



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL AREA DE ADMISION DEL HOSPITAL REGIONAL CAJAMARCA , 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

ADMINISTRACIÓN

Autor:

Ledy Yudith Palma Palma

Asesor:

Dr. Walter Terán Ramírez

Cajamarca - Perú

2018

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por darme la vida y permitirme llegar hasta este grado de formación profesional, a mi madre por ser mi guía y por apoyarme incondicional a mi hija Guianella Zamantha que es el motor y motivo de mi vida

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios y la virgen por ser mi guía en este camino. A mi madre y hermanos, en especial a mi esposo, por ser mi compañero y amigo en este caminar, al apoyo de mi asesor Dr. Walter Terán Ramírez. Gracias a ellos llegare a realizar mis metas propuestas.

## Tabla de contenidos

### Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Realidad problemática.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>31</b>
<b>1.3. Objetivos.....</b>	<b>31</b>
<b>1.4. Hipótesis.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>43</b>
<b>2.1. Tipo de investigación.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....</b>	<b>37</b>
<b>2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>47</b>
<b>3.1. Resultados y análisis de la investigación.....</b>	<b>39</b>
<b>3.2. Resultados objetivo específico 1.....</b>	<b>39</b>
<b>3.3. Resultados objetivo específico 2.....</b>	<b>45</b>
<b>3.4. Resultados del objetivo específico 3 .....</b>	<b>50</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>4.1 Discusión.....</b>	<b>52</b>
<b>4.2. Conclusiones.....</b>	<b>57</b>
<b>4.3. Recomendaciones.....</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Clima Organizacional según Litwin y Stringer.....	15
Figura 2: Definiciones de Clima Organizacional planteada por varios autores.....	17
Figura 3: Los dos factores de Herzberg.....	21
Figura 4: Ciclo de la motivación según Chiavenato.....	22
Figura 5: Pirámide de las necesidades de Maslow.....	24
Figura 6: coeficiente de correlación de Pearson del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del área de admisión de Cajamarca 2018.....	30

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Correlación De Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	38
<b>Tabla 2.</b> Clima Organizacional En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital regional de Cajamarca 2018.....	38
<b>Tabla 3.</b> Dimensiones De La Comunicación En El Personal Del Área De Admisión Del hospital regional de Cajamarca 2018 .....	39
<b>Tabla 4.</b> Dimensiones De Estructura En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional de Cajamarca 2018.....	39
<b>Tabla 5.</b> Dimensiones De Liderazgo En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca, De Cajamarca, 2018 .....	40
<b>Tabla 6.</b> Dimensiones De Remuneración En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional de Cajamarca 2018.....	40
<b>Tabla 7.</b> Conflicto Y Cooperación En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca 2018.....	41
<b>Tabla 8.</b> Dimensión De Identidad En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca 2018.....	41
<b>Tabla 9.</b> Dimensión De Motivación En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional Cajamarca 2018.....	42
<b>Tabla 10.</b> Dimensión De Toma De Decisiones En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca .....	42
<b>Tabla 11.</b> Dimensiones De Confort En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	43

<b>Tabla 12. Dimensiones De Innovación En El Personal Del Área De Admisión Del</b>	
Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	43
<b>Tabla 13. Dimensiones De Recompensa En El Personal Del Área De Admisión Del</b>	
Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	44
<b>Tabla 14. Satisfacción Laboral En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital</b>	
Regional De Cajamarca, 2018.....	44
<b>Tabla 15. Dimensiones De Trabajo Actual En El Personal Del Área De Admisión Del</b>	
Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	45
<b>Tabla 16. Dimensión De Trabajo General En El Personal Del Área De Admisión Del</b>	
Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	45
<b>Tabla 17. Interacción Con El Jefe Inmediato En El Personal Del Área De Admisión Del</b>	
Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	46
<b>Tabla 18. Oportunidad De Progreso En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital</b>	
Regional De Cajamarca, 2018.....	46
<b>Tabla 19. Remuneración De Incentivos En El Personal Del Área De Admisión Del</b>	
Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	47
<b>Tabla 20. La Interacción Con Sus Compañeros En El Personal Del Área De Admisión Del</b>	
Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	47
<b>Tabla 21. Ambiente De Trabajo En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital</b>	
Regional De Cajamarca, 2018.....	48
<b>Tabla 22. Correlación Clima Organizacional - Trabajo Actual En El Personal Del Área De</b>	
Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	49
<b>Tabla 23. Correlación Clima Organizacional –Trabajo General En El Personal Del Área</b>	
De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	49

<b>Tabla 24.</b> Correlación Clima Organizacional – Interacción Jefe Inmediato En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	50
<b>Tabla 25.</b> Correlación Clima Organizacional – Oportunidad De Progreso En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	50
<b>Tabla 26.</b> Correlación Clima Organizacional – Remuneración E Incentivos En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	51
<b>Tabla 27.</b> Correlación Clima Organizacional – Ambiente De Trabajo En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	51
<b>Tabla 28.</b> Correlación Clima Organizacional – Ambiente De Trabajo En El Personal Del Área De Admisión Del Hospital Regional De Cajamarca, 2018.....	52



## RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar el grado de Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Admisión del Hospital Regional Cajamarca 2018. El estudio fue no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue de 20 trabajadores, a quienes se les aplicó dos instrumentos por variable de estudio. Los resultados fueron: la inexistencia de la relación entre las variables de investigación, a su vez se percibe un buen clima organizacional, presentándose un 80% frecuentemente como favorable y la satisfacción laboral es variable en cuanto a su resultado, puesto que se observó que el 40% esta mayormente de acuerdo en cuanto a su satisfacción, seguido de un 35% que es indiferente y 20% totalmente de acuerdo con la opinión y un 5% está en desacuerdo, razón por la que los trabajadores se sienten insatisfechos, tales resultados contrastan con otras investigaciones que señalan que el clima organizacional tiene una correlación positiva con la satisfacción laboral. En cuanto a la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el clima organizacional, se evidenció una relación directa muy baja en las dimensiones: trabajo actual, trabajo general, interacción con el jefe inmediato, interrelación con los compañeros de trabajo y remuneración e incentivos; respecto a las dimensiones oportunidad de progreso y ambiente de trabajo no se evidenció relación alguna.

**Palabra clave:** clima organizacional y satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the degree of relationship of the organizational climate and job satisfaction of the workers of the Admission Area of the Cajamarca Regional Hospital 2018. The study was non-experimental, cross-sectional and correlational. The sample consisted of 20 workers, to whom two instruments were applied per study variable. The results were: the inexistence of the relationship between the research variables, in turn a good organizational climate is perceived, 80% frequently presenting as favorable and the job satisfaction is variable in its result, since it was observed that the 40% agree largely on their satisfaction, followed by 35% who are indifferent and 20% totally agree with the opinion and 5% disagree, which is why the workers feel dissatisfied, such results are contracted with other investigations that indicate that the organizational climate has a positive correlation with job satisfaction. Regarding the relationship between the dimensions of job satisfaction and the organizational climate, a very low direct relationship was found in the dimensions: current work, general work, interaction with the immediate boss, interrelation with coworkers and compensation and incentives; Regarding the opportunity dimensions of progress and work environment, no relationship was evidenced.

Keyword: organizational climate and job satisfaction.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones se crean unas determinadas situaciones que condicionan el desempeño de las tareas y la consecución de objetivos, y tales situaciones van a estar en todo momento moduladas por las múltiples interacciones que se den entre éstas y las características personales y de grupo de sus miembros, de cuyos resultados dependerá La conducta y eficacia que se logren el desempeño de las tareas, en consecución de los objetivos. (Rodríguez, et al. 2004). El estudio del clima en las organizaciones, tal como se considera en la actualidad, surge desde la perspectiva del enfoque sistémico, por entender que las personas que constituyen la organización están influidas tanto por las características de la organización y como por sus propias características personales, que les influyen en las percepciones que tienen acerca del entorno laboral. Este enfoque permite considerar las organizaciones como contextos ambientales y culturales desde una perspectiva global y dinámica en la que todos los componentes están en interacción, de modo que los comportamientos individuales y de grupo están influidos y a su vez, influyen en los diferentes niveles de la organización. (Rodríguez ,2004).

Los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan necesarias, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización. El presente estudio denominado “clima organizacional y satisfacción laboral en la Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del hospital

regional Cajamarca 2018., tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral ; cuyo propósito es propiciar información válida y actualizada a fin de que los directivos del Hospital Regional de Cajamarca formulen estrategias, orientadas a fortalecer o mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, mediante talleres, cursos de capacitación, así como también plantear y desarrollar un programa de incentivos para el personal de esta y poder contribuir con ello, en la mejora del clima organizacional y satisfacción laboral.

El trabajo de investigación ha sido dividido en cuatro capítulos. En cuanto al capítulo I, Introducción, se plantea el problema de la investigación, dentro de ello se hace la información del problema, las limitaciones, justificación y los objetivos del trabajo de la investigación, capítulo II Metodología denominado fundamentación teórica de la investigación, se hace conocer sobre los antecedentes de la investigación, el marco teórico y el marco conceptual. Para ello se tomará como base las opiniones definiciones de los autores conocedores del tema. Capítulo III Resultados se presenta la metodología de la investigación, el cual contiene, las variables, operacionalización de las variables, metodología de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. IV discusión y conclusiones donde se da a conocer las recomendaciones y tomas de mejora para la investigación.

### 1.5. Realidad problemática

A nivel del mundo existe una realidad fuerte con respecto al personal que constituyen lo más valioso de una organización los que hacen posible los cambios y las transformaciones, un estudio realizado por Hay Group en el 2016 a nivel mundial realizó un estudio para medir el compromiso que hay con las instituciones u organizaciones, lo cual concluyó que más de la tercera parte de los empleados se muestran renuentes e incapaces de dar algo más a su organización lo que llamamos comúnmente la "la milla extra" por otro lado la lealtad hacia la compañía muestra tendencia a la baja en los últimos 5 años ubicándose con un 5 % con un alto índice de como consecuencia de la insatisfacción de un clima organizacional, e insatisfacción en el trabajo, según el diario el comercio en una encuesta de aptitud el 81 % de peruanos consideran que el clima como organización es muy importante para su desempeño y un 19 % habla que no es importante para sus funciones, es así que también un 86 % afirma que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo por un la insatisfacción. A nivel regional se sigue encontrando la insatisfacción de clima como organización y las insatisfacciones laboral por diferentes factores lo que se pretende es minimizar estos indicadores

Chiavenato (2007) El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización.

Robbins y Juddge (2013) Afirman que la satisfacción laboral alude de un sentimiento positivo y que dicho sentimiento se relaciona con la evaluación que hace a la persona de su puesto de trabajo considerando que a un alto nivel de satisfacción corresponde sentimientos

positivos, dado el modo que si hay insatisfacción la persona proporcionara sentimientos negativos.

El estudio del clima organizacional y su efecto en los niveles de satisfacción laboral resulta primordial en diversas organizaciones en las cuales la interacción es constante entre trabajadores lo que resulta fundamental para el logro de los objetivos de la misma.

No obstante, los estudios son escasos y tienen limitación debido a que los trabajadores no expresan su satisfacción o insatisfacción por temor a ser despedidos o alguna represalia.

**Antecedentes internacionales:** En países como Nicaragua, Managua en el período 2016, lo que se pretendía es evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. La muestra es de 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad lo que convendría realizar propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

Plascencia, Pozos, Preciado y Vázquez (2017), es su tesis satisfacción laboral en el hospital público de Jalisco el objetivo: fue Establecer los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería de acuerdo a características socio laboral en un hospital público de Jalisco. Material y método: Se realizó un diseño descriptivo y transversal. La obtención de los datos fue mediante la aplicación del Test de Motivación y Satisfacción Laboral; las variables sociolaborales fueron: sexo, edad, escolaridad, antigüedad en la institución y años en el servicio actual. El universo de trabajo estuvo constituido por el total de enfermeros de la población en estudio, obtenida mediante censo en el 2014. Resultados: Se estudió un total de 100 enfermeros, de los cuales 93 fueron mujeres y 7 hombres. La edad promedio fue de 44 ( $\pm 10,1$ ) años. La antigüedad en la institución fue de 20 ( $\pm 10,4$ ) años. Los grados de satisfacción por el trabajo para las dimensiones motivación y satisfacción se comportaron de forma muy similar; se encontró en el grado alto 12 % y 13 %, respectivamente, en grado medio 86 % para ambas dimensiones, y para grado bajo 2 % y 1 %, respectivamente; para la dimensión jerarquía o estatus en grado alto 50 %, en medio 42 % y en bajo 8 %. No se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, escolaridad, antigüedad, y tiempo en el servicio actual) en relación con satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones. Conclusiones: En términos generales, la motivación y satisfacción en el personal de enfermería de la institución se encuentran en un grado medio en casi el 90 %, a diferencia de la jerarquía o estatus, donde la mitad se encuentra en un grado alto.

**Antecedentes nacionales:** En el año 2013 se realizó un estudio de clima organizacional en el hospital general de Ica su objetivo principal es identificar la percepción del clima laboral en trabajadores del hospital general, que incluyó 7 grupos ocupacionales la investigación se obtuvo mediante un método de estudio descriptivo transversal que incluyó a 178 trabajadores mediante muestreo aleatorio, el instrumento fue un cuestionario con 55 preguntas el cual se valoró el potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional de acuerdo a sus dimensiones de lo que se obtuvo como resultado un 12.9% de porcentaje lo que implica aplicar medidas de mejora en los diferentes aspectos evaluados.

Vallejos (2017), en su tesis para optar a la maestría en gestión de los servicios de salud que tuvo como tema clima organizacional y satisfacción laboral en la microred de salud san Martín de Porres 2017, su objetivo fue determinar la relación que existe entre dichas variables, lo cual estuvo constituido por una población de 199 personas dando como resultado de 0.701 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo) dando como resultado que el personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel media.

Castro y Espinoza (2014) En su tesis Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2014, el objetivo principal fue determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo el estudio es de tipo descriptivo - de relación, se trabajó con una población- muestra! de 25 profesionales de enfermería, utilizando el método inductivo - deductivo y método estadístico, se aplicó una encuesta de 5



ítems para los datos generales de las enfermeras, una escala dicotómica de 21 ítems para evaluar el Clima organizacional y una escala de Likert de 33 ítems para evaluar la

Satisfacción laboral de las enfermeras. La relación se evaluó mediante el análisis de correlación de R de Pearson y la T de Student resultados: Existe una relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo, afirmación que se hace mediante la correlación de r de Pearson donde  $r=0,762$ ,  $t_c=5,643$  para 23 grados de libertad y un 95% de nivel de confianza y  $\alpha=0,05$ . El clima organizacional en las enfermeras del Centro de Salud La Libertad, es inadecuado en un 72%. El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad, es insatisfecho en un 80%.

**Antecedentes locales :** Yturbe (2018), en su trabajo de investigación Satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Cajamarca 2018 tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca. La metodología usada fue bibliográfica de carácter informativa, donde se usó los métodos de análisis – síntesis e inducción – deducción. Las conclusiones a las que se arribó fueron que existen condiciones físicas y/o materiales como ambientes distribuidos inadecuadamente; beneficios laborales y remunerativos como honorarios que no cumplen las expectativas personales; políticas mal administradas; relaciones interpersonales como existencia de conflictos y enfrentamientos entre enfermeras, falta de solidaridad; y relación con la autoridad como la no aceptación de sugerencias, priorizan indicadores y no la satisfacción laboral; que generen insatisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico; y existe desarrollo personal como desarrollarse personalmente y sentirse realizado profesionalmente; y

desempeño de tareas como contribuir y mejorar la salud de las personas, sentirse útil colaborando con la salud que generen satisfacción laboral en el personal de enfermería.

Cubas (2017), en su tesis relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el establecimiento de salud de la ciudad de Jaén 2017. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén. Estudio descriptivo correlacional. La población de estudio la constituyeron 30 enfermeros. Para medir la variable cultura organizacional, se utilizó el cuestionario validado por Olmos y Socha y para la variable satisfacción laboral el cuestionario validado fue por Salazar y adaptado a la realidad local por el autor, Se administró previo consentimiento informado. Los datos fueron procesados en el programa SPSS Ver. 21 y analizados utilizando estadística descriptiva y la prueba de D Somers y la correlación Spearman. Se concluyó: el tipo de cultura organizacional dominante en los establecimientos de salud es débil, expresada en la no incorporación de políticas de reconocimiento a la buena labor, orientación del trabajo a los resultados más que a los procesos, escasa promoción del trabajo en equipo y poco interés por el desarrollo personal y profesional. El nivel de satisfacción laboral es baja, indicado en las dimensiones: remuneración, prestación y satisfacción intrínseca. Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén ( $p < \alpha = 0.05$ ).

En cuanto al ámbito de estudio del Hospital Regional Cajamarca, se tomará en cuenta por la identificación de problemas en la cultura organizacional con respecto a diferentes factores que conllevan a estudiar al clima organizacional y satisfacción laboral entre ellos como es la desmotivación debido a múltiples causas como la falta de capacitación continua, salarios inadecuados, entre otros. Lo que se pretende es mejorar el ambiente de trabajo para

poder proponer mejoras para los trabajadores del hospital regional Cajamarca buscando un beneficio directo en este mencionado centro de salud.

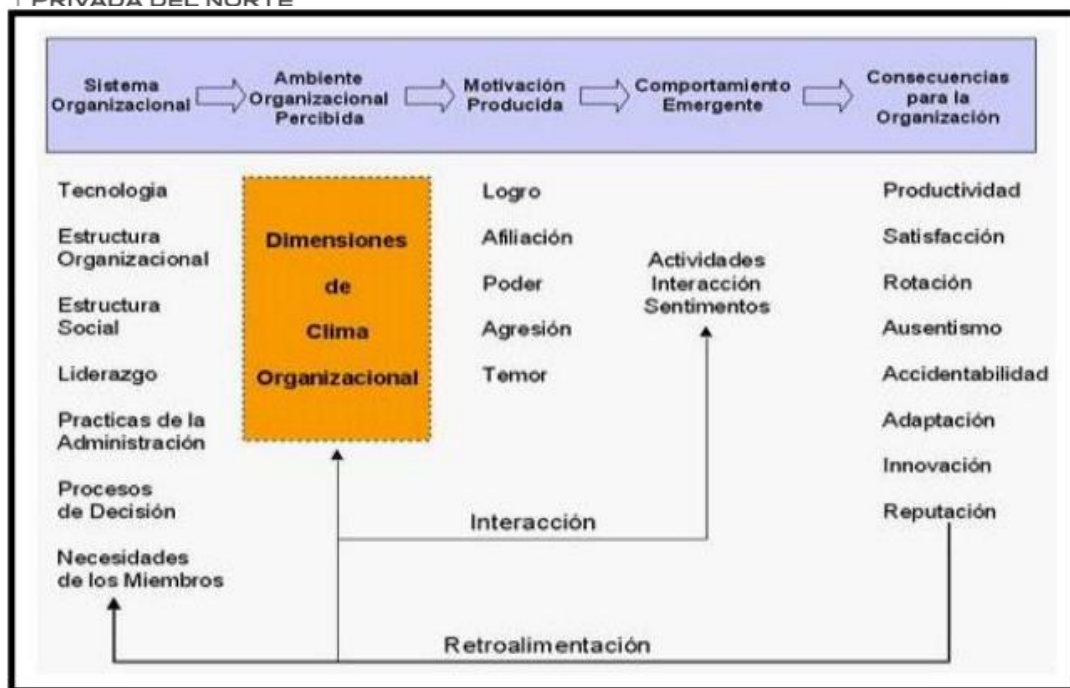
## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Variable clima organizacional.**

Chiavenato (1999), menciona que el clima organizacional se constituye en el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

Likert (citado por Brunet, 1999). Expone su teoría de clima Organizacional del comportamiento que asume por los subordinados que depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones de la organización que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita: Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las 15 variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a

medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones; Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Tipos de Clima Organizacional Litwin y stringer (1967) define que el clima organizacional está formado por varios componentes y esta naturaleza multidimensional es importante cuando un especialista en administración de recursos humanos quiere escoger un cuestionario para proceder a la evaluación del clima de su organización. Por tanto, la calidad de un cuestionario reside en el número y tipo de dimensiones que mide. Cuanto más permita un instrumento de medida filtrar las dimensiones importantes y pertinentes de la organización estudiada, más eficaz será. Desarrollaron un cuestionario de carácter experimental con el fin de identificar las percepciones (subjetivas) de los individuos y su comportamiento en el ámbito de la organización. Está fundamentado en la teoría de motivación de McClellan y Atkinson, las dimensiones que utilizaron son: estructura organizacional del trabajo, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo y calidez, estándares, conflicto e identidad -lealtad. El cuestionario tiene 50 ítems, con escala de rangos que va desde “completamente de acuerdo” el “completamente en desacuerdo”



**Figura 1. Clima Organizacional Según Litwin y Stringer.**

**Fuente:** Vega Diana, Arévalo Alejandra, Sandoval Jennifer, Aguilar Ma, Constanza y Giraldo, Javier (2006). Panorama sobre estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia.

Campbell, Dunnette, Lawler y WEICK (1970) citados por Chiang et al (2010) mencionan que son un conjunto de atributos específicos de la organización, son también percepciones individuales de los procesos de la organización y variables objetivas, de las características de la organización, sentenciando finalmente que se trata de una variable organizacional. Schneider (1975) también citado por Chiang et al (2010), hace mención que el clima es un término metafórico que traslada analógicamente rasgos atmosféricos (lluvia temperatura o viento) donde define al clima organizacional como una interpretación o percepción para caracterizar las prácticas y procedimientos de un sistema.

Chiavenato (2009) coincide con la definición de Litwin y stringer (1968), al manifestar que el clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los individuos describiéndolo también como una propiedad de ese ambiente y agrega

que recibe influencia del estado emocional de las personas como si existiera una retroalimentación recíproca entre ambos.

Se encuentra un enfoque estructural que infiere que el clima surge de aspectos y objetivos que conforman la estructura de las organizaciones, estos aspectos son el tamaño, jerarquía, tecnología empleada, grado de centralización, políticas reglas y otros por ello el clima se genera por las percepciones de los individuos expuestos a una estructura sobre esta aproximación Mañas, Gonzales y Peiro (1999), mencionan que los supuestos básicos indican que el clima es un atributo y las características influyen en las percepciones al intervenir factores estructurales en la formación del clima, la organización puede inducir la formación del clima al elegir la manera como se relaciona con los miembros, de tal manera que a contextos semejantes las personas deberían formarse percepciones semejante la unidad de análisis es la organización.

“El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización”, Chiavenato (2007).

Chiang (2010) Identifica otros enfoques sobre el clima organizacional

- Enfoque perceptual el clima se localiza dentro del individuo quien percibe las características organizacionales y crea la representación del clima.
- Enfoque interactivo este enfoque parte del estructural y perceptual combinando los efectos de las características de la personalidad en la estructura de la organización.
- Enfoque cultural este enfoque define al clima como base que incluye valores, normas, conocimiento formal y creencias.

En las definiciones mencionadas, se reiteran conceptos tales como percepción y estructura, por lo que la definición que recoge de mejor manera el significado de clima organizacional es la Chiavenato (2000) que menciona que el clima organizacional son cualidades y propiedades del ambiente laboral que son percibidas y experimentados por los miembros de la organización y hay una influencia directa en cada empleado.

AUTOR	DEFINICIONES
Lewin (1951)	El comportamiento humano es función del "campo" psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.
Argyris (1957)	El clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización
Halpin y Croft (1987)	El clima organizacional se refiere a la opinión que el empleado se forma de la organización
Forehand y Gilmer (1964)	El clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman.
Litwin y Stringer(1968)	El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización.
Hall (1972)	El clima es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.
Campbell (1976)	El clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.
Brunet (1987)	El clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.
Chiavenato (1990)	El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.
Silva (1996)	El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización.
Gonçalvez (1997)	El clima organizacional es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de ésta.

**Figura 2. Definiciones de Clima Organizacional Planteada por Varios Autores.**

*Fuente: Vega Diana, Arévalo Alejandra, Sandoval Jennifer, Aguilar Ma, Constanza y Giraldo,*

Javier (2006). Panorama sobre estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia.

### **1.1.2.1 Tipos de clima organizacional.**

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue 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.

- Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.



- Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

- Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

### **1.1.2.1 Dimensiones del clima organizacional**

Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico / Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional -- Lima: Ministerio de Salud; 2009.

Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer

las once dimensiones a ser evaluadas:

Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente

conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

1. **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
2. **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
4. **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ve enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal inestructurado.
5. **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
6. **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
7. **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

8. **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

9. **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

10. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

11. **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

#### 1.1.2.2 Teorías del clima organizacional

Los estudios de Clima Organizacional, se utilizan con el objetivo de encontrar los motivos, causas o razones por las cuales un ambiente genera motivación, productividad o alto rendimiento o por el contrario, los motivos por los cuales, un ambiente genera insatisfacción, improductividad y bajo rendimiento. Mencionaremos algunas teorías fundamentales que sustentan y modelan los estudios de clima organizacional.

##### 1.1.2.3 Teoría de los dos factores de la motivación de Frederick Herzberg

Esta teoría nos proporciona La satisfacción y la insatisfacción laborales, se derivan de dos series diferentes de factores:

- Factores "higiénicos" o de la insatisfacción: Están asociados al contexto de trabajo, es decir a aquellos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo. Los factores higiénicos incluyen, por ejemplo: los sueldos y salarios, política y directrices de la organización, estilo de supervisión, condiciones ambientales de trabajo, seguridad en el empleo y relaciones con el supervisor, los colegas y los subordinados.

- Factores de motivación o satisfacción: Aquellas que guardan relación con el contenido del cargo. Incluyen el trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento y progreso y realización personal.

LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	
Factores Motivacionales	Factores de Higiene
El trabajo en si	las condiciones de trabajo
Realización	administración de la empresa
Reconocimiento	salario
Progreso profesional	relaciones con el supervisor
Responsabilidad	beneficios y servicios sociales

Tabla 3. Los Dos Factores de Herzberg

Fuente: Teoría de los Dos Factores (1959) Herzberg

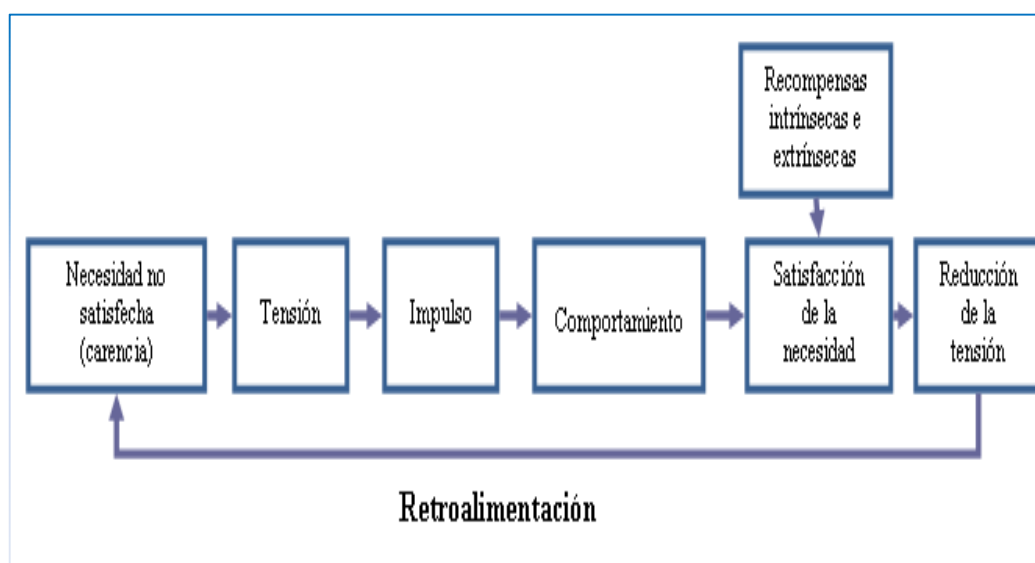
### Teoría de la motivación humana

“La motivación es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer algunas necesidades individuales. La motivación es un factor, de entre varios, que interviene en el desempeño del personal, puesto que una cuando alguien está motivado se dedica con ahínco a su meta, pero esta meta debe estar dirigida al beneficio de la organización.

La motivación es un proceso continuo de satisfacción de necesidades individuales. El organismo se caracteriza por un estado de equilibrio que se rompe cuando surge una necesidad. Necesidad es el estado interno que, cuando no es satisfecho, crea tensión y genera

algún impulso en el individuo para reducirla o atenuarlo. El impulso origina un comportamiento de búsqueda e investigación para localizar objetivos que, si se alcanzan satisfarán la necesidad y reducirá la tensión. Este es el denominado ciclo de motivación.

El ciclo de motivación es la secuencia de eventos que van desde la necesidad no satisfecha hasta la satisfacción y el retorno al estado actual de equilibrio. Así se puede decir que los empleados motivados están siempre en estado de tensión. Para reducir esa tensión hacen esfuerzos y esperan alcanzar algo.



**Figura 4. Ciclo de la Motivación Según Chiavenato**

**Fuente:** Ciclo de la motivación (Tomado de CHIAVENATO, Idalberto; Administración en los nuevos tiempos; Undécima edición; Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A. Colombia 2002; Pág. 596.

### 1.3 Variable 2. Satisfacción laboral.

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados

Estado de ánimo en el trabajo. Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal. Robbins y Coulter (2005), señalan las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del deber ser, Las necesidades, Los valores, Rasgos personales. Los tres aspectos de la situación de empresa, Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto, Condiciones de trabajo, Supervisión, Compañeros, Contenido del puesto, Seguridad en el empleo, Oportunidades de progreso, Retribución. Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez. Hay autores que manifiestan que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Robbins (1998), define a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes

generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto presentara actitudes positivas, quien está insatisfecho, muestra cambios actitudes negativas, esta definición considera la satisfacción como un proceso aprendido, es decir que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial.

Hoppock (1935) realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha, lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral, de este modo el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador. Estas particularidades desarrollaran un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas del personal.

Loche (1976) definió a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la perspectiva subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Es la medida en la que la persona obtiene placer de trabajo.

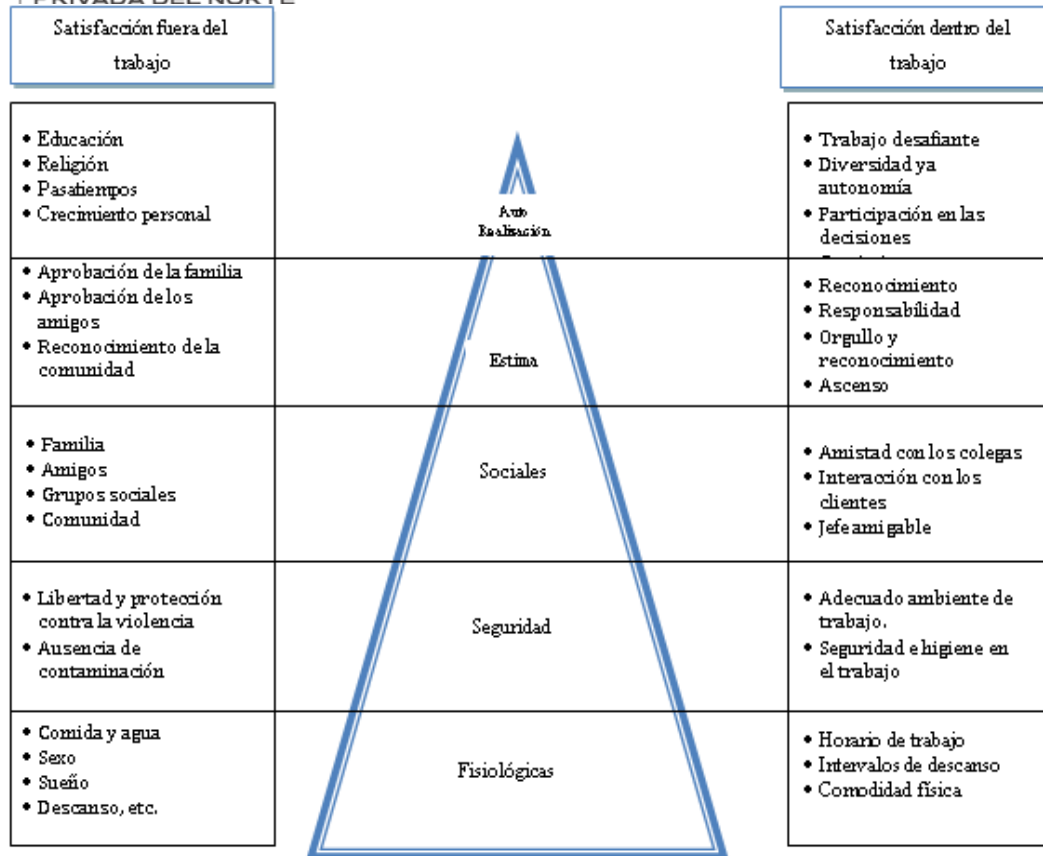
### **1.3.1 Teorías de la satisfacción laboral.**

**Teoría clásica de Taylor:** Se puede considerar a Taylor como el primer teórico que se preocupó por el estudio y racionalización de las organizaciones se le considera padre de la administración científica del trabajo, propuso principios para mejorar la productividad y así los directivos debían diseñar óptimamente los puestos de trabajo, encontrar incentivo y supervisar que se continúen los procedimientos. Sánchez (2014) menciona que Taylor en shop Management, un trabajo publicado en 1903 defendía los salarios altos, y costo laboral

no era incompatibles, la gestión científica atrajo la atención de psicólogos industriales para estudiar sistemáticamente la selección y orientación del empleado. Lo que nos aporta esta teoría es que nos incorpora el uso de conocimientos creatividad e innovación estas exigencias permiten a las empresas que desarrollen capacidades de aprendizajes e innovar en procesos organizacionales para así poder alcanzar objetivos organizacionales y mejorar las deficiencias que se presentan en el estudio realizado en el hospital regional.

**Teoría de Maslow.** La teoría de la Pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades que las personas necesitamos cubrir, formula una jerarquía de necesidades humanas y define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). Según la teoría de Maslow los motivos deben tener un orden de prioridades, colocándolas desde las más bajas hasta las más altas. De hecho, las coloca en una pirámide para representar las etapas que corresponden a lo fundamental que cada motivo tiene para la supervivencia y al momento en que aparece de la evolución de la especie y en el desarrollo de cada individuo. Maslow indica que hay que satisfacer necesidades más básicas para que se presenten los motivos superiores.





**Figura 5. Pirámide de las Necesidades de Maslow y sus Implicaciones.**

**Fuente:** Pirámide de las necesidades de Maslow y sus implicaciones (Tomado de CHIAVENATO, Idalberto; Administración en los nuevos tiempos; Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A. Undécima edición; Colombia 2002; Pág. 599.

### 1.3.2 Enfoques de la satisfacción laboral

Herzberg (1959) plantea el enfoque de la equidad en la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo, además la satisfacción o insatisfacción estarán determinados por la comparación del individuo entre lo que aporta, este enfoque considera que las satisfacciones laborales es el complemento integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. Márquez Pérez considera que los factores determinantes de este fenómeno psicosocial son: sistema de recompensa justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Bravo Peiro y Rodríguez 1996 estudian desde el enfoque de una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una experiencia y su situación en el trabajo dichas actitudes pueden referirse al trabajo en general o a facetas específicas del mismo, dentro de esta última postura específicamente la que alude a la satisfacción relacionadas con el pago el trabajo la supervisión las oportunidades profesionales los beneficios las practicas organizacionales y las relaciones con los demás trabajadores. Características de la satisfacción laboral

### **1.3.3 Dimensiones satisfacción laboral.**

Hackman y Oldham (1975) la actividad laboral se estructura en cinco dimensiones fundamentales: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación del puesto mismo.

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo
- Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

- Sistemas de recompensas justas. En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.
- Satisfacción con el salario, los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Rusbult y Lowery (1975) ante la insatisfacción laboral se presentan cuatro tipos de respuestas que se integran en dos dimensiones: afán constructivo-destructivo y actividad-pasividad. Los tipos de respuestas se definen de la siguiente manera:

Abandono: la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.

Expresión: la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.

Lealtad: expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.

Negligencia: implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos y aumento de errores.

**1.3.4- Las dimensiones de satisfacción laboral tomadas para dicha investigación.** Según la dirección general de salud de las personas, dirección ejecutiva de servicios de salud, dirección de garantía de la calidad y acreditación (2002) se han considerado las siguientes dimensiones para dicha investigación.

- Trabajo Actual: lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- Trabajo en General: labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular
- Interacción con el Jefe Inmediato: Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- Oportunidades de progreso: situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.
- Remuneraciones e incentivos: pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- Interrelación con sus compañeros de trabajo: personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.

### **1.3.5 factores que influyen en la satisfacción laboral**

House y Mitchell (1974) dice que el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Rendimiento De Los Trabajadores.

Robbins. (2004) hace referencia que, en las décadas de los treinta, cuarenta y los cincuenta las opiniones en relación a la satisfacción producción se resumían a “un trabajador contento es un trabajador productivo”, otros estudios indican que la productividad lleva a la satisfacción, en estudios actuales se llegó a la conclusión de que la satisfacción estimula la productividad.

- Rotación De Personal. Existe evidencia que indica que un moderador importante de la relación satisfacción rotación es el nivel de desempeño del empleado., el nivel de satisfacción es menos importante en la predicción de rotación.
- Ausentismo. El ausentismo mantiene una relación negativa con la satisfacción y que si la satisfacción lleva a la asistencia o inasistencia, influyen de manera decisiva los factores externos.

Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa. Mejoría de la satisfacción laboral cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de l  
Funcionarios, la insatisfacción puede resultar de insuficiencia autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades

### **1.3. Justificación**

La presente investigación científica sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital regional de área de admisión 2018 posee las siguientes justificaciones:

**1.3.1** Justificación teórica: la presente investigación posee un valor teórico porque va a generar conocimiento científico sobre clima organizacional y los niveles de satisfacción del personal del hospital regional de Cajamarca lo cual permitirá una mejor comunicación científica con temas vinculados con la temática mencionada.

**1.3.2** Justificación practica: la justificación practica es fundamental realizarla en la presente investigación debido a que en el hospital regional de Cajamarca se observa que la insatisfacción laboral en un problema cotidiano, ya que, una vez caracterizado el clima organizacional, se identificara su influencia en los niveles de satisfacción, lo cual, permitirá a los encargados a tomar decisiones en cuanto creación de sus políticas, acciones y metas que proporcionen la respuesta del problema.

**1.3.3** Justificación metodológica: la justificación metodológica se empleará encuestas aplicadas a los trabajadores del hospital regional de Cajamarca con la rigurosa metodología para recolección de la información, así como la interpretación de los resultados.

#### **1.1.4 Limitaciones**

El presente trabajo de investigación se realizará mediante la recopilación de información, tomando muestra significativa de los trabajadores y que fueron previamente informados independientemente de su condición laboral y cargo que ocupan dentro de la institución. La limitación en la presente investigación es la dificultad para obtener información mediante la encuesta ya que por falta de tiempo se presentó dificultades al responderlas, pero se logró encuestar a los 20 trabajadores.

#### **1.6. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del hospital regional Cajamarca 2018?

#### **1.7. Objetivos**

##### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del hospital regional Cajamarca 2018

##### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Describir el clima organizacional de los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018
- Describir la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018

- Determinar la relación de las dimensiones de la satisfacción laboral con el clima organizacional de los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018

## **1.8. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de admisión del hospital regional Cajamarca 2018.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- El clima organizacional y sus dimensiones tienen un comportamiento favorable y significativa en los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018
- La satisfacción laboral y sus dimensiones tiene un comportamiento variable significativo entre los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018.
- La relación de las dimensiones de la satisfacción laboral poseen relación directa significativa con el clima organizacional de los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018.



## 1.5. Operacionalización de Variables.

### 1.5.1. Variable 1. Clima Organizacional.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>Clima organizacional</b>	“El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización”. Chiavenato (2007)	Comunicación	Nivel de comunicación. Nivel de atención.	Cuestionario
		Conflicto y cooperación	Grado de servicio, grado de compañerismo.	Cuestionario
		Confort	Tipo de ambiente, grado de satisfacción.	Cuestionario
		Estructura	Grado de conocimiento de funciones específicas, grado de desempeño	Cuestionario
		Identidad	Grado de contribución, grado de compromiso, nivel de desarrollo,	Cuestionario
		Innovación	Grado de adaptación y cambios, grado de innovación, grado de iniciativa.	Cuestionario
		Liderazgo	Grado de contribución de directivos, grado de flexibilidad de los directivos	Cuestionario
		Motivación	grado de oportunidades, nivel de trato, grado de ambiente laboral	Cuestionario
		Recompensas	Grado de trabajo, nivel de reconocimientos, grado de incentivos.	Cuestionario
		Remuneraciones	Nivel de salarios y beneficios, grado de trabajo y remuneración	Cuestionario
	Toma de decisiones	Grado de participación de decisiones, nivel de previa información.	Cuestionario	

### 1.5.2. Variable 2 Satisfacción Laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Satisfacción laboral	Robbins y Juddge (2013) Afirman que la satisfacción laboral alude de un sentimiento positivo y que dicho sentimiento se relaciona con la evaluación que hace a la persona de su puesto de trabajo considerando que a un alto nivel de satisfacción corresponde sentimientos positivos, dado el modo que si hay insatisfacción la persona proporcionara sentimientos negativos.	Trabajo actual	nivel de responsabilidad, nivel de Trabajo organizado, grado de habilidades, nivel de información y desempeño	cuestionario
		Trabajo en general	Percepción de las condiciones de centro de trabajo, grado de recursos y herramientas para el desempeño, satisfacción.	encuesta
		Interacción con el jefe inmediato	Grado de reconocimiento, nivel de solución de problemas, percepción de dominio técnico y conocimiento de funciones, grado de toma de decisiones, nivel infor oportuna colaboradores	encuesta
		Oportunidades de progreso:	Nivel de capacitación para desarrollo de habilidades, grado de capacitación de desarrollo humano.	encuesta
		Remuneraciones e incentivos:	percepción de sueldo, necesidades de personal	encuesta
		Interrelación con sus compañeros de trabajo:	Percepción de compañerismo, nivel de procedimientos para resolver problemas	encuesta
		Ambiente de trabajo	Grado de políticas percepción el, ambiente laboral, grado de pertenencia.	encuesta

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.4. Diseño de investigación

La presente investigación es no experimental –correlacional

En el (2010), Hernandez Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio en su libro metodología de la investigación dice:

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Una investigación no experimental y observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos

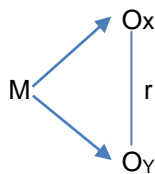
Correlacional: tiene como propósito encontrar la relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar.

El diseño es transversal.

En el (2010), Hernandez Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio dice:

Se denomina investigación transversal porque se recolecta datos en un solo momento, y en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El esquema de investigación, por ser correlacional es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable clima organizacional.

O<sub>y</sub>: Observación de la variable satisfacción laboral.

r: Relación entre las variables de estudio.

## 2.5. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

**2.2.1 Población:** está conformado por 20 colaboradores del área de admisión del hospital regional Cajamarca

**2.2.3 Muestra:** se utilizó un censo ya que la población es pequeña

### 2.2.5 Instrumentos

- Con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos en la presente investigación se ha utilizado como técnica la encuesta.

Además para obtener la información se ha utilizado como instrumento 2 cuestionarios, de los cuales han sido validados por juicio de expertos en el tema para la variable (clima organizacional) consta de, 28 enunciados de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional: Comunicación, Conflicto y cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración, Toma de decisiones, cada dimensión pertenece a una variable estudiada. Con una escala de 1 nunca, 2 a veces, 3 frecuentemente, 4 siempre, y para la variable (satisfacción laboral) la encuesta que consta de 25 preguntas y sus 7 dimensiones: trabajo actual, trabajo general, interacción con jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo, ambiente de trabajo, con una escala de 5 totalmente de acuerdo con la opinión, 4 mayormente de acuerdo con la opinión, 3 indiferente a la opinión, 2 pocas veces de acuerdo con la opinión, 1 totalmente en desacuerdo con la opinión.

- Carrasco (2006), menciona. “La encuesta Es una técnica para Investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen” (p.314).
- El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, que es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo. (Canales, 2004, p.165).
- Para la interpretación, Según Hernández Sampiere (2010) Metodología de la Investigación Quinta edición. El coeficiente de correlación de Pearson: es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se simboliza: r. Hipótesis a probar: correlacional, del tipo de “a mayor X, mayor Y”, “a mayor X, menor Y”, “altos Valores en X están asociados con altos valores en Y”, “altos valores en X se asocian con bajos valores de Y”. La hipótesis de investigación señala que la correlación es significativa. Por X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.)  
Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta. (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X.

## 2.6. Procedimiento

El método para procesar los datos se dio de la siguiente manera:

1. Aplicación de la Encuesta
2. Codificación de la encuesta
3. Vaciar la información en una Base de datos utilizando el Excel
4. Tabulación y contabilización la información
5. Obtención de resultados, mediante tablas y figuras utilizando el SPSS.
6. interpretación

### CAPÍTULO III

#### 3.1. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. RESULTADOS OBJETIVO GENERAL

##### 3.1.2 Relación del clima organizacional con la variable de satisfacción laboral.

**Tabla 1:** Coeficiente de Correlación de Pearson del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

		Valor
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0
N de casos válidos		20

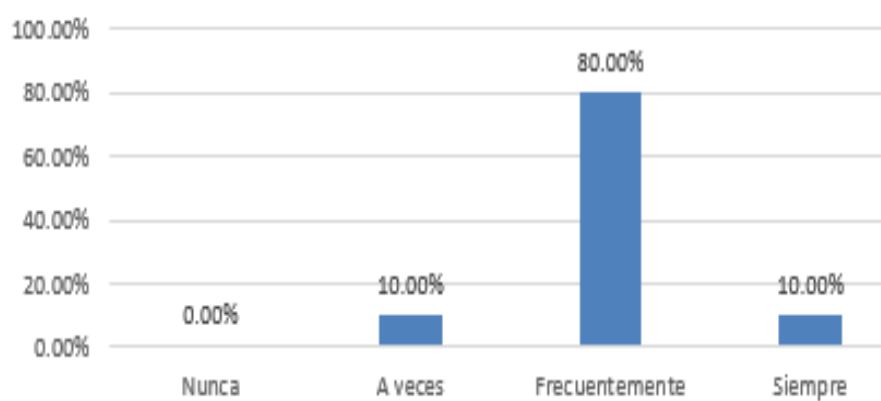
Fuente: Elaboración Propia

Al observar la tabla 1 según (Hernandez Sampieri) se evidencia la existencia de una relación nula entre las variables, sin embargo, dado que en el presente trabajo se elaborado con toda la población, según la hipótesis no hay relación directa.

## 1. RESULTADOS OBJETIVO ESPECÍFICO 1

1.1. Percepción de los colaboradores del hospital regional Cajamarca con respecto al clima organizacional y sus dimensiones.

1.2. **Tabla 2:** Clima Organizacional en el Personal del Area de Admision del Hospital Regional de Cajamarca, 2018.

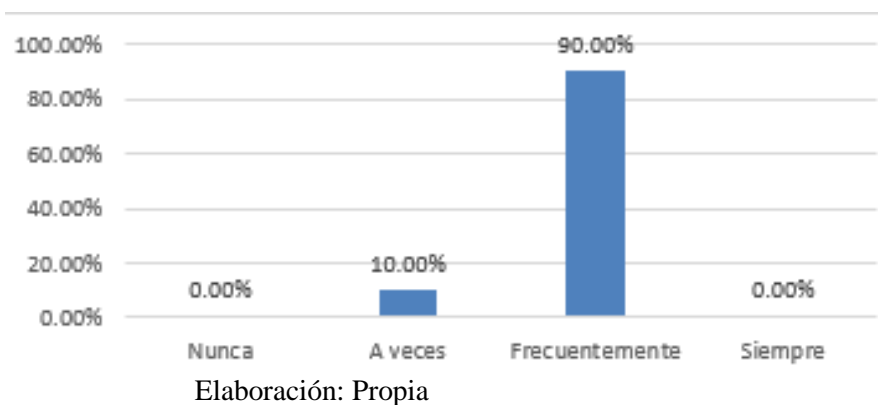


Fuente: Elaboración Propia

El clima organizacional es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 80%, a su vez, también consideran que siempre (10%) Y a veces (10 %) el clima organizacional es el adecuado.

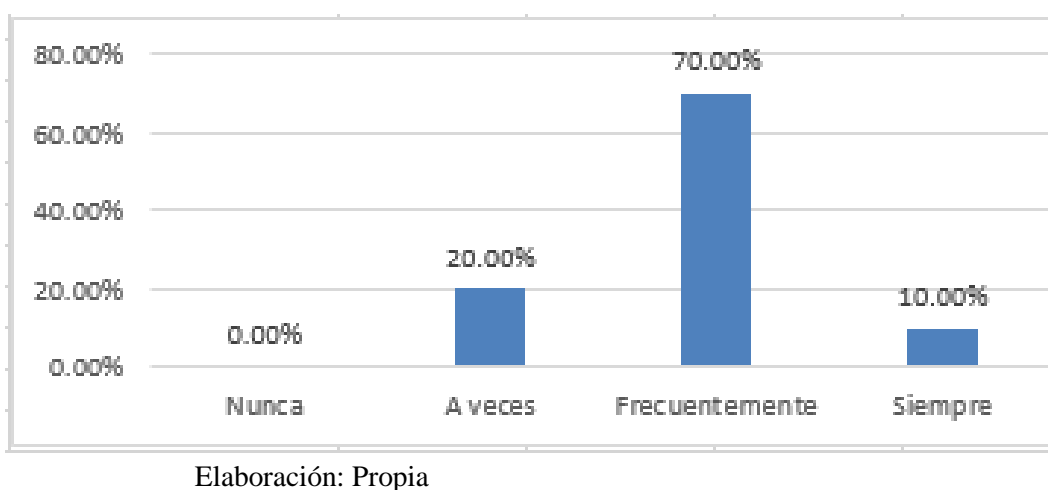


1.3. **Tabla 3:** Dimensiones de la Comunicación en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



La comunicación es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 90%, a su vez, también consideran que a veces (10%) dicha comunicación es el adecuado.

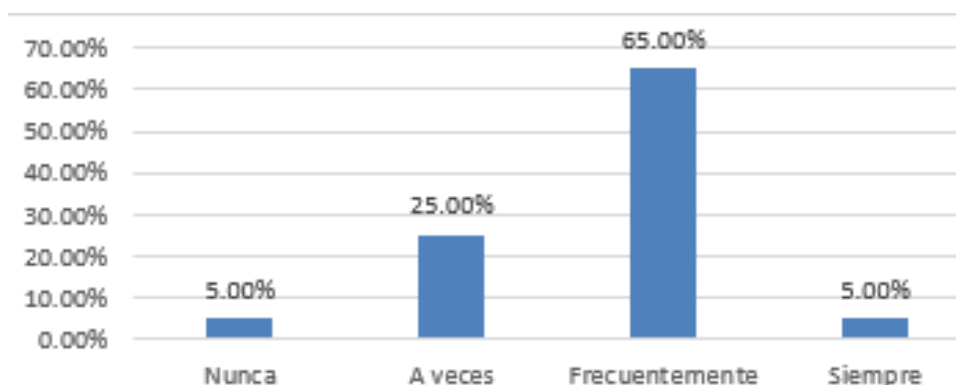
1.4. **Tabla 4:** Dimensiones de Estructura en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



La dimensión de estructura es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 70%,

a su vez, también consideran que a veces (20%) y siempre (10 %) dicha estructura es el adecuado.

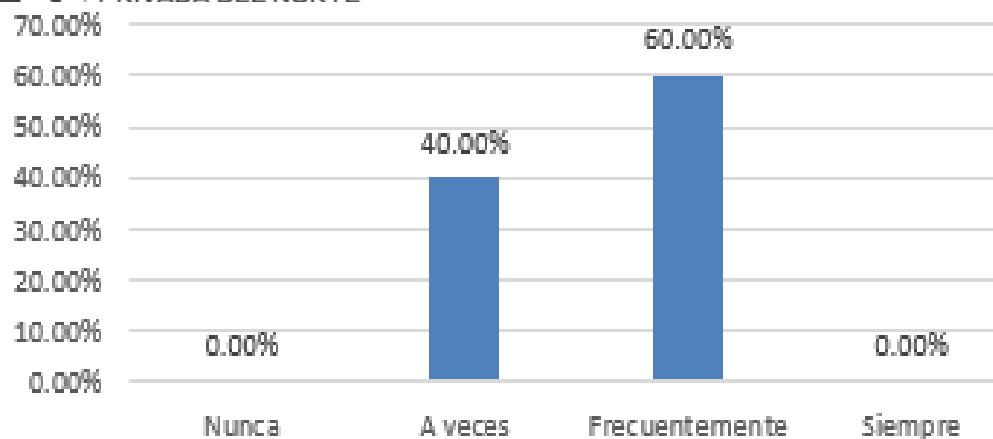
1.5. **Tabla 5:** Dimensiones de Liderazgo en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



Elaboración: Propia

La dimensión de liderazgo es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 65%, a su vez, también consideran que a veces (25%) y siempre (5 %) y nunca (5%) dicha dimensión de liderazgo es adecuado.

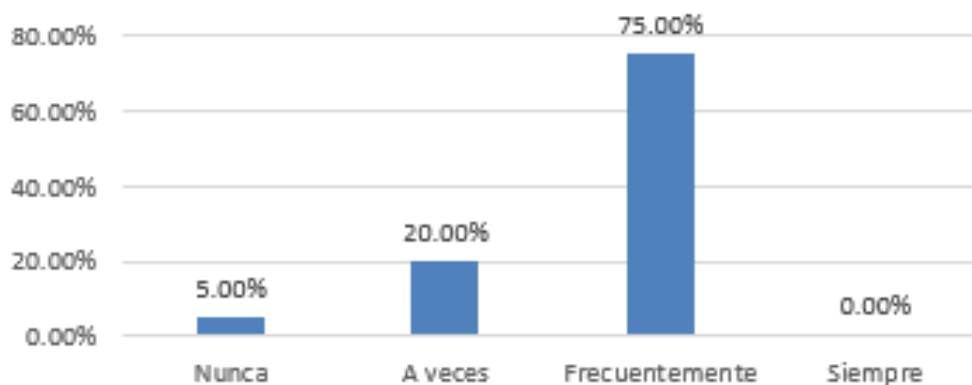
1.6. **Tabla 6:** Dimensiones de Remuneración en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



Elaboración: Propia

La dimensión de remuneración es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 60%, a su vez, también consideran que a veces (40%) dicha dimensión de remuneración es adecuado.

1.7. **Tabla 7:** Conflicto y Cooperación en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

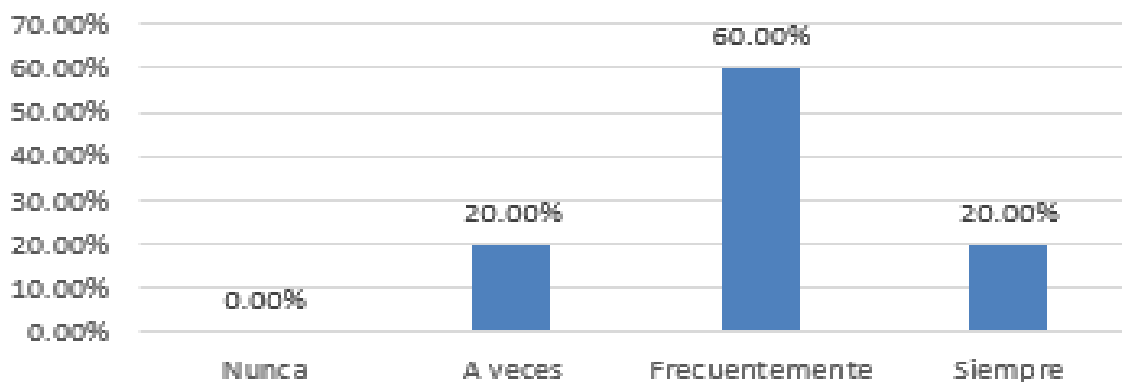


Elaboración: Propia

La dimensión de conflicto y cooperación es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente

es de 75%, a su vez, también consideran que a veces (25%) y nunca (5%) dicha dimensión es adecuado.

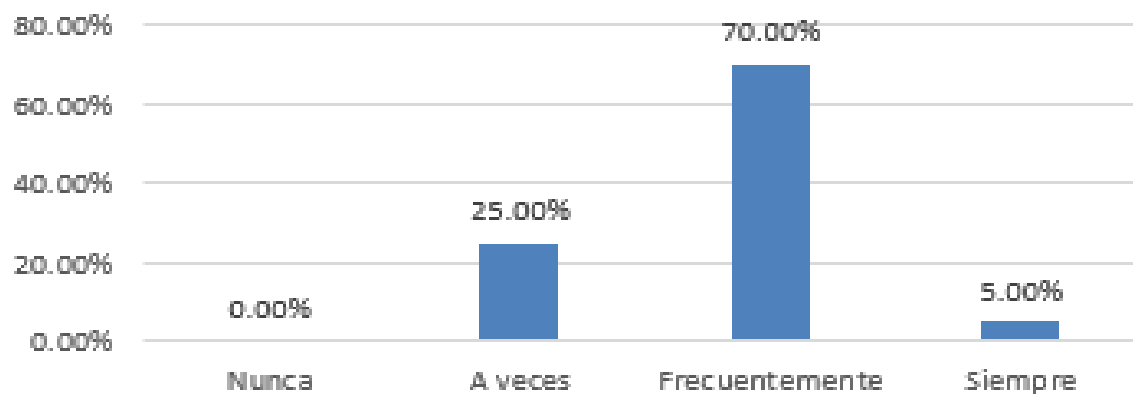
**1.8. Tabla 8:** Dimensión de Identidad en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



Elaboración: Propia

La dimensión identidad es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 60%, a su vez, también consideran que a veces (20%) y siempre (20 %) dicha dimensión de identidad es adecuado.

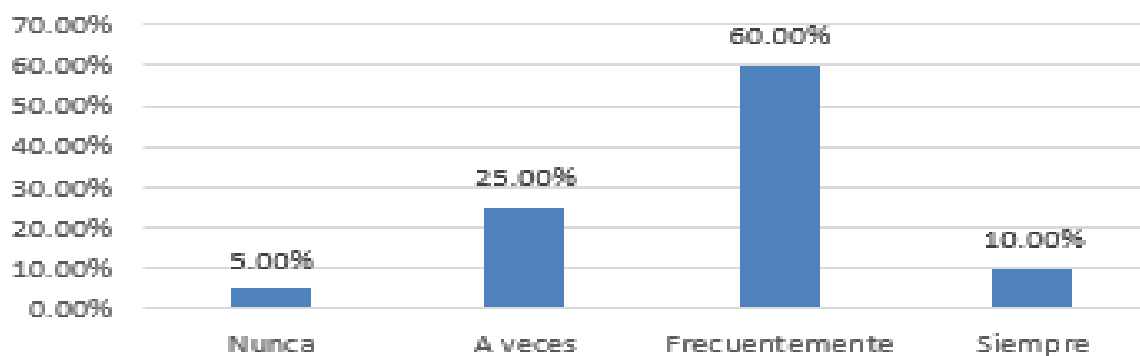
**1.9. Tabla 9:** Dimensión de Motivación en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



Elaboración: Propia

La dimensión motivación es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 70%, a su vez, también consideran que a veces (25%) y siempre (5%) dicha dimensión de motivación es adecuado.

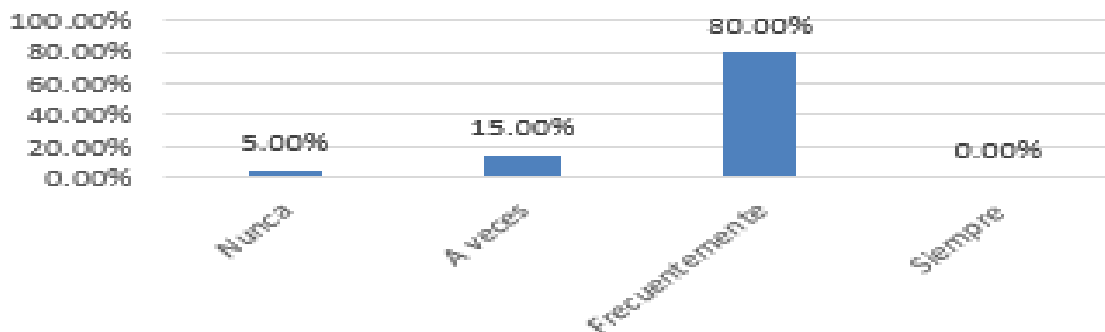
1.10. **Tabla 10:** Dimensión de toma de decisiones en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



Elaboración: Propia

La dimensión de toma de decisiones es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 60%, a su vez, también consideran que a veces (25%) y siempre (10%) y nunca (5%) dicha dimensión de toma de decisiones es adecuado.

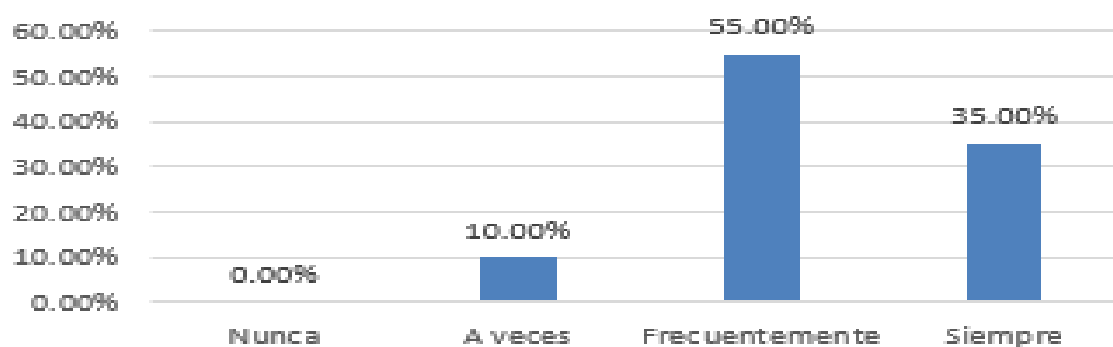
1.11. **Tabla 11:** Dimensiones de Confort en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



Elaboración: Propia

La dimensión de confort es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 80%, a su vez, también consideran que a veces (15%) y nunca (5%) dicha dimensión es adecuado.

**Tabla 13:** Dimensiones de innovación en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

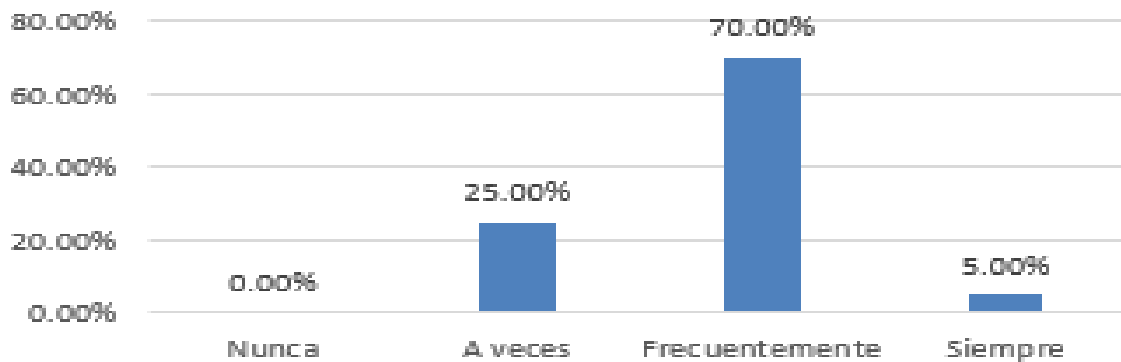


Elaboración: Propia

La dimensión de innovación es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 55%,

a su vez, también consideran que siempre (35%) y a veces (10%) dicha dimensión es adecuado.

1.1. **Tabla 13:** Dimensiones de Recompensa en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



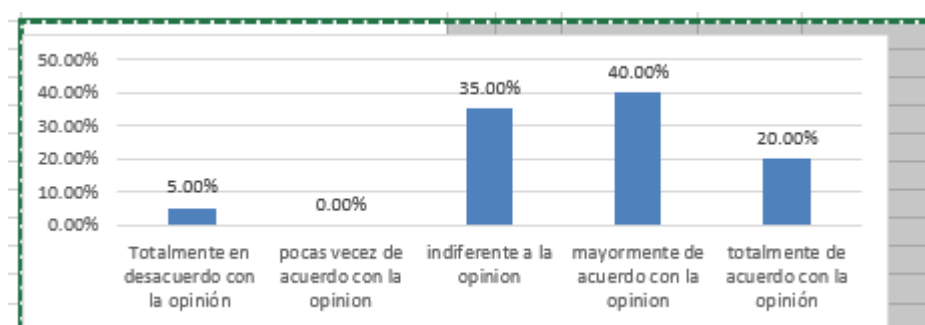
Elaboración: Propia

La dimensión de recompensa es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 70%, a su vez, también consideran que a veces (25%) y siempre (5%) dicha dimensión de recompensa es adecuado.

## 2. RESULTADOS OBJETIVO ESPECÍFICO 2

2.1. Percepción De Los Colaboradores Del Hospital Regional Cajamarca Con Respecto A Satisfacción Laboral Y Sus Dimensiones.

2.2. **Tabla 14:** Satisfacción Laboral en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

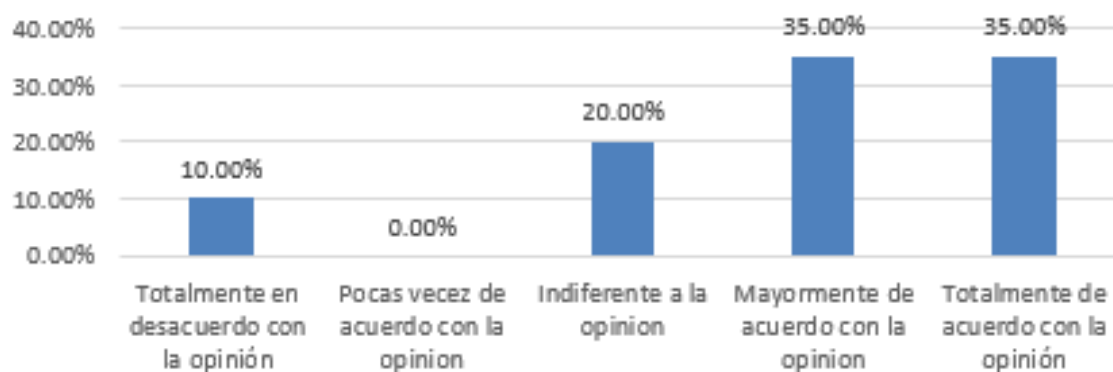


Elaboración: Propia

La satisfacción laboral es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría mayormente de acuerdo con la opinión 40% a su vez, también consideran indiferente a la opinión (35 %) y totalmente de acuerdo con la opinión (20 y totalmente en desacuerdo con la opinión (5) la variable es adecuado.



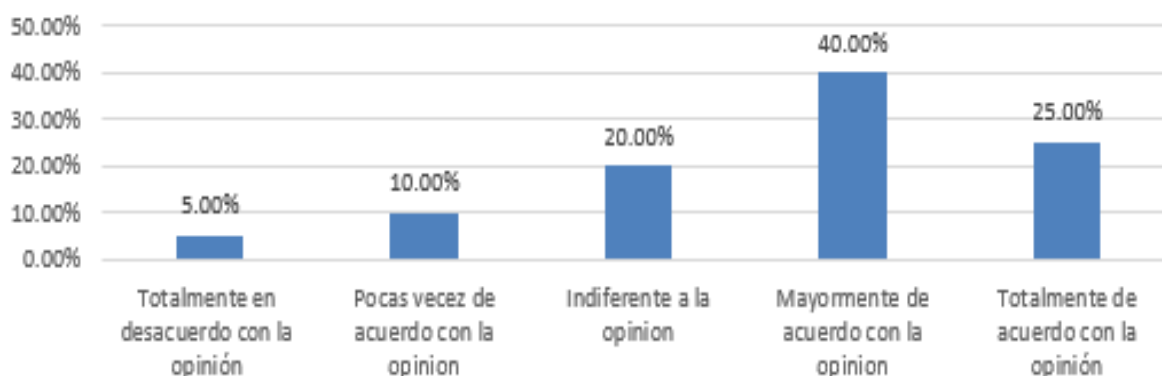
2.3. **Tabla 15:** Dimensiones de Trabajo Actual en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



Elaboración: Propia

La dimensión de trabajo actual es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría mayormente de acuerdo con la opinión 35% a su vez, también consideran y totalmente de acuerdo con la opinión (35) indiferente a la opinión (20 %) y totalmente en desacuerdo con la opinión (10 %).

2.4. **Tabla 16:** Dimensión de Trabajo General en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

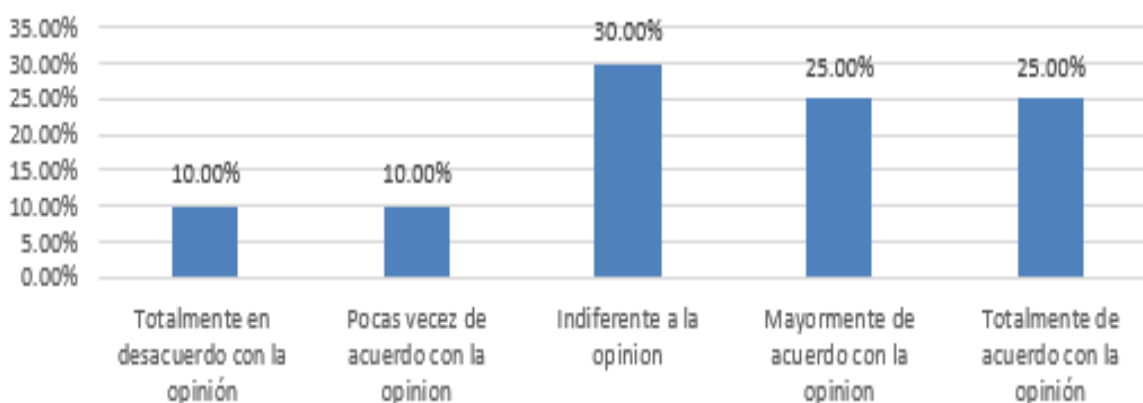


Elaboración: Propia

La dimensión de trabajo en general es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría mayormente de

acuerdo con la opinión 40 % a su vez, también consideran y totalmente de acuerdo con la opinión (25) indiferente a la opinión (20 %), pocas veces de acuerdo con la opinión (10 %), totalmente en desacuerdo con la opinión (5 %), siendo una dimensión aceptable.

2.5. **Tabla 17:** Interacción con el Jefe Inmediato en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

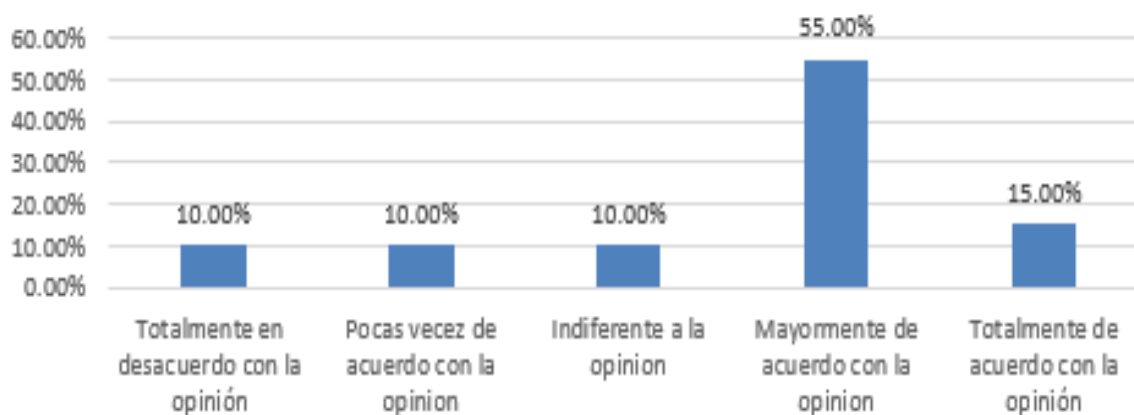


Elaboración: Propia

La dimensión de interacción con el jefe inmediato es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como desfavorable, siendo que la categoría indiferente a la opinión 30% mayormente de acuerdo con la opinión 25 % a su vez, también consideran y totalmente de acuerdo con la opinión (25), pocas veces de acuerdo con la opinión (10 %), totalmente en desacuerdo con la opinión (10%).

2.6. **Tabla 18:** Oportunidad de Progreso en el Personal del Área de Admisión del Hospital

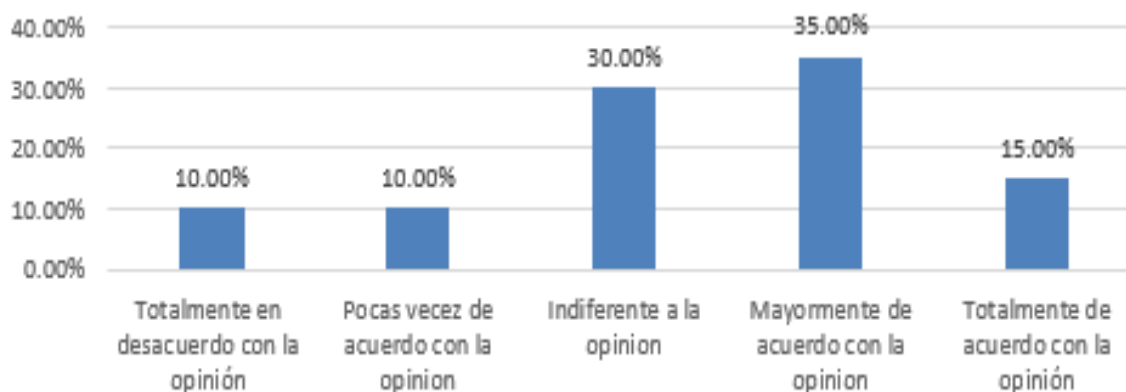
Regional de Cajamarca, 2018



Elaboracion Propia

La dimensión de oportunidades de progreso es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como desfavorable, siendo que la categoría mayormente de acuerdo con la opinión 55 % a su vez, también consideran y totalmente de acuerdo con la opinión (15), pocas veces de acuerdo con la opinión (10 %), totalmente en desacuerdo con la opinión (10%), indiferente a la opinión (10 %)

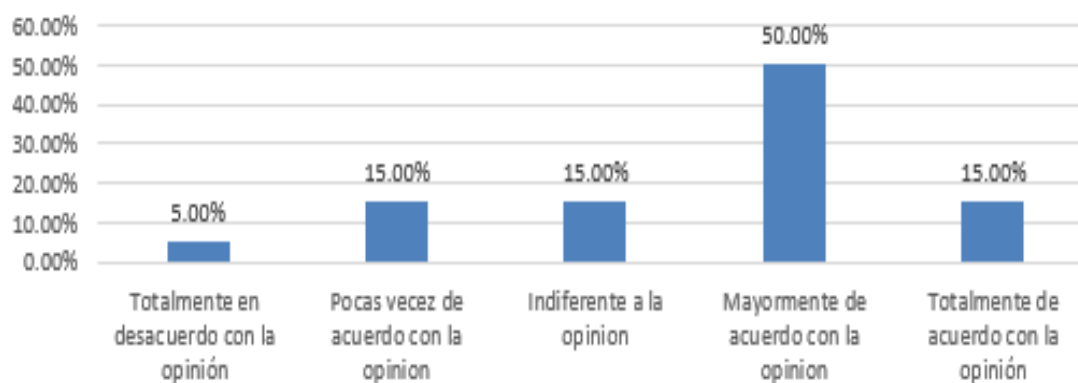
2.7. **Tabla 19:** Remuneración de Incentivos en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



Elaboración: Propia

La dimensión de remuneración e incentivos es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como desfavorable, siendo que la categoría mayormente de acuerdo con la opinión 35 % a su vez, también consideran indiferente a la opinión (30 %) y totalmente de acuerdo con la opinión (15), pocas veces de acuerdo con la opinión (10 %), totalmente en desacuerdo con la opinión (10%).

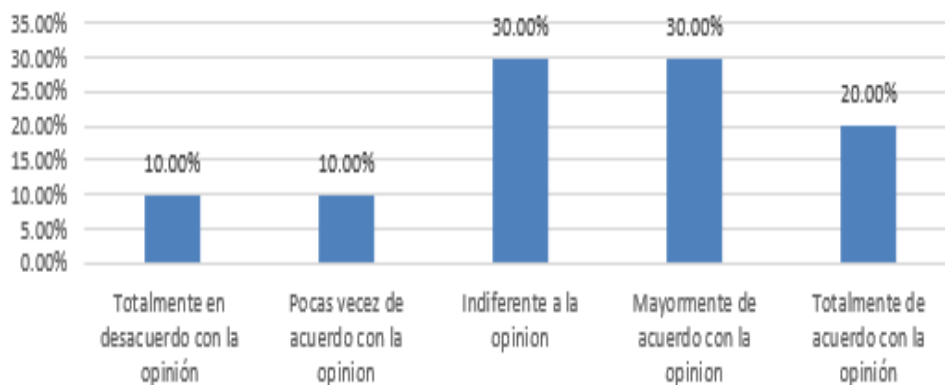
2.8. **Tabla 20:** La Interacción con sus Compañeros en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



Elaboración: Propia

La dimensión de interacción con sus compañeros es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como desfavorable, siendo que la categoría mayormente de acuerdo con la opinión 50 % y totalmente de acuerdo con la opinión (15 %) , pocas veces de acuerdo con la opinión (15 %), indiferente a la opinión (15 %),totalmente en desacuerdo con la opinión (5%).

2.9. **Tabla 21:** Ambiente de trabajo en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018



Elaboración: Propia

La dimensión de ambiente de trabajo es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como desfavorable, siendo que la categoría mayormente de acuerdo con la opinión 30 % y indiferente a la opinión (30 %), totalmente de acuerdo con la opinión (20), pocas veces de acuerdo con la opinión (10 %), totalmente en desacuerdo con la opinión (10%).

### 3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

#### 3.1. Relación de las dimensiones de satisfacción laboral con clima organizacional de los trabajadores del área de admisión del hospital regional Cajamarca 2018.

**Tabla 22:** Correlación Clima Organizacional - Trabajo Actual en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

		Valor
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.187
N de casos válidos		20

Elaboración: Propia

Según la tabla N°22 se observa que el coeficiente de Pearson es igual a 0.187, el cual indica que existe una correlación positiva muy baja entre la variable clima organizacional y el trabajo actual que desarrolla el personal del área de admisión.

**Tabla 23:** Correlación Clima Organizacional –Trabajo General en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

		Valor
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.203
N de casos válidos		20

Elaboración: Propia

Según la tabla N°23 , se observa que el coeficiente de Pearson es igual a 0.203, el cual indica que existe una correlación positiva baja entre la variable clima organizacional y el trabajo General que desarrolla el personal del área de admisión.

**Tabla 24:** Correlación Clima Organizacional – Interacción Jefe Inmediato en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

		Valor
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.18
N de casos válidos		20

Elaboración: Propia

Según la tabla N°24, se observa que el coeficiente de Pearson es igual a 0.180, el cual indica que existe una correlación positiva muy baja entre la variable clima organizacional e interacción jefe inmediato que desarrolla el personal del área de admisión.

**Tabla 25:** Correlación Clima Organizacional – Oportunidad de Progreso en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

		Valor
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0
N de casos válidos		20

Elaboración: Propia

Según la tabla N°25, se observa que el coeficiente de Pearson es igual a 0 el cual indica que existe una correlación nula entre la variable clima organizacional y oportunidad de progreso que desarrolla el personal del área de admisión.

**Tabla 26:** Correlación Clima Organizacional – Remuneración e Incentivos en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

		Valor
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.097
N de casos válidos		20

Elaboración: Propia

Según la tabla N°26, se observa que el coeficiente de Pearson es igual a 0.097 el cual indica que existe una correlación positiva muy alta entre la variable clima organizacional y remuneración e incentivos que desarrolla el personal del área de admisión.

**Tabla 27:** Correlación Clima Organizacional – Interacción entre compañeros en el Personal del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

		Valor
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.104
N de casos válidos		20

Elaboración: Propia

Según la tabla N°27 se observa que el coeficiente de Pearson es igual a 0.104 el cual indica que existe una correlación positiva muy baja entre la variable clima organizacional e interacción compañeros que desarrolla el personal del área de admisión.



**Tabla 28:** Correlación Clima Organizacional – Ambiente de trabajo en el Personal del Área  
de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca, 2018

		Valor
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0
N de casos válidos		20

Elaboración: Propia

Según la tabla N°28, se observa que el coeficiente de Pearson es igual a 0 el cual indica que existe una correlación nula entre la variable clima organizacional y ambiente de trabajo que desarrolla el personal del área de admisión.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 DISCUSIÓN

La presente investigación, se propuso determinar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, obteniéndose un coeficiente de Pearson igual a 0.00, Tabla1, con el cual, deja evidencia de la inexistencia de relación entre las variables investigadas, tal como lo señala Hernández (1997, es de gran aporte para nuestra investigación ya que de esta manera servirá para que se tome decisiones de mejora en los diferentes centros de salud ya que gracias a estas aportaciones se mejorara las condiciones de trabajadores en los centros de salud de sector público, es así como aportamos valor a esta investigación lo cual se encuentra con autores como Vallejos. M (2017) en su tesis para optar a la maestría en gestión de los servicios de salud que tuvo como tema clima organizacional y satisfacción laboral en la microred de salud san Martín de Porres 2017, dando como resultado de 0.701 indica que existe relación positiva entre las variables, Plascencia, Pozos, Preciado y Vázquez (2016) en su tesis Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. Principal Objetivo: Establecer los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería de acuerdo a características socio laboral en un hospital público de Jalisco. Mediante un diseño descriptivo y transversal. La obtención de los datos fue mediante la aplicación del Test de Motivación y Satisfacción Laboral; en relación con satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones. En términos generales, la motivación y satisfacción en el personal de enfermería de la institución se encuentran en un grado medio en casi el 90 %, Jaimes, Acosta, Huamán (2016) en su tesis Dimensiones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los Servicios de Hospitalización del Huánuco – 2016 el principal Objetivo: Determinar las dimensiones del clima

organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización de HRHV. Métodos con lo que se concluyó que el clima organizacional del personal de enfermería influye en la satisfacción laboral. Se precisa que, no ha sido necesario realizar la prueba de hipótesis, debido a que se ha trabajado con toda la población. La tesis, no se limitó únicamente a conocer la relación entre las variables, sino que se llegó a conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable satisfacción laboral, hecho que nos permitió obtener los siguientes resultados según Resolución Ministerial N° 623- 2008/MINSA, que aprueba los Documentos Técnicos "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011 y Metodología para el Estudio del Clima Organizacional miden las 11 variables

1. Comunicación- según la percepción que se basa en redes de comunicación y la facilidad que posee el colaborador es observado por el personal como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 90% tabla 3, dando como resultado que se considera una comunicación viable.
2. Estructura. Según la percepción acerca de reglas, procedimientos trámites u otros La dimensión de estructura es apreciada por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 70% tabla 4, lo cual es factible para la empresa.
3. Liderazgo .la percepción ejercida por ciertas personas en especial los jefes en el comportamiento de otros son aceptados, siendo que la categoría frecuentemente es de 65% tabla 5, lo que conlleva a mejorar ciertas estrategias en el ambiente de trabajo.
4. Remuneración. Según Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011. La dimensión de remuneración es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como poco favorable, siendo que la categoría

frecuentemente es de 60% tabla 6, no se cumple la percepción de equidad en cuanto a la remuneración al trabajo bien hecho.

5. Conflicto y cooperación. Según Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011 La dimensión de conflicto y cooperación es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 75% tabla 7, lo que indica que el apoyo no es el adecuado.
6. Identidades Según Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011 La dimensión identidad es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 60% tabla 8, lo que indica un grado pertenencia a la entidad.
7. Motivaciones. Según Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011, La dimensión motivación es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 70% tabla 9, lo que nos indica que es favorable.
8. Toma de decisiones. Según Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011 la dimensión de toma de decisiones es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 60% tabla 10, lo que nos indica que se debe tomar medidas.
9. Confort Según Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011 La dimensión de confort es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 80% tabla 11, es percibida como favorable.

10. Innovaciones. Según Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011 La

dimensión de innovación es percibido por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como poco favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 55% tabla 11, la percepción es que se debe mejorar en cuanto a cambios y planes de trabajo.

11. Recompensa. Según Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011 la

dimensión de recompensa es percibida por el personal del área de admisión del hospital regional de Cajamarca, como favorable, siendo que la categoría frecuentemente es de 70% tabla 12 lo que se muestra una satisfacción por parte de los colaboradores.

## CONCLUSIONES

1. Siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del área de admisión del hospital regional de Cajamarca 2018, sometidos a la prueba estadística de Pearson, se evidencia una correlación nula (0) lo que significa que no existe ninguna relación directa significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el hospital regional Cajamarca 2018
2. Siendo el primer objetivo específico describir el clima organizacional del hospital regional de Cajamarca, se percibió como favorable siendo la categoría frecuentemente un 80% donde se percibe que el clima organizacional es adecuado.
3. Siendo el segundo objetivo describir la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital regional del área de admisión Cajamarca 2018, se percibe como favorable siendo mayormente de acuerdo con una opinión favorable del 40 %, y totalmente de acuerdo con un 20%, donde se percibe que la satisfacción laboral es buena.
4. Se evidencia la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el clima organizacional, obteniéndose una relación directa muy baja en las dimensiones: trabajo actual, trabajo general, interacción con el jefe inmediato, interrelación con los compañeros de trabajo y remuneración e incentivos, siendo el coeficiente de Pearson de 0.187, 0.203, 0.180, 0.104 y 0.097, respectivamente; respecto a las dimensiones oportunidad de progreso y ambiente de trabajo no se evidenció relación alguna.

## RECOMENDACIONES

✚ Se recomienda generar planes alternativos que permitan mejorar el clima organizacional y la satisfacción para mejorar la relación de dichas variables , y así fomentar el desarrollo de una satisfacción sobre las necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas transmitiéndose por los miembros del hospital regional que se expresan como conductas o comportamientos orientados a un mismo fin y cumplir objetivos dentro de la institución.

✚ Mejorar el clima organizacional mediante oportunidades de crecimiento laboral mejorar ambientes de trabajo, relacionarse en talleres de aprendizaje donde se puedan integrar y mejorar las relaciones interpersonales.

✚ Mediante talleres se debe mejorar las condiciones de trabajo, realizar actividades donde se puedan integrar los colaboradores y se mejore la comunicación entre jefe y trabajadores mejorar las condiciones de trabajo y de incentivos brindar accensos cada cierto tiempo con el objetivo de que los trabajadores se sientan satisfechos, motivados, valorados y que refuercen su compromiso con su trabajo e institución.

✚ Integrar a los colaboradores en la toma de decisiones, todo trabajador tiene la necesidad de expresar sus molestias, necesidades hacer escuchado y valorado en su grupo de trabajo. Se implementaría un buzón de sugerencias para que los empleados hagan llegar sus inconformidades e inquietudes y sugerencias al conocer esta información se podría intercambiar ideas entre directivos y empleados.

## REFERENCIAS

- Arboleda, M. (2016) .*Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren*. Callao - Perú.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Cabanillas, Cabrejos. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la Empresa Minera Gold Fields la Cima S.A de la provincia de Hualgayoc, en el año 2014*. Gold Fields: Hualgayoc
- Chávez y Ponce.(2014). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del Personal de la institución educativa publica secundaria de menores "san marcos "provincia de san marcos, en el año 2014*. Cajamarca – Perú.
- Chávez, Ríos (2015).*Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor lazarte Echegaray Trujillo, 2015*. Trujillo.
- Chiavenato.(2002). *Administración en sus nuevos tiempos*. Undécima edición, Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.; Pág. 599.
- Herzberg. (1959). *Teoría de los Dos Factores*.
- Javier. (2006). *Panorama sobre estudios de Clima Organizacional*. Bogotá, Colombia.
- Litwin , Stringer. (1968). *Clima Organizacional*.
- López, navarro. (2003). *Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en el hospital victoria chile año 2003*. Chile.
- Perez, salas (2011) *articulo clima organizacional y satisfacción laboral en centros de salud*.
- Pérez, Lito (2015) "*Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores el instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana*", *Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Quito*.
- Rio, Munares y Montalvo (2013). *Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica*.
- Vallejos. (2017).*Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017*.
- Zans. (2017).*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN. Managua en el período 2016*.



## ANEXOS

### 1. Anexo 1. Cuestionario de clima organizacional.

#### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Nombre de la Organización de Salud:

2. Tipo de Organización : [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red [8] Establecimiento de Salud

3. Sub Sector: [1] MINSA [2] EsSALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Privado

4. Ubicación Geográfica: [1] Costa [2] Sierra [3] Selva

5. Código del cuestionario: .....

6. Edad :

7. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino

8. Grupo Ocupacional: (1)

Administrativo (2) Asistencial

9. Profesión: .....

10.

Condición: [1] Nombrado [2] Contratado

11. Tiempo trabajando en la Institución: .....

12. Tiempo trabajando en el

Puesto Actual: .....

	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	1	2	3	4
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
3	La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
10	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
11	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
12	En mi organización participo en la toma de decisiones				
13	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
14	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
15	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
16	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
17	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4

18	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
19	Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
20	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
21	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
22	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
23	Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
24	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
25	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
26	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
27	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
28	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

**Anexo 2. Validación de cuestionario de clima organizacional**

No. 468-2011/MINSA

MINISTERIO DE SALUD



# Resolución Ministerial

Lima, 14 de JUNIO del 2011

Visto el Expediente N° 11-020650-001, que contiene el Memorandum N° 1018-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

## CONSIDERANDO:

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividad de salud mental;

Que, por Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA, del 11 de septiembre de 2008, se aprobó el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, en el que se incluye la metodología de aplicación del instrumento, permitiendo realizar el estudio de clima organizacional en todas sus fases, dentro de los establecimientos de salud;

Que, mediante Informe N° 003-2011-ET-JGE-DCS-DGSP/MINSA, la Dirección de Calidad en Salud de la Dirección General de Salud de las Personas, precisa que en el marco del Proceso de Descentralización, Aseguramiento Universal y la Política Nacional de Salud se establecen y desarrollan acciones de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos;

Que, en virtud de ello, la Dirección General de Salud de las Personas, ha propuesto para su aprobación el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional -V.02, el cual tiene por finalidad desarrollar una cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;



W. Olivera A.



D. León Ch.

Con el visado del Director General de la Dirección General de Salud de las  
Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la  
Viceministra de Salud;

De conformidad con lo previsto en el literal l) del Artículo 8° de la Ley N°  
27657, Ley del Ministerio de Salud;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el Documento Técnico: "Metodología para el Estudio del  
Clima Organizacional - V.02", la misma que forma parte integrante de la presente  
resolución.



Z. Solís V.



**Artículo 2°.-** La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la  
Dirección de Calidad en Salud, se encargará de la difusión del mencionado  
Documento Técnico.

**Artículo 3°.-** Las Direcciones de Salud, Direcciones Regionales de Salud o las  
que hagan sus veces son responsables de aplicar el referido Documento Técnico y de  
monitorear y evaluar el proceso de implementación del Estudio de Clima  
Organizacional.



W. Olivera A.

**Artículo 4°.-** Encargar a la Oficina General de Comunicaciones la publicación  
de la presente Resolución Ministerial en el Portal de Internet del Ministerio de Salud,  
en la dirección: [http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge\\_normas.asp](http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp).

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.

OSCAR RAÚL UGARTE OBILLUZ  
Ministro de Salud



## 2. Encuesta de satisfacción laboral de los trabajadores del hospital regional Cajamarca 2018.

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
<i>Trabajo Actual</i>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
<i>Trabajo en General</i>						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
<i>Interacción con el Jefe Inmediato</i>						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
<i>Oportunidades de progreso</i>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<i>Remuneraciones e Incentivos</i>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
<i>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</i>						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
<i>Ambiente de Trabajo</i>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

### 3. Validación de encuesta de satisfacción laboral

Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del hospital regional Cajamarca



#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

##### **DIRECTORA GENERAL**

Dra. René Luisa Hidalgo Jara

Dirección General de Salud de las Personas

##### **DIRECTOR GENERAL ADJUNTO**

Dr. Hernán García Cabrera

Dirección General de Salud de las Personas

##### **DIRECTOR EJECUTIVO DE SERVICIOS DE SALUD**

Dr. Seimer Escobedo Palza

Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud

##### **DIRECTORA GARANTÍA DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN**

Lic. Ina Vigo Obando

Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación

Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención.

#### Consolidado y revisado por:

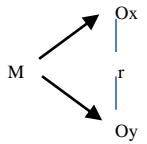
Ina Vigo Obando	DGCA
Martin Otiniano	Universidad del Pacifico
Ramiro Carbajal Nicho	ESSALUD
Borman Cerna Palomino	DGCA
Milton Morales Bendezú	DGCA
Ana Borja Hernani	DGCA
José Luis Solano	DGCA
Andrés Polo Cornejo	DGCA
Martin Barragán	DGCA

Lima - Perú, 2002

*Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación  
Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud*

2

### 4. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p><b>Pregunta General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del hospital regional Cajamarca 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del hospital regional Cajamarca 2018</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del hospital regional Cajamarca 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El clima organizacional y sus dimensiones tiene un comportamiento favorable, de los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018</li> <li>• La satisfacción laboral y sus dimensiones tiene un comportamiento variable, de los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018.</li> <li>• La relación de las dimensiones de la satisfacción laboral con el clima organizacional de los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018, es directa.</li> </ul>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Clima Organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación.</li> <li>- Conflicto y cooperación</li> <li>- Confort</li> <li>- Estructura</li> <li>- Identidad</li> <li>- Innovación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Motivación</li> <li>- Recompensas</li> <li>- Remuneraciones</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	<p><b>Población:</b></p> <p>20 trabajadores del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>20 trabajadores del Área de Admisión del Hospital Regional de Cajamarca.</p>	<p><b>Método:</b></p> <p>No experimental - Transversal</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>transversal</p>	<p>Encuestas:</p> <p>-Aplicada a docentes.</p> <div style="text-align: center;">  <p style="margin-left: 20px;">M      Ox</p> <p style="margin-left: 20px;">           </p> <p style="margin-left: 20px;">          r</p> <p style="margin-left: 20px;">           </p> <p style="margin-left: 20px;">          Oy</p> </div> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>Ox y Oy = Observaciones en cada variable.</p> <p>r = Correlación</p>

	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el clima organizacional de los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018.</li> <li>- Describir la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018.</li> </ul> <p>Determinar la relación de las dimensiones de la satisfacción laboral con el clima organizacional de los trabajadores del hospital regional del área de admisión del Hospital regional de Cajamarca 2018.</p>		<p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Satisfacción Laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo actual.</li> <li>-Trabajo en general.</li> <li>- Interacción con el jefe inmediato.</li> <li>- Oportunidades de progreso.</li> <li>- Remuneraciones e incentivos.</li> <li>- Interrelación con sus compañeros de trabajo.</li> <li>- Ambiente de trabajo</li> </ul>			
--	---	--	--	--	--	--



## Anexo (6) validación de instrumento

### FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

#### I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: WALTER TERÁN RADIALL  
 1.2. Especialidad: ADMINISTRACIÓN - ECONOMÍA  
 1.3. Cargo actual: Docente  
 1.4. Grado académico: DOCTOR  
 1.5. Institución: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
 1.6. Tipo de instrumento: CUESTIONARIO  
 1.7. Lugar y fecha: CAJAMARCA 07 DE ENERO DEL 2019

#### II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		/				
2	Formulado con lenguaje apropiado	/					
3	Adecuado para los sujetos en estudio		/				
4	Facilita la prueba de hipótesis		/				
5	Suficiencia para medir la variable		/				
6	Facilita la interpretación del instrumento		/				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	/					
8	Expresado en hechos perceptibles		/				
9	Tiene secuencia lógica		/				
10	Basado en aspectos teóricos		/				
	<b>Total</b>	50	24				

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = \frac{44}{50} \times 100 = 88\%$

#### III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

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



Firma y sello del Experto