacional lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuales son las facilidades y/o dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de los objetivos en las organizaciones (Caldas, 2016, p. 4).

Los colaboradores son pieza clave para lograr el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, ellos pasan la mayor parte de su tiempo en la organización y de esta

interacción depende que su paso por ellas sea satisfactoria y estimulante, como también puede ser insatisfactoria y desagradable. De tal manera que la relación Organización – Colaborador conforma un sistema integrado y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará inevitablemente al otro. Siendo así la satisfacción laboral, la actitud de un colaborador hacia su trabajo, lo que determina el bienestar de las personas donde quiera que laboren. Es por eso, que es necesario conocer cómo se encuentra la organización, identificando los problemas de mayor preocupación, las causas de descontento del personal y otros factores que van a influir en la satisfacción laboral.

En Cajamarca, en las distintas organizaciones que prestan servicios de salud, se observa y percibe un clima organizacional inadecuado, esto se ve reflejado en la insatisfacción laboral de los colaboradores y por ende en la calidad de atención que éstos brindan a los usuarios. Pero existe un interés creciente entre los directivos de la Red de servicios de Salud Cajamarca, Dirección Regional de Salud Cajamarca y el gobierno regional para mejorar el clima en el ambiente de trabajo, pues son conscientes de que los colaboradores se encuentran desmotivados, no asumen compromisos, se observa desinterés por realizar sus funciones, no existe integración y colaboración entre ellos, esta situación afecta el desempeño, la atención a los usuarios y fundamentalmente el nivel de satisfacción en cada uno de los colaboradores.

Esta perspectiva, nos muestra que es conveniente analizar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Simón Bolívar Cajamarca; ya que, tiene como misión principal liderar la conservación de la salud, con un trato humano y personalizado. El Hospital Simón Bolívar no otorga la importancia necesaria al clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores, quienes no se encuentran muy conformes con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven; aspecto que incide directamente en la falta de productividad de la organización.

Por las razones expuestas; consideramos que, es necesario desarrollar el presente estudio con la finalidad de determinar si existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Simón Bolívar Cajamarca, en el año 2018.

## 1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar- Cajamarca 2018?

## 1.3. Justificación

El propósito de la investigación es aportar indicios sobre la situación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Simón Bolívar- Cajamarca y proponer planes de acción que permitan entenderlos y mejorarlos; ya que, las organizaciones deben preocuparse por el bienestar de sus colaboradores, de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño.

El presente estudio, pretende beneficiar directamente a la organización, ya que se conocerá los factores que inciden negativamente en la satisfacción laboral; asimismo, los resultados obtenidos nos permitirán conocer el clima organizacional y la identificación de los elementos que caracterizan la satisfacción laboral, permitiendo al personal directivo contar con una herramienta complementaria para proponer y fomentar estrategias de mejora relacionadas con las variables de estudio.

El estudio se justifica, porque permitirá seguir investigando los factores del clima organizacional que incidan o influyan en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Simón Bolívar Cajamarca.

La investigación realizada servirá de base a futuros estudios referentes al tema.

## 1.4. Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron para el desarrollo del trabajo de investigación, están relacionadas con:

En un inicio, el director del Hospital Simón Bolívar, mostró poco interés para desarrollar el trabajo de investigación en la institución que dirige, dando una respuesta negativa a la solicitud de permiso para realizar el estudio. Ante esta negativa se presentó un documento al director de la Red de Servicios de Salud Cajamarca, quien se mostró muy interesado por el tema de investigación y delegó a quien corresponda firmar dicha autorización; ya que, el estudio será de mucha importancia para su institución.

El acceso a la información del Hospital, en cuanto a datos estadísticos relacionados con el clima organizacional, satisfacción laboral y la predisposición de los colaboradores a

brindar una información fidedigna, pues muchas veces tienen temor de ofrecer información, dado que en algunos casos ésta no se usa adecuadamente. Limitación superada mediante la presentación de documentos formales para el desarrollo del trabajo de investigación.

Algunos colaboradores del Hospital Simón Bolívar se mostraron indispuestos a contestar el cuestionario unos por el tipo de trabajo que desempeñan y otros por temor a represalias pese a que se les indicó que era anónimo; por lo que, se decide realizar el trabajo de investigación solo a una parte de la población, para esto se aplicó la fórmula de muestreo probabilístico para determinar el tamaño de la muestra.

Otra limitación para realizar el estudio, es el tema económico, puesto que, el financiamiento para el desarrollo del trabajo de investigación fueron recursos propios.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

Conocer la relación entre el Clima Organizacional y factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018.

Conocer la relación entre el Clima Organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

Según los antecedentes internacionales se consideró:

(Cáceres, 2017) en la ciudad de Santiago – Chile, en su estudio para optar el grado académico de Magister en Salud Pública mención Gestión en Salud sustentó: “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de docentes y administrativos de la Institución de Educación Superior de la Comuna de Chillán – Chile”. El objetivo general fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de la Institución de Educación Superior de la Comuna de Chillán – Chile, desarrolló un estudio cuantitativo, correlacional, en una población conformada por 166 trabajadores de dicha institución, las conclusiones de la investigación muestran que: el 95% de los docentes y el 90.6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente, el 80% de los docentes y el 72% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales, los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los que trabajan temporalmente perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales del clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ( $r = 0.523$ ;  $p = 0.0001$ ) y administrativos ( $r = 0.468$ ;  $p = 0.0001$ ). Concluyen según los datos que: la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

(Pupo, Velásquez y Tamayo, 2017) en Cuba en una revista trimestral sustentaron: “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras”, donde el objetivo principal fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de dos empresas de programación y automatización de la región holguinera de Cuba, se seleccionó el total de trabajadores de ambas entidades debido a la reducida cantidad de los mismos, que fueron 18 en la programación y 23 en la automatización, el instrumento empleado fue elaborado a partir de una revisión teórica y metodológica del constructo clima organizacional, la fiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0.920 en la programación y 0.941 en la automatización, indicando la fiabilidad y precisión en ambos casos, validándose a través del coeficiente KMO, con un resultado en la programación de 0.851 y en la automatización de 0.888, con una



significación de 0.000 en los dos casos, demostrando la medición del test en las variables seleccionadas. Se concluyó que existe una relación bilateral positiva y estadísticamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en las dos empresas estudiadas.

(Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015) en la ciudad de Medellín – Colombia sustentaron: “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación en los colaboradores del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia de Esmeraldas”, el objetivo general fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que desarrollaron una investigación cuantitativa correlacional, la población estuvo constituida por 193 colaboradores de dicha institución. La conclusión de dicha investigación demostró que existe una correlación estadística significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral con un coeficiente de ( $p < 0,01$ ) de 0,586 dando validez a la hipótesis planteada.

Según los antecedentes nacionales se consideró

(Jurado, 2018) en la ciudad de Lima, en su tesis para Maestra en Gestión de los Servicios de la salud sustentó: “Clima organizacional y satisfacción Laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital San Bartolomé, Lima - 2017”, el objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital San Bartolomé, Lima – 2017, desarrolló una investigación básica con diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por 259 enfermeras del Hospital San Bartolomé de Lima. La conclusión de esta investigación nos indica que existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en personal profesional de enfermería del Hospital San Bartolomé, Lima Perú 2017, utilizando para esta inferencia de correlación la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de 0.703 y una significancia bilateral de 0.000.

(Chamán, 2017) en la ciudad de Lambayeque, en su tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia en Servicios de Salud sustentó: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura - 2014”. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura – 2014, desarrolló una investigación no experimental – transeccional con una población total de 36 trabajadores, las conclusiones de esta investigación nos indican que existe relación estadísticamente significativa, con una correlación de 80.7% entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura; además, indica que el clima organizacional de la División Médico Legal II Piura se ubica entre los valores bajo y alto, tipificando un valor medio y los niveles de satisfacción laboral del personal de la División médico Legal II Piura, se establecen como medio y bajo.

(Salas, 2017) en la ciudad de Lima, en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión pública sustentó: “Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública”, el objetivo de la tesis fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017, desarrolló una investigación básica - correlacional con diseño no experimental de corte transversal, con una población de 420 profesionales de salud, 62 trabajaban en el Centro de Salud San Genaro y 358 en el Hospital María Auxiliadora en los servicios de Medicina, Ginecología y Pediatría. Las conclusiones de la investigación muestran que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ( $r=0.662$  y  $\text{Sig.}=0.000$ ) y el Hospital María Auxiliadora ( $r=0.877$  y  $\text{Sig.}=0.000$ ); así mismo, existe relación entre el diseño organizacional y satisfacción laboral en el personal del centro de Salud San Genaro ( $r=0.581$  y  $\text{Sig.}=0.000$ ) y el Hospital María Auxiliadora ( $r=0.794$  y  $\text{Sig.}=0.000$ ).

(Vallejos, 2017) en la ciudad de San Martín, en su tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud sustentó: “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017”. El objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, desarrolló una investigación básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo, de tipo no experimental – transversal, de diseño correlacional, la población para el estudio estuvo conformada por 119 trabajadores, correspondientes a la Microred de Salud san Martín de Porres. La conclusión de la investigación muestra que: el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.701, demostró una alta relación entre las variables, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis general.

(Pérez y Rivera, 2015) en la ciudad de Iquitos, en su tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Empresarial sustentaron: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013”. El objetivo de la tesis fue determinar la relación entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013, desarrollaron una investigación no experimental – transversal de tipo descriptivo – correlacional; en una población de 148 trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana. Las conclusiones de la investigación nos indican que: la relación que existe entre ambas variables tiene un nivel de significancia de 0.05, indicando que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. Con lo que queda demostrada la hipótesis planteada en la investigación.

(Quispe, 2015) en la ciudad de Andahuaylas, en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas sustentó: “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”. El objetivo de la tesis fue determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, desarrolló una investigación no experimental – transversal descriptiva y correlacional; con una población de 30 trabajadores (jefes y empleados) de dicha Asociación. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: los resultados obtenidos fueron sometidos al coeficiente de Spearman los cuales evidencian una correlación de 0.625, lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.

## 1.2 Bases teóricas

### Definición de Clima Organizacional

Según Chiavenato (2011) “el clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta (p. 74).

Brunet (2011) considera, que la medida perspectiva de los atributos organizacionales define al clima organizacional como un conjunto de características percibidas de una organización que pueden ser deducidas según la forma en que ésta actúa consciente o inconscientemente con sus colaboradores. Así, las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, interactúan con la personalidad del colaborador para producir sus percepciones (p. 19).

Se considera entonces, que el clima organizacional es el resultado de la percepción general de los colaboradores sobre su medio externo de trabajo (ambiente físico en que éste se da) y de la interacción con los motivos internos de cada colaborador. Sin embargo, estas percepciones dependen de las actividades laborales, relaciones interpersonales y otra serie de experiencias que cada colaborador tenga con la organización.

### **Teoría que sustenta el Clima Organizacional**

Al realizar la investigación sobre clima organizacional se evidencia que son varios los autores que retoman y basan sus estudios en la teoría de los sistemas propuesta por Likert, la cual explica y permite tener una profunda comprensión sobre los tipos de clima que pueden surgir dentro de una organización, la finalidad de la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

### **Teoría de los sistemas de Likert**

Para Likert (1975), citado por Brunet (2011) el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva, si la realidad influye sobre la percepción, es ésta la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. En este orden de ideas, es posible separar a cuatro factores que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de la organización, siendo estos factores los siguientes:

1. Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología, y a la estructura misma del sistema organizacional.
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
3. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes, y el nivel de satisfacción.
4. La percepción que tienen los subordinados, los colegas, y los superiores del clima de la organización.

De una manera más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, intermedias y las finales.

Variables causales: son variables independientes, orientadas a determinar el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene, dichas variables son susceptibles de sufrir una modificación o transformación por los miembros de la administración, dentro de ellas se encuentran la estructura organizativa, administrativa, las decisiones, competencias y actitudes (Brunet, 2011, p. 28).

Variables intermedias: estas variables miden el estado interno y la salud de una empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, actitud, rendimiento, comunicación y toma de decisiones, las variables intermedias son las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa (Brunet, 2011, p. 28).

Variables finales: son variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos anteriores, éstas reflejan los resultados obtenidos por la organización, por ejemplo, la productividad, gastos de la empresa, ganancias y pérdidas, constituyen la eficacia organizacional de una empresa (Brunet, 2011, p. 28).

La combinación de estas variables y la interacción que se da entre ellas, determina dos tipos de clima organizacional o de sistemas que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo y éstos a su vez se subdividen.

### **Tipos de clima organizacional**

Likert (1975), citado por Chiavenato (2011) menciona cuatro tipos de clima organizacional o de sistemas.

#### **Sistema 1: autoritario – coercitivo**

Es un sistema autocrático y fuerte, centralizado, coercitivo, arbitrario y que controla con rigidez todo lo que ocurre dentro de la empresa. Sus características principales son:

1. Proceso de toma de decisiones: totalmente centralizado en los altos mandos de la empresa, la cual se congestiona y se sobrecarga con la tarea de toma de decisiones, mientras los niveles más bajos ignoran por completo las decisiones tomadas.

2. Sistema de comunicación: muy precario y obstinado, la comunicación se da verticalmente en sentido descendente, lleva sólo órdenes y pocas veces orientaciones o explicaciones.
3. Relación interpersonal: las relaciones entre las personas se consideran perjudiciales para los intereses de la empresa y para el buen desarrollo de las labores, la comunicación informal es simplemente prohibida.
4. Sistema de recompensas y de sanciones: se centra en las sanciones y las medidas disciplinarias lo que genera un ambiente de temor y desconfianza, las personas obedecen las reglas y ejecutan sus tareas de acuerdo con los métodos y procedimientos.

### **Sistema 2: autoritario – benevolente**

Es un sistema autoritario, pero menos duro y cerrado que el sistema 1, más condescendiente y menos rígido sus características principales son:

1. Proceso de toma de decisiones: centralizado en los altos mandos de la organización, pero permite una reducida delegación de decisiones de pequeña importancia de carácter repetitivo y burocrático, basadas en rutinas y prescripciones simples sujetas a su aprobación posterior.
2. Sistema de comunicación: relativamente precario, basado en comunicación descendente, aunque los altos mandos se orientan con comunicación ascendente que proviene de los niveles más bajos.
3. Relación interpersonal: tolera que las personas se relacionen entre sí en un clima de relativa condescendencia, la interacción personal aún es reducida y la comunicación informal todavía se considera una amenaza para los intereses y objetivos de la empresa.
4. Sistema de recompensas y de sanciones: centrado en las medidas disciplinarias, aunque el sistema es menos arbitrario y ofrece recompensas materiales y salariales con más frecuencia, y menos recompensas de tipo simbólico o social.

### **Sistema 3: consultivo**

Es un sistema que se inclina más al lado participativo que al autocrático e impositivo, disminución gradual de la arbitrariedad sus principales características son:

1. Proceso de toma de decisiones: es participativo y consultivo, participativo porque las decisiones son delegadas a los diversos niveles jerárquicos, pero deben orientarse por las políticas y directrices definidas por la dirección de la empresa. Es consultivo porque se toma en cuenta la opinión de los niveles inferiores para definir las políticas y directrices que los afectan; además, las decisiones son sometidas a la aprobación empresarial.
2. Sistema de comunicación: la comunicación es vertical en sentido descendente, ascendente y lateral entre los pares. La empresa desarrolla sistemas de comunicación para facilitar el flujo de la información.
3. Relación interpersonal: se crea condiciones favorables para una organización informal sana y positiva, existe más confianza, pero no es completa ni definitiva. Se permite formar equipos y grupos transitorios.
4. Sistemas de recompensas y de sanciones: se centra en las recompensas materiales (incentivos salariales, oportunidad de promoción y desarrollo profesional) y simbólicos (prestigio y estatus), aunque en ocasiones se presenten sanciones leves y esporádicas.

### **Sistema 4: participativo**

Es el sistema democrático y participativo, es el más abierto de todos, sus características principales son:

1. Proceso de toma de decisiones: se delegan por completo a los niveles jerárquicos más bajos de la organización, los altos mandos definen políticas y directrices, con lo que controlan los resultados y dejan las decisiones y acciones a cargo de los diversos niveles jerárquicos, a toma de decisiones se hace por consenso entre las personas.
2. Sistema de comunicación: la comunicación fluye en todas las direcciones (vertical, horizontal y lateral) se invierte en sistemas de información y se la comparte con todos los miembros de la organización que necesiten trabajar.

3. Relación interpersonal: centrada en el trabajo en equipo, la formación de grupos espontáneos se basa en la confianza mutua y no en esquemas formales, el sistema estimula la participación y el compromiso grupal de manera que se sientan responsables de lo que deciden y de lo que hacen.
4. Sistema de recompensas y sanciones: se da importancia a las recompensas simbólicas y sociales sin dejar de lado, las recompensas materiales y salariales. Rara vez hay sanciones y éstas se definen y deciden por los grupos involucrados (p. 91-92).

Brunet (2011) en función a la teoría de Likert, nos indica que los sistemas 1 y 2 corresponden a un clima cerrado, caracterizado por ser una organización burocrática y rígida en la que sus colaboradores experimentan una insatisfacción muy grande frente a su labor y a la empresa; mientras que, los sistemas 3 y 4, corresponden a un clima abierto, en el que se percibe a la organización como dinámica, que es capaz de alcanzar sus objetivos, procurando una cierta satisfacción de las necesidades sociales de sus colaboradores y en el que interactúan con la dirección en los procesos de toma de decisiones.

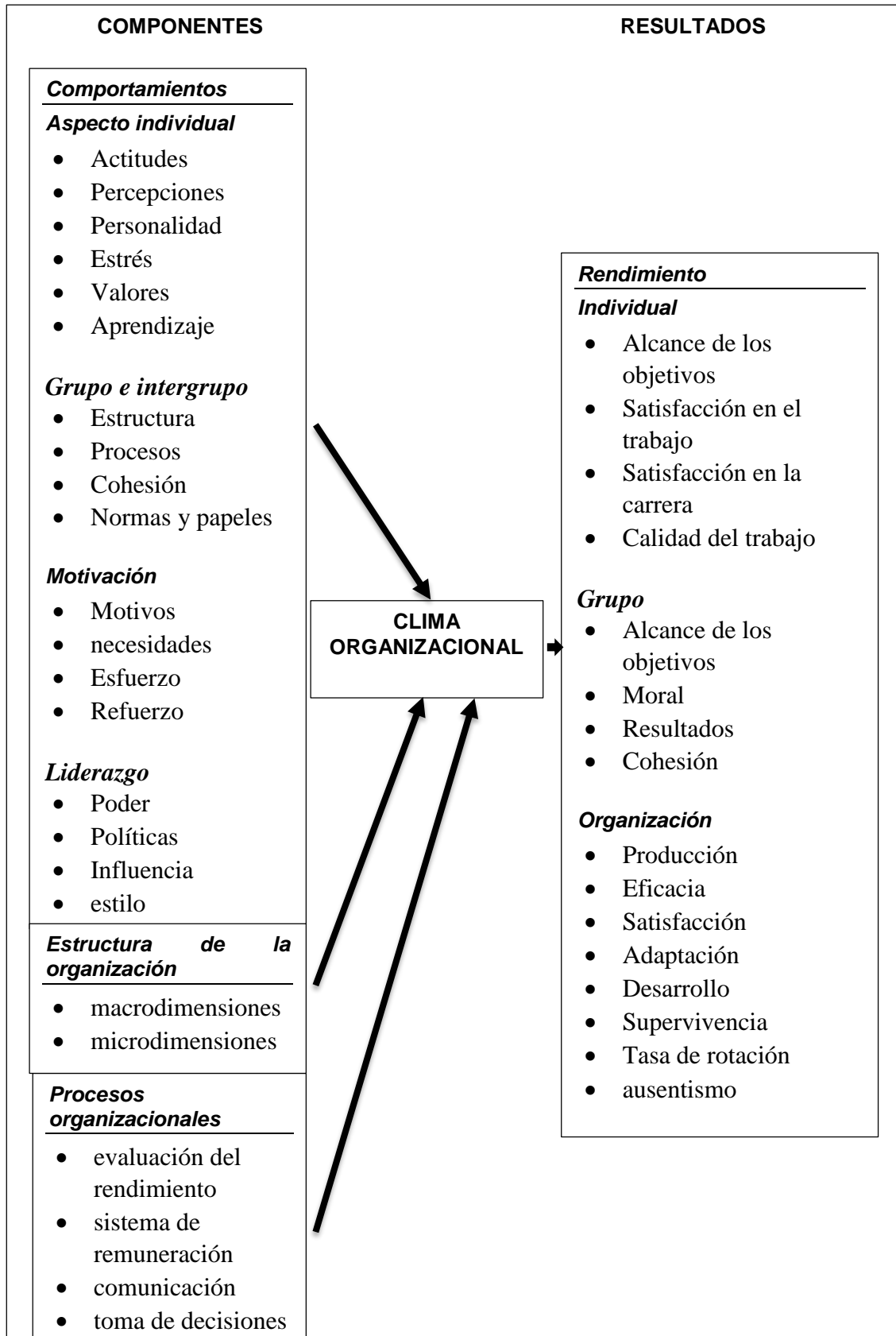
### **Características del clima organizacional**

- El clima organizacional es una configuración particular de variables situacionales, y sus elementos consecutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura; por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado por características, conductas, aptitudes, expectativas de los colaboradores y por la realidad sociológica y cultural de la organización.
- El clima es exterior al colaborador; pero, éste puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas (Brunet, 2011, p. 13).



### **Componentes del clima organizacional**

En la teoría de Likert, se detalla las variables implicadas en la composición del clima organizacional. Ahora se analizará la naturaleza de estas variables, sus interacciones dentro de la composición dentro del clima organizacional y los efectos que provocan dentro de la organización. Para ello nos basamos en la fuente de Gibson (1979), citado por Brunet (2011, p. 40).



Fuente: Tomado de Gibson

En el cuadro se presenta la forma en que interactúan componentes tales como el comportamiento de los colaboradores y de los grupos, la estructura y los procesos organizacionales, para crear un clima organizacional, que a su vez produce los resultados que se observan a nivel de rendimiento organizacional, individual o de grupo; de igual manera, los resultados que se observan en una organización provienen de su tipo de clima que es el resultado de los diferentes aspectos objetivos de la realidad de la organización como la estructura, los procesos y los aspectos psicológicos y de comportamiento de los colaboradores (Ramos, 2012, p. 75).

La forma en que los colaboradores ven la realidad y como la interpretan es muy importante, las características de cada colaborador actúan como un filtro a través del cual los aspectos objetivos de la organización y los comportamientos de los colaboradores que la forman se interpretan y analizan para construir la percepción del clima (Brunet, 2011, p. 39).

### **Dimensiones del clima organizacional**

Ramos (2012) afirma que “La organización constituye una microsociedad, que está caracterizada por un conjunto de dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos” (p. 76). Existen varios investigadores que han abordado la medida del clima organizacional mediante cuestionarios cada quien con su criterio y de acuerdo a las dimensiones que consideran pertinentes, cabe mencionar, que ciertas dimensiones coinciden entre sí, lo que indica que hay varias dimensiones comunes del clima entre las señaladas por los investigadores.

El instrumento más utilizado para medir el clima organizacional en una empresa es la traducción de los cuestionarios de Likert, “El perfil de las características organizacionales”, cuya teoría se mencionó anteriormente, estos cuestionarios miden la percepción del clima en función de 8 dimensiones, las que son consideradas en el presente estudio.

1. Métodos de mando. Forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los colaboradores.
2. Naturaleza de las fuerzas de motivación. Procedimientos que se implementan para motivar a los colaboradores y responder a sus necesidades.
3. Naturaleza de los procesos de comunicación. Tipos de comunicación en la organización y la manera de ejercerla.

4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción. Importancia de la integración superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Toma de decisiones. Pertinencia de la información en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. Fijación de los objetivos o de las directrices. Planificación de procesos.
7. Proceso de control. Ejercicio y distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento. Planificación y la formación deseada.

### **Definición de satisfacción laboral**

Robbins y Judge (2013) definen “la satisfacción laboral es un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características de éste” (p.74). Un colaborador con alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos a cerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

Zuluaga y Giraldo (2001), citados por Ramos (2012) mencionan que la satisfacción laboral hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral, representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio de lo que una persona desea y lo que puede obtener; Generando, un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según lo que el colaborador encuentre en su trabajo ya sea condiciones que desea o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado (p. 23).

Chiavenato (2011) señala que “la satisfacción laboral es la actitud general del colaborador hacia su trabajo” (p. 292).

Caldas (2016) define que “la satisfacción laboral como la actitud del colaborador frente a su propio trabajo” dicha actitud está basada en las creencias y valores que el colaborador desarrolla en su propio trabajo. Las actitudes son determinadas

conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería ser”

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un colaborador de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales

Los tres aspectos de la situación del empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condición de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso (p. 40).

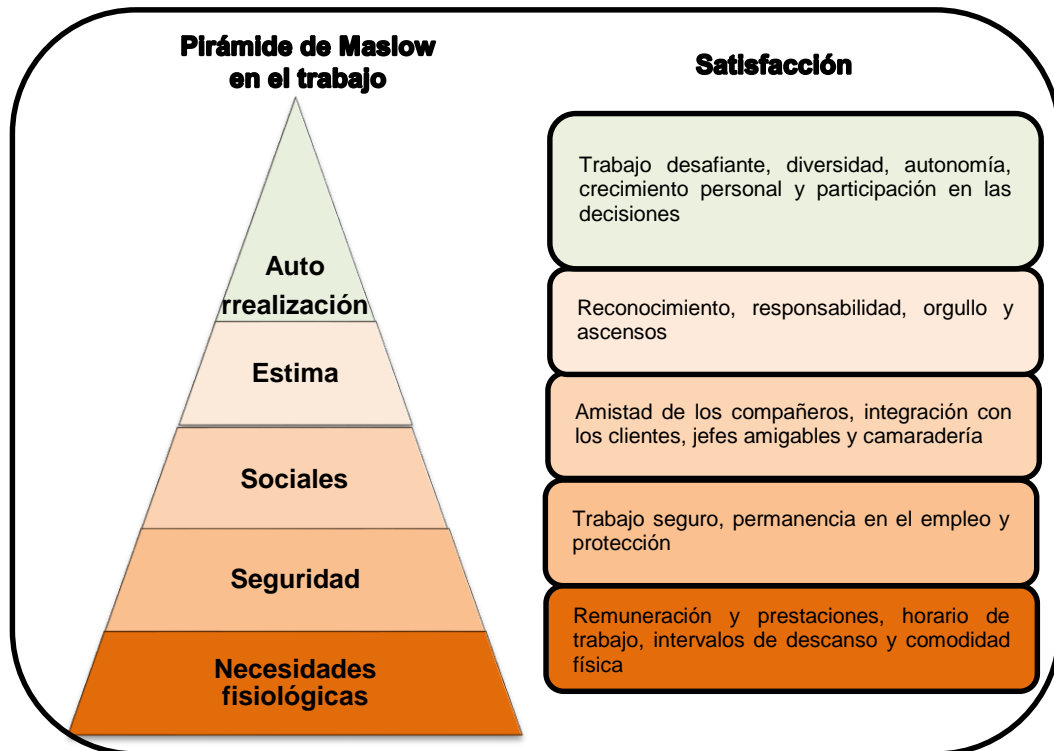
La satisfacción laboral es la manera como se siente el colaborador en el trabajo, esto involucra diversos aspectos, como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc.

### **Teorías que sustentan la satisfacción laboral**

Es importante mencionar que debido a la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral se tiende a considerar que las teorías de motivación son las mismas que sustentan a la satisfacción.

## Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow

Para Maslow (1943), citado por Chiavenato (2011) las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias) (p. 43).



Fuente: Chiavenato

**Necesidades fisiológicas:** Son innatas, como la alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra el frío o calor), deseo sexual (reproducción de la especie). Se denominan necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada con el fin de garantizar la supervivencia del individuo (Chiavenato, 2011, p. 43).

**Necesidades de seguridad:** Llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto, aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo (Chiavenato, 2011, p. 43).

**Necesidades Sociales:** Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir

afecto, estas necesidades aparecen cuando las más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente resueltas (Chiavenato, 2011, p. 44).

Necesidades de Estima: están relacionadas con la manera como una persona se ve y valora, es decir con la autovaloración, autoestima y la confianza en sí mismo. La satisfacción de éstas conlleva a un sentimiento de confianza, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad (Chiavenato, 2011, p. 44).

Necesidades de Autorrealización: Son las más elevadas del ser humano y se encuentran en lo más alto de la jerarquía, motivan al individuo a emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de su vida (Chiavenato, 2011, p. 44).

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg se basa en el ambiente externo y nos dice que la satisfacción en el trabajo depende de dos factores.

Factores higiénicos: se refiere a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprenden las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y colaboradores, reglamentos internos y oportunidades. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que solo se destinan a evitar la insatisfacción en el medio, si estos factores son precarios provocan insatisfacción, razón por la que se les llama factores de la insatisfacción y son los siguientes:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Seguridad en el puesto.
- Relaciones con los colegas (Chiavenato, 2011, p. 45).

Factores motivacionales: se refiere al contenido del puesto, tareas y obligaciones relacionadas en éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende

sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, si estos factores son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios la reducen, por eso se les denomina factores de satisfacción y son los siguientes:

- Delegación de responsabilidades.
- Libertad para decidir cómo realizar una labor.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o vertical) (Chiavenato, 2011, p. 45).

Herzberg concluyó que los factores responsables de la satisfacción están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción, que lo opuesto a satisfacción no es la insatisfacción, sino carecer de satisfacción (Chiavenato, 2011, p. 46).

### **Factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral**

- Reto al trabajo, dentro de estos factores, podemos resaltar, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado (Caldas, 2016, p. 41).
- Sistema de recompensas justas, Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los colaboradores y las intrínsecas son las que el colaborador experimenta internamente (Caldas, 2016, p. 41).
- Condiciones favorables de trabajo, a los colaboradores les interesa su ambiente de trabajo que éste les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo, un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permite un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del colaborador (Caldas, 2016, p. 41).
- Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión, El trabajo también cubre necesidades de interacción social, el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los colaboradores con líderes más



tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios (Caldas, 2016, p. 41).

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado mayor satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con la demanda de su trabajo (Caldas, 2016, p. 41).

### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Chiavenato (2011), refiere que, “Maslow apoya su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida) y Herzberg se basa en el ambiente externo (perspectiva extrovertida)” (p. 45).

1. Factores intrínsecos:
  - Necesidades fisiológicas.
  - Necesidades de seguridad.
  - Necesidades sociales.
  - Necesidades de estima.
  - Necesidades de autorrealización.
  
2. Factores extrínsecos:
  - Factores higiénicos.
  - Factores motivacionales.

Las teorías que sustentan la variable satisfacción laboral en el presente estudio son: la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, basada en una perspectiva introvertida (factores Intrínsecos) y la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg basada en el ambiente externo (factores extrínsecos), por lo que se considera a los factores intrínsecos y extrínsecos como dimensiones de la satisfacción laboral con sus respectivos indicadores tal como se detalla en la operacionalización de variables.

### **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**Clima organizacional:** Cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

**Satisfacción laboral:** Sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características.

**Motivación:** Procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo.

**Satisfacción:** Estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral.

**Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

**Desempeño:** Grado de destreza que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.

**Desempeño laboral:** Rendimiento laboral y actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.

**Liderazgo:** Conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona, para influir en la manera de actuar o pensar de las personas.

**Extrínseca:** Que es adquirido o superpuesto a la naturaleza propia de algo.

**Intrínseca:** Que es propio o característico de la cosa que se expresa por si misma y no depende de las circunstancias.

**Autonomía:** Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

**Actitud:** Manera de estar alguien dispuesto a comportarse u obrar.

**Organización:** Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.

**Trabajo en equipo:** Trabajo hecho por varios individuos donde cada una hace una parte pero todos con un objetivo común.

**Comportamiento organizacional:** Campo de estudio que estudia el efecto que tienen los individuos, grupos y estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar tal conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

**Ambiente externo:** Aquellos elementos ajenos a la organización que influyen de manera directa o indirecta el cumplimiento de objetivos.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 1.1 Operacionalización de variables

**Variable 1:** Clima organizacional

**Variable 2:** Satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional	Cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. (Chiavenato, 2011, p. 74)	Método de mando	Liderazgo Cumplimiento de obligaciones
		Motivación	Desempeño laboral
		Comunicación	Relaciones interpersonales Superación de retos y desafíos
		Influencia	Logro de objetivos
		Toma de decisiones	Oportunidades Autonomía
		Planificación	Calidad laboral
		Control	Canalización del equipo
		Rendimiento	Planificación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción Laboral	Sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. (Robbins, 2013, p. 74)	Intrínsecas	Autorrealización Estima Sociales Seguridad Necesidades fisiológicas
		Extrínsecas	Motivadores Higiénicos

## 1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación no experimental es sistemática y empírica en el que las variables no se manipulan porque ya han sucedido, las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en un contexto natural (Sampieri, Fernández y Baptista, 2010, p.151).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Sampieri et al. 2010, p.151).

El diseño del presente estudio es no experimental – transversal, no experimental porque las variables se estudian tal y como se presentan en del Hospital Simón Bolívar- Cajamarca, y transversal porque la recolección de datos se realiza en un tiempo determinado con el propósito de describir las variables y analizar la incidencia en un momento dado.

“Investigación correlacional, es aquella que ofrece predicciones, explica la relación entre variables y la cuantifica. Variables” (Sampieri et al. 2010, p.77).

Basándonos en los conceptos de Sampieri nuestro trabajo de investigación es de tipo correlacional; porque, se determina el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

## 1.3 Formulación de hipótesis

“La hipótesis es una guía de investigación, indica lo que tratamos de probar y se define como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (Sampieri et al. 2010, p. 92).

**Hi:** Existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018.

**Ho:** No existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018.

### **Hipótesis específicas:**

Existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar Cajamarca, en el año 2018.

Existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar Cajamarca, en el año 2018.

Una hipótesis debe darse al final como conclusión verdadera o falsa según los resultados estadísticos aceptándose formalmente, por este método se comprueba la validez o no de la hipótesis (Vallejos M., 2017, p. 62).

### **1.4 Unidad de estudio**

La unidad de estudio es cada colaborador del Hospital Simón Bolívar, donde todos los colaboradores forman parte de la población y por lo tanto tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra como unidad de estudio, ésta elección se dio al azar.

### **1.5 Población**

La población objetivo de esta investigación está constituida por 150 colaboradores entre administrativos y asistenciales del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018. Dado que existe un grupo de colaboradores que se mostraron indispuestos para contestar el cuestionario, es que se procede a tomar una muestra.

### **1.6 Muestra (muestreo o selección)**

(Sampieri et al. 2010) definen a la muestra como un subgrupo de la población de interés sobre la cual se recolectan datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, esta deberá ser representativa de la población. (p.173).

La muestra de la investigación se tomó de la población de 150 colaboradores, la cual se calculó aplicando la fórmula estadística de población finita.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1.96, Distribución Normal Estándar (para 95% de margen de confiabilidad).

p = 0.7, Probabilidad de ocurrencia de los casos.

q = 0.3, Probabilidad de no ocurrencia de los casos.

E = 0.05, Error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población.

N = 150 Colaboradores (población al 31 de agosto del 2018).

$$n = \frac{150 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.7 \cdot 0.3}{(0.05)^2 \cdot (150 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.7 \cdot 0.3}$$

$$n = 103$$

### 1.7 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

**Técnica.** Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta presencial tanto para la variable clima organizacional como para la variable satisfacción laboral, con la finalidad de recabar información y opiniones de los colaboradores del Hospital Simón Bolívar de Cajamarca.

**Instrumento.** El instrumento utilizado fue el cuestionario que consta de 33 preguntas cerradas en escala de Likert para la variable clima organizacional y de 21 preguntas cerradas para la variable satisfacción laboral también en escala de Likert, para ambas variables la escala presenta 5 opciones; nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), la mayoría de veces (4) y siempre (5).

**Procedimiento.** Se procedió de la siguiente manera:

- Veracidad en los objetivos de la investigación.
- Selección de la población y muestra.
- Elección de técnicas e instrumentos.
- Elaboración del instrumento teniendo en cuenta los indicadores y las dimensiones de cada variable; considerando, tres preguntas por cada indicador.
- Recopilación de información.
- Verificación y tabulación de la información.
- Procesamiento de datos.
- Análisis de la información.
- Interpretación de la información.

## 1.8 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

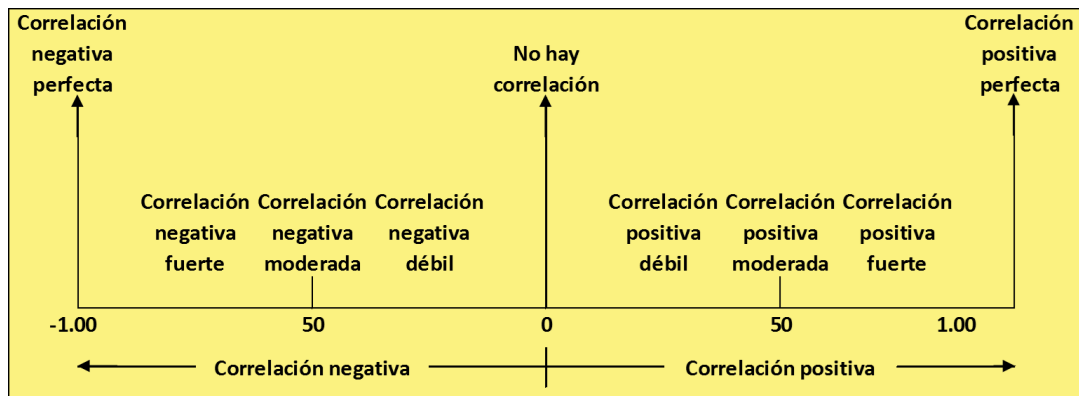
**Métodos e instrumentos.** El análisis de la información se realizó mediante el coeficiente de Rho Spearman, lo que nos ayudó a establecer la correlación entre las variables de estudio. Este coeficiente se calculó mediante el uso del programa estadístico SPSS versión 25.

**Procedimientos de análisis de datos.** Para el análisis de datos del presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva, ya que ésta analiza y representa los datos por medio de tablas y gráficos.

**Análisis descriptivo:** Luego de tabular la información se procedió a ingresarla al programa estadístico SPSS versión 25 para elaborar tablas según los objetivos.

**Análisis inferencial:** Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Rho Spearman para variables ordinales con la siguiente escala y la siguiente fórmula:

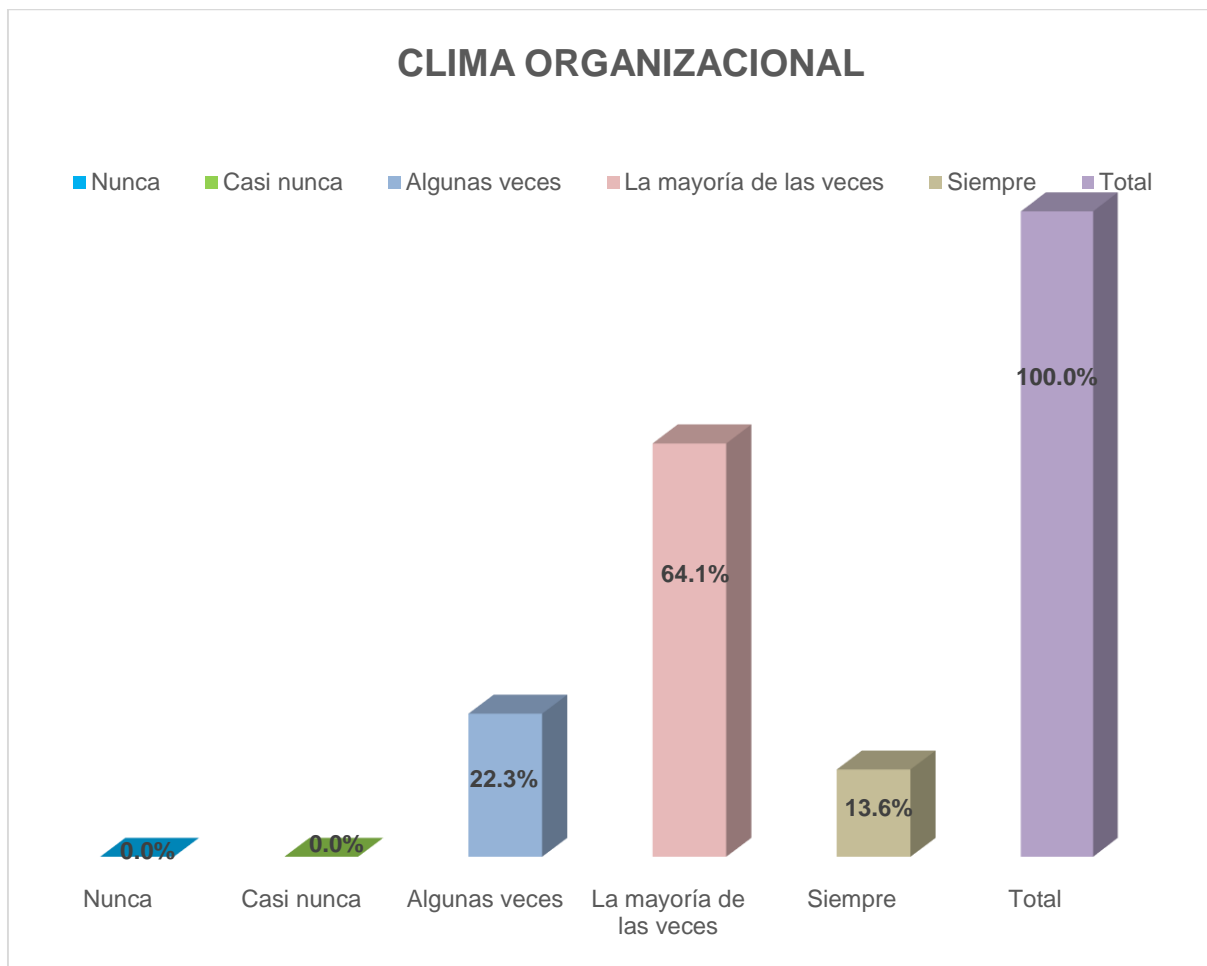




$$r = \frac{\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{(n - 1) S_x S_y}$$

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

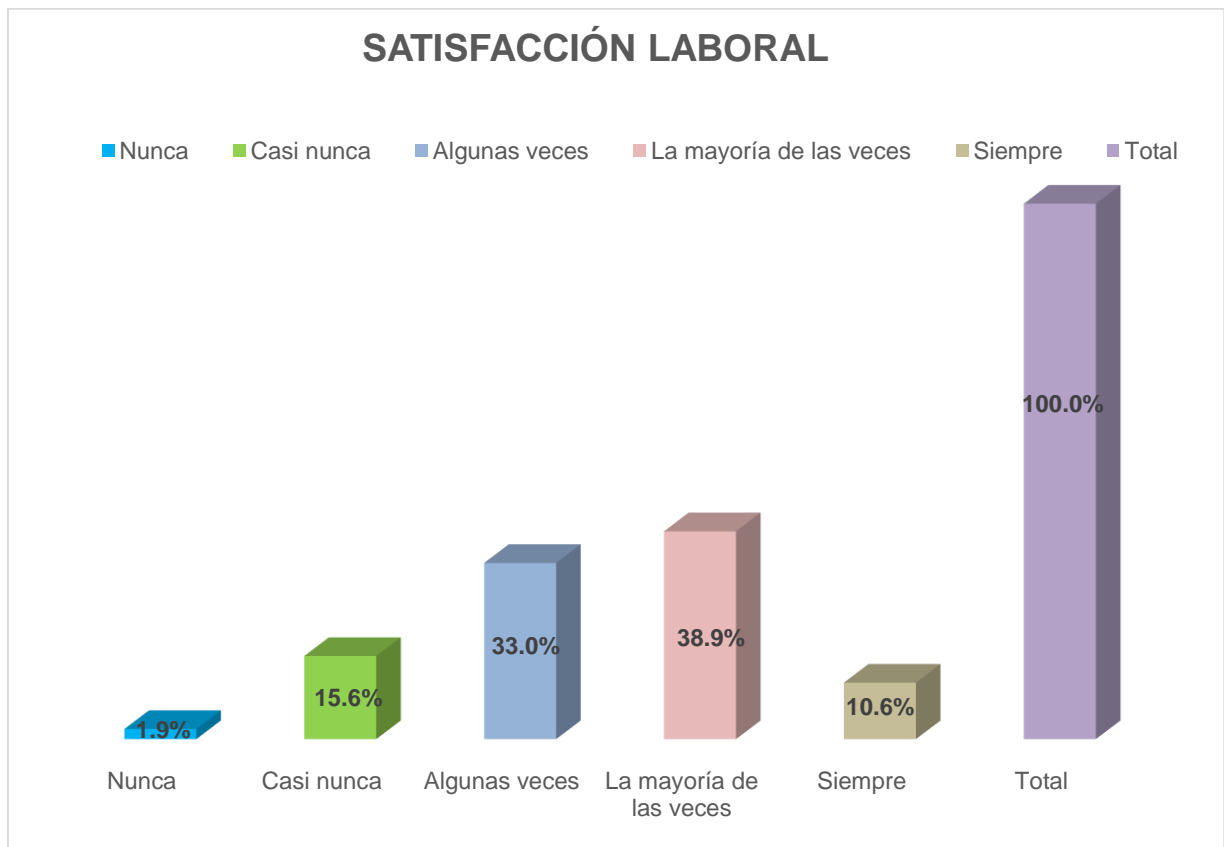
Clima organizacional				
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%
0.0%	0.0%	11.7%	3.9%	0.0%
0.0%	0.0%	7.8%	25.2%	0.0%
0.0%	0.0%	1.0%	33.0%	4.9%
0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	8.7%
<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>22.3%</b>	<b>64.1%</b>	<b>13.6%</b>



De los 103 colaboradores encuestados, el 64.1% opinaron que presentaron buen clima organizacional la mayoría de las veces, el 13.6% opinaron que siempre presentaron buen clima organizacional y ningún colaborador opinó que nunca y casi nunca se presentó buen clima organizacional.

**Satisfacción laboral**

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1.9%	11.7%	7.8%	1.0%	0.0%
0.0%	3.9%	25.2%	33.0%	1.9%
0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	8.7%
<b>1.9%</b>	<b>15.6%</b>	<b>33.0%</b>	<b>38.9%</b>	<b>10.6%</b>



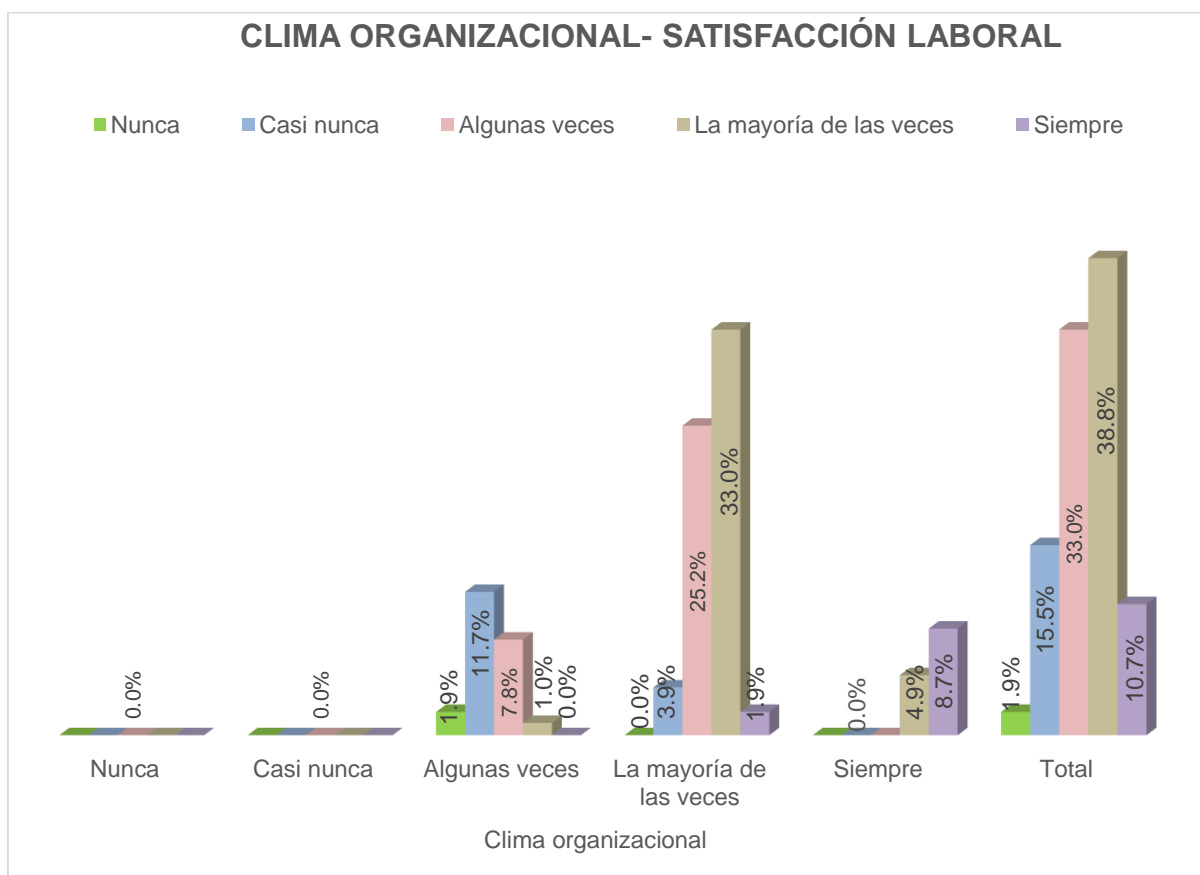
Del total de los colaboradores encuestados el 38.9% y el 33.0% opinaron que la mayoría de veces y algunas veces presentaron satisfacción laboral respectivamente, el 10.6% siempre presentó satisfacción laboral y solo el 1.9% manifestaron que nunca presentaron satisfacción laboral.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

**Tabla 1** Clima organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

Satisfacción laboral	Clima organizacional											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de las veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	12	11.7%	4	3.9%	0	0.0%	16	15.5%
Algunas veces	0	0.0%	0	0.0%	8	7.8%	26	25.2%	0	0.0%	34	33.0%
La mayoría de las veces	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	34	33.0%	5	4.9%	40	38.8%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	9	8.7%	11	10.7%
Total	0	0.0%	0	0.0%	23	22.3%	66	64.1%	14	13.6%	103	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018



De los 103 colaboradores del Hospital Simón Bolívar, el 38.8% opinaron que la mayoría de las veces presentaron satisfacción laboral, de ellos el 33% opinaron que la mayoría de veces presentaron buen clima organizacional y sólo un 1.0% de los colaboradores opinaron que algunas veces presentaron buen clima organizacional. Además, el 1.9% del total de los colaboradores opinaron que nunca se presentó satisfacción laboral y algunas veces presentaron buen clima organizacional en el Hospital Simón Bolívar.

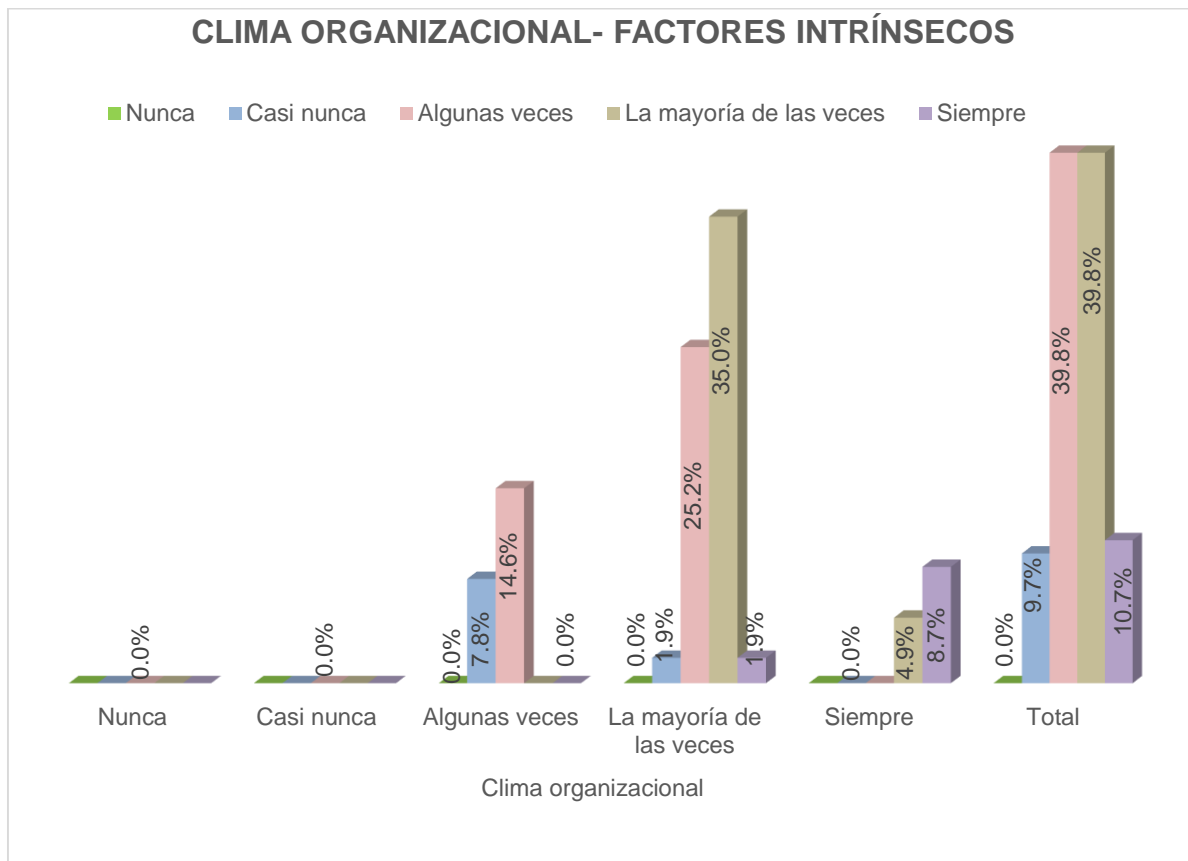
Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Spearman para variables ordinales donde ( $r_s = 0.711$ ) con una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000), siendo menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ); por lo tanto, se afirmó que existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

**Objetivo específico:** Conocer la relación entre el clima organizacional y la los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

**Tabla 2** clima organizacional con la dimensión intrínseca de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018

Intrínsecas	Clima organizacional											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de las veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	8	7.8%	2	1.9%	0	0.0%	10	9.7%
Algunas veces	0	0.0%	0	0.0%	15	14.6%	26	25.2%	0	0.0%	41	39.8%
La mayoría de las veces	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	36	35.0%	5	4.9%	41	39.8%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	9	8.7%	11	10.7%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>23</b>	<b>22.3%</b>	<b>66</b>	<b>64.1%</b>	<b>14</b>	<b>13.6%</b>	<b>103</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018



De los 103 colaboradores del Hospital Simón Bolívar, el 39.8% opinaron que la mayoría de las veces presentaron Satisfacción laboral intrínseca, de ellos el 35% opinaron que la mayoría de las veces presentaron buen clima organizacional y solo el 4.9% de los colaboradores siempre presentaron buen clima organizacional; coincidentemente, el 39.8% opinaron que algunas veces presentaron satisfacción laboral intrínseca y de ellos el 25.2% la mayoría de veces presentaron buen clima organizacional. Además, solo el 9.7% del total de los colaboradores encuestados opinaron que casi nunca presentaron satisfacción laboral intrínseca y de ellos el 7.8% algunas veces presentaron buen clima organizacional.

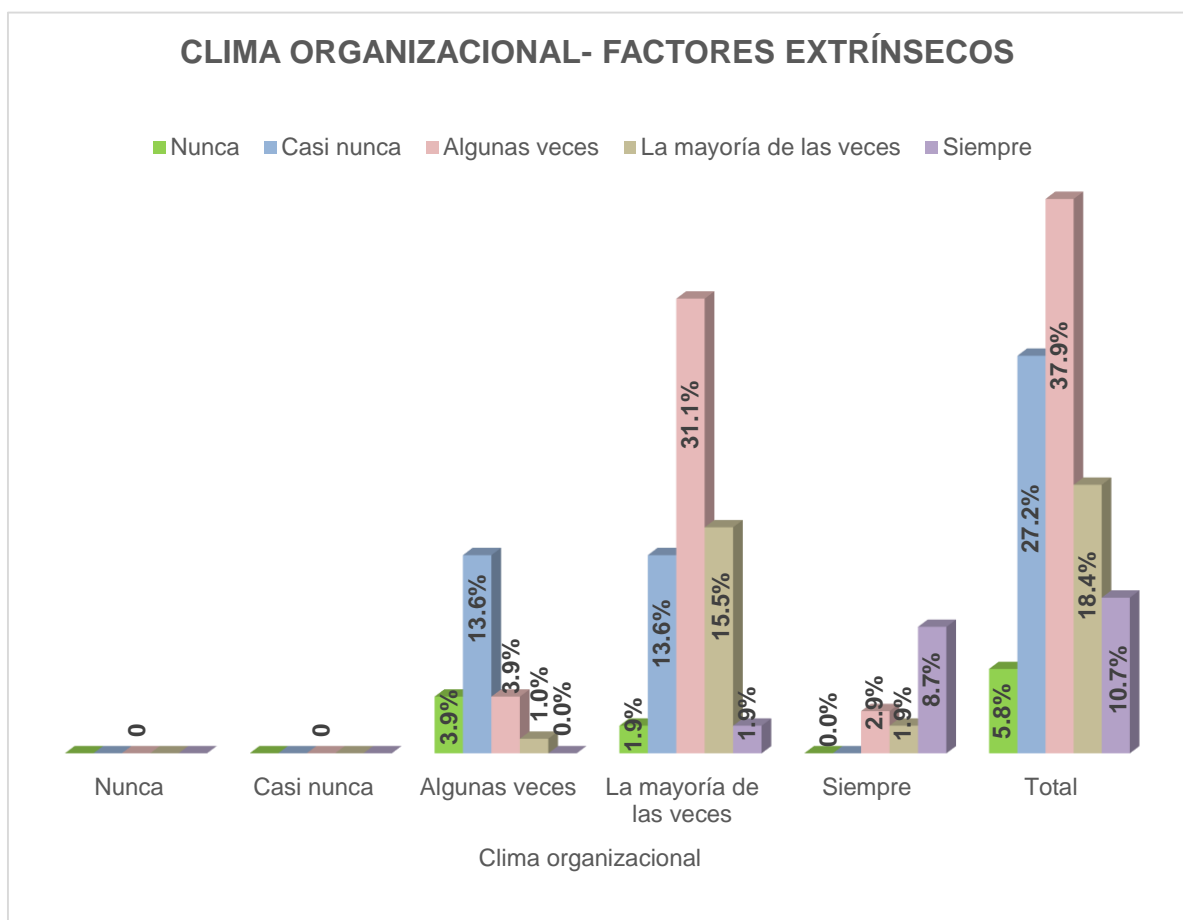
Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Spearman para variables ordinales donde ( $r_s = 0.719$ ) con una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) siendo menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto se afirma que existió relación altamente significativa entre el clima organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

**Objetivo específico:** Conocer la relación entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

**Tabla 3** clima organizacional con la dimensión extrínseca de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

Extrínsecas	Clima organizacional											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de las veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	4	3.9%	2	1.9%	0	0.0%	6	5.8%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	14	13.6%	14	13.6%	0	0.0%	28	27.2%
Algunas veces	0	0.0%	0	0.0%	4	3.9%	32	31.1%	3	2.9%	39	37.9%
La mayoría de las veces	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	16	15.5%	2	1.9%	19	18.4%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.9%	9	8.7%	11	10.7%
Total	0	0.0%	0	0.0%	23	22.3%	66	64.1%	14	13.6%	103	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018





De los 103 colaboradores del Hospital Simón Bolívar el 37.9% opinaron que algunas veces presentaron satisfacción laboral extrínseca, de ellos el 31.1% la mayoría de veces presentaron buen clima organizacional y sólo el 2.9% opinaron que siempre hubo buen clima organizacional. Solamente el 5.8% opinaron que nunca presentaron satisfacción laboral extrínseca, de ellos el 3.9% algunas veces presentaron buen clima organizacional y el 1.9% la mayoría de veces presentaron buen clima organizacional.

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Spearman para variables ordinales donde ( $r_s = 0.637$ ) con una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) siendo menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ); por lo tanto, se afirma que existió relación altamente significativa entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018.

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación, confirman los argumentos señalados por los autores del marco teórico, mencionaremos los más resaltantes.

- Coincidimos con los resultados de Jurado (2018), que en su trabajo de investigación, clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del Hospital San Bartolomé, Lima, menciona que existe una correlación directa media fuerte y significativa a nivel inferencial entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral, utilizando para esta inferencia de correlación la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un resultado de 0.703 y una significancia bilateral de 0.000; datos similares a los obtenidos en nuestro trabajo de investigación con una correlación de ( $r_s = 0.711$ ) con una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000), los cuales confirman la relación entre ambas variables.
- Del mismo modo coincidimos con el trabajo de (Vallejos, 2017), Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres donde concluye que: el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.701, demostró una alta relación entre las variables, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000$  altamente significativo, y en nuestro trabajo de investigación tenemos que la relación entre ambas variables está dada con un coeficiente de correlación ( $r_s = 0.711$ ) con una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000).
- También coincidimos con (Quispe, 2015) quien en su trabajo clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, obtuvo resultados de que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral confirmado con un coeficiente de correlación igual a 0.625, en nuestro estudio la relación del clima organizacional con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral está dado por un coeficiente de correlación de 0.637, datos similares a los de Quispe.
- Con nuestro estudio se determinó que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar- Cajamarca 2018, la cual está determinada mediante el coeficiente Spearman ( $r_s = 0.711$ ); demostrando que, a mejor clima organizacional existe mayor satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES

- De acuerdo a nuestro objetivo general, se concluyó que existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018, con una correlación de ( $r_s = 0.711$ ) y una significancia aproximada (Sig. Aprox. = 0.000), siendo menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ); validando de esta manera nuestra hipótesis de investigación.
- Basados en nuestro primer objetivo específico se concluyó que la relación entre el clima organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018, es altamente significativa, esto se comprueba con los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman ( $r_s = 0.719$ ) y una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) siendo menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ).
- Se concluyó que existe relación altamente significativa entre clima organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018, con una correlación de Spearman para variables ordinales de ( $r_s = 0.637$ ) con una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) siendo menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ).

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda incluir en su plan anual de trabajo el desarrollo de capacitaciones en recursos humanos, coaching para el liderazgo, talleres, charlas dirigidas a la organización, las cuales deben estar enfocadas a los altos mandos y jefes de área como una herramienta que permita aprender, formar y desarrollar habilidades aprovechando su potencial, con ello mejorarán las competencias, trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.
- Se sugiere incluir en su plan anual de trabajo la implementación de programas de reconocimiento e incentivos, por ejemplo: vales de consumo, becas de estudios, flexibilidad laboral, pasajes de viaje, reconocimiento en público, etc. Programas de convocatorias internas de transferencia o ascenso, que les permita hacer línea de carrera para su desarrollo personal y profesional.
- A los interesados en el tema de investigación se recomienda la aplicación de encuestas anónimas; en un entorno de confianza, sin temor a represalias, para poder recopilar información fidedigna. Asimismo, se debe realizar entrevistas a los colaboradores para conocer sus expectativas e inquietudes y con ello plantear estrategias para corregir y mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral.

## REFERENCIAS

- Caldas A. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia regional de salud* (Tesis de grado inédito). Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Lambayeque, Perú.
- Chamán Q. (2017). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la división médico legal II Piura* (tesis inédita de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Lambayeque, Perú.
- Chiavenato I. (2011). *Administración de recursos Humanos*. (9.<sup>a</sup> ed.). México: McGRAW-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Brunet L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. (1.<sup>a</sup> ed.). México: Trillas.
- Jurado L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé* (tesis inédita de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Lind D., Marchal W. y Wathen S. (2012). *Estadística aplicada - a los negocios y la economía*. (15.<sup>a</sup> ed.). México: McGRAW-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. (1.<sup>a</sup> ed.). México: McGRAW-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Manosalva c., Manosalva L. y Nieves J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación* (artículo original). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.
- Montoya P., Bello N., Bermúdez N., Burgos F., Fuentealva M. y Padilla A. (2015). *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional* (artículo original). Universidad Estatal Chilena, Chillán, Chile.
- Morán B. (2018). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Fundición Central* (tesis de grado inédito). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Pérez N. y Rivera P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía peruana* (Tesis inédita de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.

Pupo, Velásquez y Tamayo F. (2017). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras* (revista trimestral). Universidad de Holguín, Cuba.

Quispe N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial* (Tesis de grado inédito). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú.

Ramos D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje* (tesis de grado inédito). Universidad Nacional Abierta a Distancia, Cundinamarca, Colombia.

Robbins S. y Judge T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15.<sup>a</sup> ed.). Mexico: PEARSON.

Salas Y. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública* (Tesis inédita de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Vallejos M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín* (tesis inédita de maestría). Universidad cesar vallejo, Trujillo, Perú.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### ENCUESTA PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

**Objetivo:** Conocer la opinión del clima organizacional que manifiestan los colaboradores del Centro de Salud Simón Bolívar- Cajamarca 2018, mediante una encuesta, en el ejercicio de su desempeño laboral.

**Instrucción:** Marque usted con una (X), el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada.

Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

**Nota:** Lea las alternativas de respuestas entregadas y escriba una alternativa por ítem.

#### I. Datos del encuestado

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_ 1.2. Edad: \_\_\_\_\_ 1.3. Religión: \_\_\_\_\_  
1.4. Cargo: \_\_\_\_\_ 1.5. Condición laboral: \_\_\_\_\_ 1.6. Años de servicio: \_\_\_\_\_

		Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
<b>Clima organizacional</b>						
Método de mando	1	¿Se considera usted un líder en su centro de trabajo?				
	2	¿Se considera usted modelo de inspiración laboral para sus compañeros de trabajo?				
	3	¿Mantiene su decisión después de ser tomada?				
	4	¿Cumple con sus funciones laborales a cabalidad?				
	5	¿El trabajo que realiza es el que le corresponde?				
	6	¿Está satisfecho (a) con la actividad que realiza?				
Motivación	7	¿Se siente motivado (a) para el desempeño de su trabajo?				
	8	¿Siente que vale la pena dar más de lo que corresponde en su área de trabajo?				
	9	¿En su centro de trabajo le ofrecen beneficios que contribuyen a su motivación?				

Comunicación	10	¿Las relaciones con sus compañeros de labores son las adecuadas?				
	11	¿Le agrada trabajar con sus compañeros?				
	12	¿El ambiente creado por sus compañeros de trabajo es ideal para el desempeño de sus funciones?				
	13	¿El personal de su área tiene metas comunes y realiza un verdadero trabajo en equipo para lograrlas?				
	14	¿Existe una canalización adecuada de comunicación en su centro de labores?				
	15	¿El jefe siempre busca estimular su trabajo y se preocupa por su desarrollo personal y profesional?				
Influencia	16	¿Cree intervenir directamente para el logro de objetivos de la organización?				
	17	¿El trabajo que desempeña tiene impacto con el cumplimiento de las metas de la organización?				
	18	¿Los directivos dan a conocer los logros de la organización?				
Toma de decisiones	19	¿Le dan la oportunidad para influir en los procesos y actividades de acuerdo a sus responsabilidades?				
	20	¿Es tomado (a) en cuenta para decidir puntos importantes en su organización?				
	21	¿La organización brinda estabilidad laboral?				
	22	¿Está dispuesto a dar más de usted por la organización?				
	23	¿La organización le ofrece beneficios que contribuyen a su motivación?				
	24	¿Le interesa el cumplimiento de metas de la organización?				
Planificación	25	¿El ambiente de trabajo es confortable?				
	26	¿Las personas con quienes se relaciona en su trabajo saben lo que es la calidad y como lograrla?				
	27	¿Los colaboradores de su organización contribuyen a mejorar la calidad?				
Control	28	¿Le ayudan a comprender la estrategia y evolución de la empresa y cómo se relaciona con su trabajo?				
	29	¿El jefe siempre busca estimular su trabajo y se preocupa por su desarrollo personal y profesional?				
	30	¿Sus opiniones son tomadas en cuenta?				
Rendimiento	31	¿Sus funciones contribuyen al logro de objetivos de la organización?				
	32	¿Las funciones que usted desempeña en la organización son programadas?				
	33	¿El intercambio de información entre las diferentes áreas es fluido?				



## ANEXO N° 2

### ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

**Objetivo:** Conocer la opinión de la satisfacción laboral que manifiestan los colaboradores del Centro de Salud Simón Bolívar- Cajamarca 2018, mediante una encuesta, en el ejercicio de su desempeño laboral.

**Instrucción:** Marque usted con una (X), el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

**Nota:** Lea las alternativas de respuestas entregadas y escriba una alternativa por ítem.

		<b>Satisfacción laboral</b>				
		Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
<b>Extrínsecas</b>	1	¿Tiene oportunidades y facilidades para su desarrollo personal?				
	2	¿Los horarios son permisivos ante situaciones especiales?				
	3	¿La institución se preocupa por su crecimiento profesional?				
	4	¿Le brindan la confianza necesaria para expresar lo que siente o desea?				
	5	¿El personal participa en la toma de decisiones de la organización?				
	6	¿Su jefe le apoya si tiene la razón al presentarse algún conflicto?				
	7	¿La gente con la que trabaja lo hace fácilmente en equipo?				
	8	¿Se siente en confianza con todos los integrantes de la organización?				
	9	¿Realizan actividades culturales, deportivas o sociales dentro de la organización para fomentar el compañerismo?				
	10	¿Los incentivos y salarios van de acuerdo al desempeño laboral?				
	11	¿Existe igualdad en la asignación de beneficios a los colaboradores?				
	12	¿Se siente seguro (a) con su puesto de trabajo?				
	13	¿Las instalaciones de su área facilitan el trabajo y los servicios prestados?				
	14	¿El ambiente de trabajo es confortable y adecuado?				
	15	¿Su centro de trabajo le brinda seguridad?				
<b>Intrínsecas</b>	16	¿Recibe algún tipo de reconocimiento por el trabajo realizado?				
	17	¿Se aplican procesos de enseñanza y aprendizaje para mejorar el desempeño laboral?				
	18	¿Recibe capacitaciones?				
	19	¿Su jefe le brinda la confianza necesaria como para expresar lo que usted siente?				
	20	¿Los beneficios laborales son los adecuados para usted?				
	21	¿Las condiciones laborales son las óptimas en su área de trabajo?				

ANEXO N° 3

Matriz de Consistencia							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima Organizacional				
¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Simón Bolívar Cajamarca - 2018?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar Cajamarca, en el año 2018.	Hi: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Colaboradores del Hospital Simón Bolívar Cajamarca- 2018.	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Existe relación entre el Clima Organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Simón Bolívar Cajamarca, en el año 2018?	Conocer la relación entre el Clima Organizacional y los factores intrínsecos en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar Cajamarca, en el año 2018.	Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar Cajamarca, en el año 2018.	Método de mando	Liderazgo	1,2,3	Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre	Bajo Medio Alto
				Cumplimiento de obligaciones	4,5,6		
			Motivación	Desempeño laboral	7,8,9		
			Comunicación	Relaciones interpersonales	10,11,12		
				Superación de retos y desafíos	13,14,15		
			Influencia	Logro de objetivos	16,17,18		
			Toma de decisiones	Oportunidades	19,20,21		
				Autonomía	22,23,24		
			Planificación	Calidad laboral	25,26,27		
			Control	Canalización del equipo	28,29,30		
Rendimiento	Planificación	31,32,33					
¿Existe relación entre el Clima Organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Simón Bolívar Cajamarca, en el año 2018?	Conocer la relación entre el Clima Organizacional y los factores extrínsecos en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar Cajamarca, en el año 2018.	Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar Cajamarca, en el año 2018.	Variable 2: Satisfacción Laboral			Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre	Bajo Medio Alto
			Dimensiones	Indicadores	ITEMS		
			Intrínsecos	Autorrealización	1,2,3		
				Estima	4,5,6		
				Sociales	7,8,9		
				Seguridad	10,11,12		
			Extrínsecos	Fisiológicas	13,14,15		
				Motivadores	16,17,18		
				Higiénicos	19,20,21		
			<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		
Tipo: Correlacional <b>Alcance</b> <b>Diseño:</b> No experimental - Transversal	<b>Población:</b> 150 colaboradores entre administrativos y asistenciales del Hospital Simón Bolívar, Cajamarca 2018. <b>Tipo de muestreo:</b> <b>Tamaño de muestra:</b> La muestra es, 103 colaboradores del área administrativa y asistencial del Hospital Simón Bolívar	<b>Variable 1: Clima Organizacional</b> <b>Técnica :</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Monitoreo:</b> 20 minutos <b>Ambito de aplicación:</b> Hospital Simón Bolívar- Cajamarca <b>Forma de administración:</b> Individual <b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b> <b>Técnica :</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Díaz y Zamora <b>Año:</b> 2018 <b>Monitoreo:</b> 15 minutos <b>Ambito de aplicación:</b> Hospital Simón Bolívar- Cajamarca <b>Forma de administración:</b> Individual	<b>Descriptiva:</b> Excel <b>Variable 1:</b> Clima Organizacional <b>Variable 2:</b> Satisfacción Laboral <b>INFERENCIAL:</b> paquete estadístico SPSS Correlación de las variables 1y 2 Rho de spearman				

**ANEXO N° 4**



**FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1 Experto ..... *Cristian Paul Cepeda Ota.*
- 1.2 Especialidad ..... *Administración*
- 1.3 Cargo actual ..... *Docente a Tiempo Parcial*
- 1.4 Grado Académico ..... *Maestro*
- 1.5 Institución ..... *UPN*
- 1.6 Tipo de Instrumento ..... *Cuestionario*
- 1.7 Lugar y Fecha ..... *02/09/2018*

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulación con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiente para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	✓					
8	Expresado con hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>					

Coefficiente de valoración porcentual: C = *100%*

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

*[Handwritten Signature]*  
 .....  
 Firma del experto

**ANEXO N° 5**



**FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1 Experto ..... FERNANDA JANCHEZ VIGO
- 1.2 Especialidad ..... CONTABILIDAD
- 1.3 Cargo actual ..... DOCENTE
- 1.4 Grado Académico ..... TITULO
- 1.5 Institución ..... UNIVERSIDAD PRIVADA NORTE
- 1.6 Tipo de Instrumento ..... CUESTIONARIO INSTRUMENTO
- 1.7 Lugar y Fecha ..... CAJAMARCA 22 JULIO 2018

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado con hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
<b>TOTAL</b>		<u>50</u>					

Coficiente de valoración porcentual: C = 100%

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 .....  
 Firma del experto

**ANEXO N° 6**



**FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

1.1 Experto Miguel Angel Macales Hernandez  
 1.2 Especialidad Estadístico  
 1.3 Cargo actual Docente  
 1.4 Grado Académico Doctor  
 1.5 Institución Universidad Nacional de Cajamarca  
 1.6 Tipo de Instrumento Encuesta - Cuestionario  
 1.7 Lugar y Fecha Cajamarca 24 de julio 2019

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado con hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>					

Coefficiente de valoración porcentual: C = 100 %

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Miguel Angel Macales Hernandez  
 Firma del experto