



# UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

---

## ESCUELA DE POSTGRADO

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES, HOSPITAL DE APOYO RECUAY, 2021

Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión y Gerencia  
en los Servicios de Salud

**YANAC BLAS JHOSSY SHIRLEY**

Asesora: **Dra. MAGNA GUZMÁN AVALOS**

**Huaraz – Áncash - Perú**

**2024**

Nº. Registro: **T0987**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **YANAC BLAS JHOSSY SHIRLEY**

Título : **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES, HOSPITAL DE APOYO RECUAY, 2021**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

APROBADO CON EXCELENCIA, con el calificativo de DIECINUEVE (19)

De conformidad con el Reglamento General de la Escuela de Postgrado y el Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 02 de abril del 2024

Dra. Bibiana María León Huerta  
PRESIDENTE

Dra. Ursula Lezameta Blas  
SECRETARIA

Dra. María Inés Velásquez Osorio  
VOCAL

Dra. Magna Guzman Avalos  
Asesora

**ANEXO 1**

**INFORME DE SIMILITUD.**

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES,  
HOSPITAL DE APOYO RECUAY, 2021 +

Presentado por: YANAC BLAS JHOSSY SHIRLEY

con DNI N°: 44738820

para optar el Grado de Maestro en:

Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

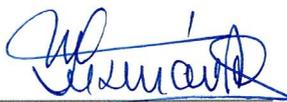
Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : 11% de similitud.

**Evaluación y acciones del reporte de similitud para trabajos de investigación, tesis posgrado, textos, libros, revistas, artículos científicos, material de enseñanza y otros (Art. 11, inc 2 y 3)**

Porcentaje	Evaluación y acciones	Marque Con una X
Del 1 al 20%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	X
Del 21 al 30%	Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación.	
Mayores al 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes; sin perjuicio de las sanciones administrativas que corres andan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de **Asesor responsable**, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 06/05/2024



FIRMA

Guzmán Avalos Magna

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

DNI N°: \_\_\_\_\_

32855895

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctora Bibiana María León Huerta*

Presidente



---

*Doctora Úrsula Lezameta Blas*

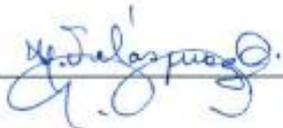
Secretaria



---

*Doctora María Inés Velásquez Osorio*

Vocal



---

**ASESORA**

***Doctora Magna Guzmán Avalos***



## AGRADECIMIENTO

- A Dios mi creador, por sus bendiciones y su presencia en mi vida.
- A la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo por brindar estudios de Maestría y hacer realidad mi desarrollo profesional y personal.
- A mi asesora de tesis Dra. Magna Guzmán Avalos, por su apoyo constante en la aplicación rigurosa de la investigación científica.
- A mis padres Marco y Victoria quienes siempre me inculcaron el cultivo de valores y servicio al prójimo.



A Dios por darme la fortaleza necesaria en el logro de mis objetivos.  
A la memoria de mis padres Marco y Victoria por haber sido ejemplo de  
perseverancia en el logro de mis objetivos.  
A mis hermanos Luis, Carmen, Marco, Lyncols, Sharom y Daly; como  
incentivo de superación académica.



## ÍNDICE

Resumen	viii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN.....	1-2
<b>Capítulo I</b>	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3- 9
1.1 Planteamiento y formulación del problema	3
1.2 Objetivos	5
1.3 Justificación	6
1.4 Delimitación	8
1.5 Ética de la investigación	9
<b>Capítulo II</b>	
MARCO TEÓRICO.....	12-26
2.1 Antecedentes de Investigación	12
2.2 Bases teóricas	14
2.3 Definición de términos	24
2.4 Hipótesis	25
2.5 Variables	26
<b>Capítulo III</b>	
METODOLOGÍA.....	29-33
3.1 Tipo de Investigación	29
3.2 Diseño de investigación	29
3.3 Población y muestra	30
3.4 Técnicas e instrumento(s) de recolección de datos	31
3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos	33
<b>Capítulo IV</b>	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35-46
4.1 Presentación de Resultados	35
4.2 Prueba de hipótesis	42
4.3 Discusión	46
Conclusiones	50
Recomendaciones	51



Referencias Bibliográficas	52
Anexos	56



## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay, 2021. El estudio fue de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo, investigación no experimental, de corte transversal-correlacional. La muestra estuvo constituida por 60 trabajadores; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los resultados demostraron que 80% de los trabajadores opinan que el clima organizacional es regular; el 63,6% manifiestan estar satisfechos. En el liderazgo el 43,3% refieren que es regular y se encuentran satisfechos y la relación es estadísticamente significativa; en la motivación el 46,7% consideran que es regular y están satisfechos y se relacionan significativamente; en la comunicación el 48,3% opinaron que es regular y se consideran satisfechos, con relación significativa. Conclusión. Se demostró que existe relación estadísticamente significativa con Rho de Spearman = 0,717 y p-valor = 0,000

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral de trabajadores, Hospital de apoyo.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship of the organizational climate with the job satisfaction of the workers of the Hospital de Apoyo Recuay, 2021. The study was of a correlational type, with a quantitative approach, non-experimental research, cross-correlational. The sample consisted of 60 workers; For data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The Results showed that 80% of the workers believe that the organizational climate is regular; 63.6% state they are satisfied. In the leadership, 43.3% report that it is regular and they are satisfied and the relationship is statistically significant; in motivation, 46.7% consider that it is regular and are satisfied and relate significantly; In the communication, 48.3% thought that it is regular and they consider themselves satisfied, with a significant relationship. Conclusion. It was shown that there is a statistically significant relationship with Spearman's  $Rho = 0.717$  and  $p\text{-value} = 0.000$ .

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction of workers, Support Hospital.

## INTRODUCCIÓN

El tema de estudio surge en el contexto en que las organizaciones modernas consideran a la gestión de recursos humanos como un elemento fundamental para el logro de sus objetivos, debido a que permite establecer relaciones laborales armoniosas, y un mecanismo de retroalimentación eficaz, es por ello que, la investigación estuvo abocada al análisis del entorno laboral de una institución que pertenece al Ministerio de Salud del Perú.

El propósito de la investigación fue determinar si existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción de los trabajadores del Hospital de Recuay, en virtud de que, se consideró importante conocer la opinión de quienes laboran en la mencionada institución, con la finalidad de establecer las brechas existentes que influyen en la insatisfacción de los trabajadores, y a partir de sus resultados proponer a los jefes deben de incluir un plan de trabajo para mejorar el liderazgo, la comunicación y la motivación; esto hace que a su vez mejoraría la calidad de atención y la productividad de los trabajadores.

Para el logro de los objetivos de la investigación, ésta se dividió en capítulos distribuidos de la siguiente manera, en el Capítulo I, por un lado, describe el problema de investigación y dentro de ella se aborda el planteamiento y formulación del problema, se establecen los objetivos tanto el general como los específicos; por otro lado, también se realiza la justificación y delimitación del problema y para finalizar este capítulo se desarrolla los principios éticos de la investigación. En el Capítulo II, se ha desarrollado el marco teórico en la cual se realizó el asentamiento de los antecedentes de la investigación, describiéndose en forma detallada las bases teóricas que fundamentan las variables estudiadas, se incluyó la definición de

términos, así mismo, se planteó la hipótesis y las variables de la investigación. En el Capítulo III, se desarrolló la metodología de la investigación, la cual contiene el tipo y el diseño de investigación, se consideró la población, la técnica e instrumento de recolección de datos e incluyéndose el plan de procesamiento y análisis estadístico de datos. El Capítulo IV abordó los resultados y la discusión; en la cual por un lado se presenta los resultados del estudio en tablas de resumen, así como también los resultados de la prueba de hipótesis y por otro lado se realizó la discusión de los resultados; finalmente se presentan las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.



## Capítulo I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento y formulación del problema.

En las últimas décadas las organizaciones consideran que el clima en que viven sus trabajadores constituye un determinante intangible para lograr sus objetivos institucionales, por lo que, de la percepción que tienen los trabajadores sobre su ambiente laboral, depende su comportamiento, su compromiso y como consecuencia de ello su productividad. En tal sentido el clima organizacional puede ser considerado como: “el conjunto de situaciones internas que producen satisfacción y motivación en el personal, como el respeto, la comunicación, el reconocimiento, la armonía, la colaboración, el crecimiento e integración, lo que es vital para el desarrollo de los procesos” (Mejía, 2006, como se cita en Elgengen, 2015, p.91).

El avance tecnológico y la globalización de la economía en el mundo actual, han hecho que las instituciones opten por nuevas formas de organización, que las hagan cada vez más competitivas, y que se preocupen por la calidad de vida laboral y profesional de sus colaboradores, es decir, su satisfacción, que viene hacer “un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables referente a la percepción del empleado respecto a su centro de trabajo, es decir, expresan su conformidad relacionado a su trabajo y su entorno laboral” (García, 2020, p.19).

La satisfacción laboral en las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) está relacionado con la calidad asistencial, es por ello que, es importante realizar su medición en los colaboradores de las instituciones sanitarias. Al respecto se asevera que, “satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral

de los trabajadores. Su evaluación es relevante en las instituciones de servicio debido a que influye en la calidad de su prestación de servicios” (Piero et al. 2014, p.130).

Se han realizado múltiples trabajos de investigación respecto al clima organizacional, así como sobre la satisfacción laboral en el personal de las Instituciones Sanitarias, entre ellas encontramos la investigación de Pico (2020), en instituciones de salud de Guayaquil, concluyendo que,

En general el 79,3% de los trabajadores opinaron que existe un buen clima laboral, así como en todas las sub variables, y el 84,9% consideran estar satisfechos laboralmente; el 20,7% manifiestan percibir un clima laboral no favorable y el 15,1% consideran que la satisfacción laboral aún falta mejorar en la organización. (p.106)

En Perú; en la provincia de Chiclayo, Ninaquispe (2020), investigó sobre las variables estudiadas en el Centro de Salud Mórrope; en donde demostró que; referente al clima organizacional “el 56% percibieron un nivel medio de satisfacción laboral y un excelente clima organizacional. Y una correlación positiva media entre ambas variables” (p.6).

A nivel local se ha realizado una revisión de investigaciones más recientes sobre las variables en estudio y no se han encontrado, de ahí la importancia por lo que se realizó la investigación; aunado a ello, se agregó la percepción de los trabajadores referente al inadecuado clima organizacional y la insatisfacción laboral de los integrantes del Hospital de Apoyo de Recuay, que se manifestaban en; la pérdida de objetividad y entusiasmo; en aspectos relacionados con su autorrealización; un entorno que no les involucran en las actividades

institucionales; falta de comunicación interna de trabajadores con los superiores; entre otras situaciones. Las actitudes y comportamientos descritas provocan un entorno desfavorable que producen efectos negativos en los trabajadores afectando su desempeño laboral y como consecuencia la calidad del cuidado del paciente.

De lo descrito en los párrafos precedentes sobre las variables estudiadas motivó la realización de la presente investigación y condujo a la formulación de la siguiente interrogante:

### **Problema General.**

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores, Hospital de Apoyo Recuay, 2021?

### **Problemas específicos:**

- a. ¿De qué manera el liderazgo del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores?
- b. ¿De qué manera la motivación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores?
- c. ¿De qué manera la comunicación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores?

## **1.2. Objetivos.**

### **1.2.1. Objetivo General.**

Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores, Hospital de Apoyo Recuay, 2021.

### **1.2.2 Objetivos Específicos.**

- a. Identificar el liderazgo del clima organizacional relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores.
- b. Analizar la motivación del clima organizacional relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores.
- c. Analizar la comunicación del clima organizacional relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores.

### **1.3. Justificación.**

Es necesario que cada día las organizaciones propicien o favorezcan un clima organizacional positivo para todos quienes forman parte de su estructura organizativa. Cabe destacar que, si una organización no cuenta con un clima organizacional favorable, estaría en desventaja en relación a otras que sí lo tienen, asumiéndose que proporcionarían una mayor calidad de atención de los servicios que presta o relaciones, lo que permitirá mejorar significativamente el desempeño de ésta.

La importancia de los estudios referidos al clima organizacional y satisfacción laboral, descansa en que estuvieron dirigidos a evaluar el ambiente de trabajo de una institución y como ésta influyó en la conducta y comportamiento de sus trabajadores. Así mismo, se conoció la manera en que el trabajador percibe su entorno laboral y como a éste le afecta. Consecuentemente, los directivos de las organizaciones, deberían tener en cuenta de que el recurso humano es sumamente importante por ser parte del activo de las instituciones y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención.

El presente trabajo de investigación tiene valor teórico, ya que permitió obtener resultados científicamente comprobados mediante la aplicación rigurosa

del método científico, así mismo, permitió contrastarlos con las bases teóricas y antecedentes que se consideró en el presente estudio que sustentan el clima organizacional y la satisfacción laboral, mediante el cual se llegó a conclusiones coherentes con los objetivos propuestos en base a la información que se obtuvo de su ejecución. Después de la aprobación de la tesis, los resultados serán presentados a los directivos del mencionado nosocomio para que se tomen las mejores decisiones y se implementen planes de mejora para mejorar la satisfacción.

La utilidad práctica de los resultados de la presente investigación permite a los miembros del Hospital de Apoyo Recuay, conocer en forma real, como se viene presentando los problemas sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de igual manera los resultados de la investigación, ha de permitir a la organización determinar los problemas, para tomar mejores decisiones y dar solución a esta problemática, con el propósito de crear un mejor ambiente funcional (eficiente, cordial, entre otros); estableciéndose flujos directos de comunicación en pro de soluciones a los problemas entre los directivos, las diferentes jefaturas, los profesionales de salud en general, técnicos, personal administrativo y artesanos.

La investigación tiene relevancia social puesto que se logró conocer la opinión del personal que labora en el Hospital de Apoyo Recuay sobre el clima organizacional, en las dimensiones de liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación y toma de decisiones que en conjunto ha permitido el análisis de la mencionada variable, lo que determinó la satisfacción del personal. Por lo tanto, los beneficiarios con los aportes de la investigación, en primer lugar, son los trabajadores, y por ende la organización; y en segundo lugar también serán beneficiarios los usuarios externos quienes reciben atención en los diferentes

servicios de salud, pues habría una mejora sustancial en la calidad de servicio que se brindan en el Hospital, y como consecuencia del cambio y mejora del clima organizacional y por ende de la satisfacción laboral del personal.

La utilidad metodológica de la investigación se basó en el tipo de estudio, diseño de investigación, técnica e instrumentos que se utilizó en el desarrollo de la presente tesis, los cuales sirven como referente y motivación para que otros investigadores realicen estudios similares sobre las variables mencionadas en el tema de investigación; también podrán ser utilizados como modelo para otras organizaciones dependiendo de su categoría o rubro de negocio. Así mismo es necesario resaltar que el uso de la metodología de investigación científica condujo a dar respuesta al problema de investigación.

#### **1.4. Delimitación.**

**1.4.1. Delimitación espacial:** La investigación se realizó en el Hospital de Apoyo

Recuay nivel II-1, ubicado en la provincia de Recuay, una de las 20 provincias que conforman el Departamento de Ancash en el Perú, limita por el norte con las provincias de Aija y Huaraz, por el este con Huari, por el sur con la provincia de Bolognesi y por el este con Huarney, cuenta con una población de 17, 185 habitantes. El nosocomio en estudio brinda una cartera de servicios como: pediatría, ginecología, cirugía plástica, cirugía general, medicina familiar, medicina general, psicología, enfermería, servicio social, obstetricia, laboratorio, nutrición, hospitalización, sala de operaciones, y atención de emergencia durante las 24 horas.

**1.4.2. Delimitación temporal:** La elaboración y ejecución de la investigación se realizó por el tiempo de 18 meses.

1.4.3. **Delimitación social:** El presente trabajo se efectuó con la participación de todos los trabajadores (personal asistencial, administrativos) del Hospital de Apoyo Recuay; quienes brindaron información voluntaria para alcanzar los objetivos del estudio.

1.4.4. **Delimitación teórica:** en la presente investigación se estudió minuciosamente las variables: el clima organizacional y satisfacción laboral; de acuerdo a los objetivos propuestos que dio respuesta al problema de investigación.

1.4.5. **Delimitación presupuestal:** el costo que originó realizar la investigación fue autofinanciado.

1.4.6. La investigación fue **factible** de realizarse porque se contó con el apoyo decidido de los directivos de la mencionada institución de salud donde se desarrolló la investigación. Asimismo, se garantizó la **viabilidad** del estudio porque se dispuso de los recursos humanos, económicos, logísticos, bibliográficos, materiales y tiempo necesario para la realización de la investigación de acuerdo al cronograma establecido.

## 1.5. **Ética de la investigación.**

Para el desarrollo de este trabajo se tuvo en cuenta los principios éticos de la Declaración de Helsinki de la Asamblea Médica Mundial (AMM) (2017) sobre las consideraciones éticas de las bases de datos de salud y los biobancos. Para ello se consideró los siguientes principios.

**Principio 9:** En el respeto de la dignidad, autonomía, privacidad y confidencialidad de las personas, los médicos tienen obligaciones específicas, tanto éticas y legales, como responsables de proteger a las personas que toman

parte de la investigación. El derecho a la autonomía, privacidad y confidencialidad también permite a las personas controlar el uso de la información personal y su material biológico.

**Principio 10:** La confidencialidad es esencial para mantener la confianza y la integridad en las bases de datos y los biobancos. Al saber que su privacidad será respetada, el paciente y el donante se sienten confiados para a compartir información personal sensible. Su privacidad está protegida por el deber de confidencialidad de todos los que participan en la manipulación de la información y el material biológico.

**Principio 14:** La persona tiene derecho a solicitar información sobre sus datos y su uso y recibirla, como también a solicitar las correcciones de errores u omisiones. Las bases de datos de salud y los biobancos deben adoptar las medidas adecuadas para informar a las personas involucradas sobre sus actividades.

**Principio 15:** La persona tiene derecho, en todo momento y sin represalias, a cambiar su consentimiento o retirar su información identificable de la base de datos de salud y su material biológico de un biobanco. Esto se aplica al uso de la información y los materiales biológicos en el futuro.

**Principio 35:** Que toda investigación que requiera el estudio con seres humanos, debe de ser inscrito en una base de datos y que este disponible al público.

**Principio 36:** El investigador tiene la obligación ética con respecto a la publicación y difusión de los resultados de su investigación. El investigador

tiene el deber de tener a la disposición del público los resultados de su investigación.



## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Investigación.

##### Antecedentes Internacionales

Del Ángel, et al. (2021) tuvieron como objetivo fue analizar el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Universidad Veracruzana, México. Siendo un estudio transversal analítico y correlacional, se usó una muestra de 182 trabajadores, en la recolección de datos se usó la encuesta para ambas variables. Los resultados obtenidos fueron: el 56% opinaron que el clima laboral está por mejorar y el 46,2% manifiestan estar muy satisfechos. Se encontró que existe una correlación significativa pero moderada con Rho Spearman = 0.205 y p-valor = 0,05.

Araya, M. y Medina, A. (2019) tuvieron objetivo fue determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional en una comuna de atención primaria de Chile, consideraron que el estudio es de tipo analítico de corte transversal, usando una muestra de 110 funcionarios. Los resultados, demostraron que existe un nivel medio de satisfacción laboral en un rango de  $3,32 \pm 0,93$  y un clima organizacional entre  $3,45 \pm 0,83$  de un máximo de 5 puntos. Conclusión, se determinó que existe relación estadísticamente significativa con Rho de Spearman de 0,636 con p – valor = 0,001.

Masache, M. (2022) tuvieron como objetivo establecer la influencia del clima organizacional sobre el desempeño del personal en la unidad de atención primaria de salud de Machala. Se uso una metodología con enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue correlacional. Los resultados demostraron que el ambiente institucional

alcanzo un promedio general de 3,49, el promedio de la motivación, colaboración y buen trato alcanzo un promedio de 4,1 y el desempeño laboral tuvo un promedio general de 4,35 y alcanzo un nivel alto con 4,6 en el desempeño y conocimiento de trabajo. La investigación concluye que el clima organizacional influye en forma directa, pero con una correlación débil en el desempeño laboral.

### **Antecedentes Nacionales**

Sánchez, C. (2020) tuvo como objetivo analizar la relación del clima organizacional y Satisfacción laboral en tiempos de COVID-19, en el Hospital Santa Isabel de Trujillo, presentado en la Universidad Cesar Vallejo. El tipo de estudio usado fue el aplicado, no experimental, descriptivo y correlacional; de diseño transversal; se usó una muestra de 50 personales asistenciales, como instrumento se usó un cuestionario del Ministerio de Salud (MINSA, 2011y MINSA, 2002). Resultados: el 80% opinaron que el clima organizacional está por mejorar y el 72% manifestaron estar ni satisfecho/ni insatisfechos. Concluyendo, que existe relación significativa de nivel intermedio entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con coeficiente de correlación de Pearson ( $r = 0,347$  y  $p - \text{valor} = 0,014 < 0,05$ ).

Porras, A. (2019), tuvo como objetivo determinar la Influencia del clima organizacional en la motivación del profesional de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital Luis Nicasio Saénz. Los resultados encontrados demuestran que 50% opinaron que el clima organizacional es favorable y el 53% manifiestan una alta motivación y son las condiciones laborales, la de supervisión y las de realización las dimensiones de mayor influencia. La investigación concluye

que existe influencia del clima organizacional en la motivación del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Luis Nicasio Sáenz.

Cachi, O. (2019) tuvo como objetivo determinar la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José”. Los resultados encontrados demuestran que el 84.3%, opinaron que el clima organizacional es bueno y el 50,6% manifiestan que el nivel de satisfacción es bueno. La Investigación concluye que existe una relación directa y significativa entre ambas variables.

Catillo, E. et al. (2019) tuvo como objetivo determinar la relación del liderazgo y clima organizacional en trabajadores de los establecimientos de salud en una Microred en el Perú. El Objetivo de la investigación fue determinar la relación entre las variables propuestas. Los resultados de la investigación demostraron que, de la muestra de 88 trabajadores, el 55,7% opinan que existe un liderazgo transaccional de nivel alto y el 62,8% manifiestan que el clima laboral está por mejorar. Conclusión, la prueba estadística correlación de Spearman demostraron que existe relación positiva y significativa entre los tipos de liderazgo y el clima organizacional, lo que significa que, a mayor liderazgo, mejor clima organizacional.

## **2.2. Bases teóricas**

Los conceptos que fundamentarían la presente investigación son clima organizacional y satisfacción laboral.

### **2.2.1. Clima Organizacional**

Sobre el clima organizacional existen muchas definiciones de diferentes autores, quienes explican cada uno a su manera su significado, como el de Chiavenato (2000), quien define al clima organizacional como:

El reflejo de la influencia del ambiente en la motivación de los trabajadores, es decir es la cualidad o propiedad del ambiente de la institución que es percibida o experimentada por los individuos que pertenecen a la organización y que influye en su comportamiento. (p.120)

En toda empresa existe un clima organizacional que depende de muchos factores que influyen en los trabajadores en su comportamiento y desempeño, es decir que “el clima organizacional está constituido por un conjunto de características inherentes a la organización, así como también de las características personales de los individuos que determinan su personalidad” (Brunet, 2013, p.12).

Existen otros autores antiguos que sentaron las bases de los conceptos actuales referente al clima organizacional como Litwin (1971) quien define al clima organizacional como: “las cualidades o propiedades de los ambientes de la organización que son percibidos o experimentados por sus integrantes y son los que influye en su comportamiento” (p.58).

### **Importancia del clima Organizacional.**

El clima organizacional en una empresa o institución es importante porque si existe un clima sano éste influye en el estado de ánimo de los trabajadores que se ve reflejado en su satisfacción y como consecuencia se observa un buen trato a los clientes, es decir qué; “el clima organizacional, se considera como un sentimiento que es transmitido por el ambiente laboral; como interactúa sus integrantes, como

son las relaciones interpersonales; como se atiende a los clientes y a los proveedores” (Luthans, 2002, p.86).

De otro lado para analizar la importancia del clima organizacional se tiene que analizar además de las condiciones que ofrece la institución para el desempeño de las funciones del trabajador, a las condiciones del individuo para realizar sus funciones, en tal sentido Álvarez (2017) considera que; “si el individuo tiene buenas aptitudes, características físicas y psicológicas adecuadas, tendrá un comportamiento que le permita percibir el clima laboral de la organizacional, de ser positivo le permitirá que se involucre en los objetivos empresariales y mejorar su productividad” (p.11).

### **Dimensiones del Clima Organizacional:**

#### **A. Liderazgo**

##### **Definición**

El liderazgo es considerado como, “la actitud que permite influir en un grupo de individuos con el propósito de lograr una visión o metas previamente establecidas” (Robbins y Judge, 2009, p.385).

Un líder debe conocer que habilidades posee, que le permitan influir en las personas que tiene a su cargo, para poder cumplir con las metas de las organizaciones, es por ello que las organizaciones desarrollan algún tipo de liderazgo que se el sello de la organización

##### **Tipos de liderazgo**

La clasificación de Chiavenato, (2009), considera tres tipos de lideres.

- **Líder autocrático:** es aquel que fija las directivas; controla el poder y toma las decisiones. Esto significa que cuando toma decisiones comunica

al grupo para que los ejecute y supervisa de cerca. Es dominante, le gusta elogiarse y es renuente a las críticas.

- **Líder liberal:** conocido también como laissez-faire, en este tipo de liderazgo el líder tiene una participación mínima, supervisa muy poco, permite que las decisiones grupales sean libres y no evalúa regularmente las acciones del grupo.
- **Líder democrático:** en este tipo de liderazgo es el líder quien esboza las directivas, fomenta discusiones con la participación de los equipos, permite la participación del grupo de la toma de decisiones y descentraliza su autoridad (pp. 349-350).

Se tiene también la clasificación de Robbins y Juge (2009), sobre liderazgo.

- **Liderazgo carismático:** es atribuible a las acciones heroicas o extraordinarias del líder cuando los subalternos observan ciertos comportamientos.
- **Liderazgo transformacional:** Es el líder que orienta, motiva a sus subalternos, capaz de cambiarlo sus expectativas, su percepción y su motivación, lo más importante es que impulsa la transformación dentro de la organización.
- **Liderazgo transaccional:** es el tipo de líder que promueve el cumplimiento de las tareas a través de premios o castigos. Se conoce como liderazgo institucional, cuyo papel está centrado en la supervisión, organización y el desempeño del grupo (pp. 413-422).

## B. Motivación

### Definición

Los retos que enfrentan las organizaciones es la motivación de sus trabajadores con la finalidad de que se cumplan las metas y objetivos institucionales, así como también se identifiquen con la empresa y mejoren en su desempeño; es por ello que la motivación “es un proceso que va a depender de la forma, de la intensidad, la persistencia y los esfuerzos que realicen los colaboradores para lograr los objetivos institucionales” (Chiavenato, 2009, pp. 236-237).

### **La motivación y sus procesos**

Los procesos que implementa una organización para otorgar un servicio o producto están orientado a la satisfacción de los clientes, es por ello que, las organizaciones deben propiciar ambientes motivadores, para ello se deben seguir ciertos procesos como:

- La necesidad de crear un proceso que reduzca o minimice la tensión, generados por las necesidades o carencia de algo.
- Generar un proceso enfocado en una meta que permita satisfacer una necesidad o carencia.
- Procesos de satisfacción las necesidades, entonces la motivación será un éxito.
- Evaluar constantemente el desempeño que permita determina el tipo de recompensas o sanciones a los trabajadores.
- Terminado un proceso de motivación debe dar lugar a la iniciación de otro proceso. (Chiavenato, 2009, p.238).

### **C. Comunicación**

#### **Definición**

La comunicación es base fundamental en toda organización, su dinámica permitirá una interrelación adecuada entre sus miembros, es por ello que la comunicación se refiere a “la trasmisión fundamentalmente de información a través de símbolos comunes verbales o escritos que sean de fácil comprensión, cuando es transmitida de una persona a otra” (Chiavenato, 2009, p. 308).

### **Funciones**

La comunicación según Chiavenato (2009), tiene las siguientes funciones.

- **Control:** es un fuerte componente de la comunicación que influye en el comportamiento organizacional, los equipos y los individuos. Entonces el control es efectivo si es que los empleados siguen las normas, los procedimientos de trabajo y comunican los problemas laborales a sus superiores.
- **Motivación:** la comunicación es efectivo en la motivación cuando se les hace conocer claramente lo que tiene que hacer los trabajadores, se les hace conocer los resultados de la evaluación, y se les orienta sobre las metas y resultados a alcanzar.
- **Expresión de emociones:** la comunicación juega un papel importante porque permite que los individuos de forma personal o en grupo puedan expresar su satisfacción o insatisfacción de las necesidades personales o de la organización.
- **Información:** cuando se comunican los datos que identifican y permite evaluar cursos de acción alternativo facilita la toma de decisiones y grupales (p.309).

Las funciones antes descritas son importantes en cualquier organización debido a que permite tener conocimiento de las tareas y funciones que se les asigna a los trabajadores, lo que permite minimizar los errores, lo que conduce a realizar eficientemente los roles asignados, que permitan el reconocimiento que puede ser económico o de estímulo.

### **Tipos de comunicación**

Toda organización tiene un tipo comunicación las cuales son transmitidas, pero todas tienen uno de los siguientes tipos.

- **Comunicación descendente.** Es la comunicación que se realiza de arriba hacia abajo, es decir que los mensajes son enviados de los directivos a los subordinados. En este tipo de comunicación se busca la empatía y un clima de trabajo unificado en busca de la solución a los problemas de investigación.
- **Comunicación ascendente.** Es la comunicación que se hace desde los niveles más bajos hasta los niveles más altos de la organización.
- **Comunicación horizontal.** Es el intercambio que realizan los trabajadores de forma diagonal, dentro o a lo largo de las secciones de la organización, cuyo propósito es permitir solicitar actividades de apoyo y coordinación. (Chiavenato, 2009, pp. 321-323).

### **2.2.2. Satisfacción Laboral.**

La satisfacción de los colaboradores de una organización depende de cómo es el clima organizacional, y de las condiciones laborales para su desempeño, lo que hace que el trabajador se identifique con los objetivos organizacionales. Por un lado, Gonzales hace ver que la satisfacción viene hacer:

El grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. En definitiva, es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular. La satisfacción con el trabajo es un estado emocional agradable, resultado de la evaluación del empleo como medio que facilita o lleva a alcanzar los valores laborales del individuo (Gonzales et al, 2014, p. 193).

Por otro lado, la satisfacción de los trabajadores de la institución se asocia al comportamiento que demuestran a diario, en tal sentido Pérez y Gardey (2014).

Consideran a la satisfacción como:

El grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. La satisfacción laboral es un índice en la actitud del trabajo frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador (p. 14).

### **Importancia de la satisfacción laboral.**

StarMeUp. (2018), considera a la satisfacción laboral importante porque, “sin duda alguna, los trabajadores son el recurso más vital de cualquier organización y mantener a los empleados satisfechos para mejorar su desempeño” (p. 38).

Asimismo, el autor asevera lo siguiente a:

**Menores tasas de ausentismo y rotación.** Los colaboradores que se sienten a gusto en su puesto de trabajo tienen una probabilidad menor de faltar al trabajo o a renunciar, lo que resultaría para el departamento de Recursos Humanos a ahorro de tiempo y de dinero.

**a. Mayor productividad.** En general los empleados satisfechos - sin importar su *seniority* – tienen mejor desempeño que aquellos que no están contentos. De aquí la efectividad de las compañías con una mayor cantidad de empleados felices.

**b. Lealtad.** Si los trabajadores se sienten apoyados en sus intereses, estos tienden a trabajar con más ahínco y comprometidos, esto se conoce como comportamiento ciudadano.

### **Las dimensiones determinantes de la satisfacción laboral son:**

Para Acosta y De la Cruz (2017). Consideran como dimensiones que sustentan el trabajo a través de la percepción a las siguientes condiciones:

- **Las condiciones físicas y/o materiales:** corresponde a los recursos que se le debe dar al trabajador para que desarrolle su trabajo con eficiencia.
- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** consiste a la forma como la organización compensa y/o gratifica a sus trabajadores por su desempeño.
- **Políticas administrativas:** son los tratados o acuerdos que el trabajador logra para sus objetivos personales.
- **Relaciones Sociales:** es la interrelación con el usuario interno y externo.
- **Desarrollo Personal:** es la forma como la organización posibilita que los profesionales con mayor libertad.
- **Desempeño de Tareas:** se entiende como el grado de calor que tiene el trabajador sobre su trabajo.
- **Relación con la autoridad:** donde el trabajador se pone de acuerdo con su jefe directo respecto a sus actividades cotidianas

### **Los Niveles de Satisfacción son:**

- **Insatisfacción.** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.
- **Satisfacción.** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.
- **Complacencia.** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

#### **Elementos que conforman la satisfacción:**

Dentro del conjunto de elementos que se refieren a la satisfacción al cliente consideramos a la percepción y expectativas que define Zeithman y Bitner (2002), que consideran que:

- **Percepciones:** Es cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características.

- Se determina desde el punto de vista del paciente, no de la institución.
- Se basa en los resultados que el paciente obtiene con el servicio.
- Está basado en las percepciones del paciente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el paciente.
- Depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos.

- Ada su complejidad el rendimiento recibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente.
- **Expectativas:** Son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el afecto de una o más de estas cuatro situaciones.
  - Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
  - Experiencias de compras anteriores.
  - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
  - Promesas que ofrecen los competidores.

### 2.3. Definición de términos.

- a. **Clima organizacional:** “es una variable que va a representar al conjunto de percepciones que es compartida por los colaboradores respecto al ambiente interno de trabajo” (Arias & Arias, 2014, p.25)
- b. **Satisfacción laboral:** “Es la percepción de los empleados que puede ser favorable o desfavorable referente a su trabajo, expresado en la relación de las expectativas con las recompensas que se les ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerenciales” (Morillo, 2006, p.48)
- c. **Motivación:** “es lo que impulsa al individuo a llevar a cabo ciertas acciones y conductas para cumplir los objetivos” (Pérez y Merino, 2012, p.58).
- d. **Dimensiones:** “es una característica, una circunstancia o una fase de una cosa o de un asunto” (Pérez y Gardey, 2014, p.43).

- e. **Ambiente:** el concepto puede utilizarse para nombrar el aire o la atmosfera; por eso el medio ambiente es el conjunto que afecta a los seres vivos y que condiciona sus circunstancias vitales (Pérez y Merino, 2014, p.45).
- f. **Desempeño:** “es el cumplimiento de una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea” (Pérez y Merino, 2019, p. 43).
- g. **Liderazgo:** “Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específico” (Chiavenato, 2016, p. 76).
- h. **Comunicación:** “es todo el proceso social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano” (WEBSCOLAR, 213).
- i. **Insatisfacción:** “es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. La insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado” (Nicuesa, 2015, p.38).
- j. **Complacencia:** “se da cuando lo que se adquiere excede de buena manera a lo que el cliente esperaba al momento de adquirir el producto o servicio”. (CiM, s/f).

#### 2.4. Hipótesis.

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores, Hospital de Apoyo Recuay, 2021.

## 2.5. Variables.

**Variable 1:** Clima organizacional

**Variable 2:** Satisfacción laboral

## 2.6. Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables clima organizacional y satisfacción laboral*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Medida
Variable 1 Clima Organizacional	El clima organizacional lo constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. (Chiavenato, 1992).	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de normativa.</li> <li>• Soporte integrado para solución de problemas.</li> <li>• Modelo de gestión del talento humano.</li> <li>• Reconocimiento.</li> <li>• Asertividad.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca.</li> <li>2. Casi nunca.</li> <li>3. Regularmente.</li> <li>4. Casi siempre.</li> <li>5. Siempre.</li> </ol>	Ordinal
		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estímulo para generar nuevas ideas.</li> <li>• Respaldo para poner sus iniciativas.</li> <li>• Satisfacción con el trabajo que realiza.</li> <li>• Compensar.</li> <li>• Remunera.</li> </ul>		
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones.</li> <li>• Dificultades en la información.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Comunicación directa.</li> <li>• Valorar la opinión.</li> </ul>		
Variable 2 Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que tiene los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas. (Murillo, 2006)	Percepción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo organizado.</li> <li>• Funciones definidas.</li> <li>• Aligerar la recarga de trabajo.</li> <li>• Desarrollo de habilidades.</li> <li>• Información del desempeño.</li> <li>• Jefatura con dominio técnico y conocimiento.</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Información directa.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Colaboración.</li> <li>• Expresión de opiniones.</li> <li>• Stress por el ambiente.</li> <li>• Información necesaria.</li> <li>• Comunicación con los usuarios.</li> <li>• Servicio seguro.</li> <li>• Condiciones ambientales.</li> <li>• Formación necesaria.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca.</li> <li>2. Casi nunca.</li> <li>3. Regularmente.</li> <li>4. Casi siempre.</li> <li>5. Siempre.</li> </ol>	Ordinal

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### **3.1. Tipo de Investigación.**

La investigación fue Aplicada, debido a que la investigación estuvo orientada a generar el conocimiento referente al clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el Hospital de Apoyo Recuay. Las investigaciones aplicadas son estudios científicos que buscan resolver problemas prácticos, esto es, solucionar problemas cotidianos en el campo de la salud o en el desarrollo de tecnología innovadoras (Lifeder,2020).

De acuerdo con la técnica de contrastación la investigación fue Correlacional, debido ha permitido medir la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el Hospital de Apoyo Recuay. Respecto a las investigaciones correlacionales Hernández y Mendoza (2018), sostienen que. “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.108).

#### **3.2. Diseño de investigación.**

La investigación fue no experimental y para el logro de los objetivos y dar respuesta al problema de investigación se desarrolló un diseño transaccional – correlacional, debido a que se tomaron los datos en un tiempo único y con preguntas estandarizadas a través de un cuestionario. Los diseños no experimentales son, “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. [...]. Los diseños transversales son, “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández y Mendoza, 2018, p.175).

### **3.3. Población y muestra.**

#### **3.3.1. Población.**

La población en este estudio estuvo conformada por todos los trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Recuay, que son en número son 60 trabajadores quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

##### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores nombrados.
- Trabajadores bajo el régimen de contrato administrativo de servicios (CAS) quienes estuvieron laborando en el nosocomio en un plazo no menor de 6 meses.
- Trabajadores bajo contrato Ley 276 (plazas bloqueadas) quienes estuvieron laborando en el nosocomio en un plazo no menor de 6 meses.
- Trabajadores que aceptaron voluntariamente responder el instrumento de recolección de datos y firmaron el consentimiento informado.

##### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que no aceptaron participar del estudio.
- Trabajadores contratados por terceros y por la Municipalidad.
- Estudiantes, practicantes e internos de Ciencias de la salud.

#### **3.3.2. Muestra.**

La investigación se realizó con todos los sujetos que conforman la población, por lo que no fue necesario calcular una muestra, considerándose para tal fin una muestra censal; al respecto este tipo de muestras, Ramírez (1997) refiere que la muestra censal “es aquella donde todas las unidades de investigación son

consideradas como muestra” (p.23). En consecuencia, al no seleccionar unidades de análisis el muestreo fue el no probabilístico.

### **3.3.3. Unidad de Análisis.**

Cada trabajador que labora en el Hospital de Apoyo Recuay quien cumplió con los criterios de inclusión y exclusión.

### **3.4. Técnicas e Instrumento(s) de recolección de datos.**

**3.4.1. Técnica:** La técnica que se usó en la investigación fue la encuesta.

**3.4.2. Instrumento:** El instrumento usado en la investigación fue el Cuestionario (Anexo 1) construido por el investigador el cual estuvo distribuido de la siguiente manera:

#### **I. Datos Generales.**

Considera

#### **II. Clima organizacional.**

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| 2.1. Liderazgo    | Contiene 05 ítems |
| 2.2. Motivación   | Contiene 05 ítems |
| 2.3. Comunicación | Contiene 05 ítems |

Las respuestas para cada ítem fue tipo escala de Lickert.

- 1.- Nunca
- 2.- Casi nunca
- 3.- Regularmente
- 4.- Casi siempre
- 5.- Siempre

Escala de Medición

Malo de 5 a 11

Regular de 12 a 18

Bueno de 19 a 26

### **III. Satisfacción Laboral.**

Percepción. Contiene 20 ítems

Las respuestas para cada ítem fue tipo escala de Likert.

1.- Nunca

2.- Casi nunca

3.- Regularmente

4.- Casi siempre

5.- Siempre

Escala de Medición

Insatisfecho de 20 a 60

Satisfecho de 60 a 100

#### **Validación.**

La validación de los instrumentos se realizó mediante el análisis de contenido del constructo por juicio de expertos cuyos resultados se presentan en el Anexo 2. No fue necesario el cálculo de correlación de la opinión de los expertos debido a que los 05 expertos opinaron en el 100% de que el instrumento estuvo bien en su contenido.

#### **Confiabilidad.**

Para medir la confiabilidad de los instrumentos se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, para lo cual se utilizó una muestra piloto de 15 trabajadores del Hospital de Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, quienes cumplen

con las mismas características y funciones de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay. Los resultados se muestran a continuación:

- Coeficiente de confiabilidad para las variables: clima organizacional y satisfacción laboral
- Nivel de error: 5 %

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad del instrumento para el clima organizacional*

Clima Organizacional		
Alfa de Cronbach	Nº de Preguntas	Participantes
0,844	15	15

*Nota:* Los resultados muestran que el coeficiente de confiabilidad es adecuado para aplicar el instrumento.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad del instrumento para la satisfacción laboral*

Satisfacción laboral		
Alfa de Cronbach	Nº de Preguntas	Participantes
0,810	20	15

*Nota:* Los resultados muestran que el coeficiente de confiabilidad es adecuado para aplicar el instrumento.

### 3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos.

- Análisis descriptivo:** Con la información obtenida de la aplicación de los instrumentos se confeccionó la base en el programa estadístico SPSS versión 25. La presentación de los resultados de la información se realizó mediante tablas de frecuencia unidimensional y bidimensional con la finalidad de responder a los objetivos de la investigación.

b. **Contrastación de hipótesis:**

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la técnica estadística prueba de hipótesis, siguiendo los siguientes pasos:

- **Hipótesis de trabajo:**

Ho: Hipótesis nula

Hi: Hipótesis alterna

- **Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

- **Estadístico de prueba:** Correlación de Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

- **Regla de decisión:**

p-valor < 0,05 Aceptamos la hipótesis alterna, lo que significa que existe diferencia significativa entre las variables.

## Capítulo IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1.1. Presentación de Resultados

**Tabla 4**

*Información sociodemográfica de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay, 2021*

<b>Edad</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
26 – 33	14	23,3
34 – 41	13	21,7
42 – 49	12	20,0
50 – 57	10	16,7
58 – 65	11	18,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>
<b>Sexo</b>		
Femenino	37	61,7
Masculino	23	38,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>
<b>Condición laboral</b>		
Nombrado	35	58,3
Contratado	25	41,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo de servicio en años</b>		
0 – 4	20	33,4
5 – 9	15	25,0
10 – 14	5	8,3
15 – 19	8	13,3
De 20 a +	12	20,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Los resultados de la tabla muestran la información demográfica de la edad, sexo, condición laboral y tiempo de servicios de los trabajadores del hospital.

**Tabla 5**

*Niveles del clima organizacional en el Hospital de Apoyo Recuay, 2021*

<b>Clima organizacional</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	9	15,0
Regular	48	80,0
Bueno	3	5,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* En los resultados de la tabla demuestran que el mayor porcentaje opinan que el nivel del clima organizacional es regular.

**Tabla 6**

**Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores, Hospital de Apoyo Recuay, 2021**

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfechos	22	36,7
Satisfechos	38	63,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* En la tabla se presentan los resultados de los niveles de satisfacción, en la cual se aprecia que el mayor porcentaje manifiestan estar satisfechos.

**Tabla 7*****Clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital de Recuay, 2021***

Satisfacción laboral		Clima Organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Insatisfecho	N°	8	14	0	22
	%	13,3	23,3	0,0	36,7
Satisfecho	N°	1	34	3	38
	%	1,7	56,7	5,0	63,3
Total	N°	9	48	3	60
	%	15,0	80,0	5,0	100,0

**Nota.** En los resultados mostrados en la tabla se aprecian que el mayor porcentaje de trabajadores opinaron que el clima organizacional es regular y se encuentran satisfechos.

**Tabla 8**

*Liderazgo y satisfacción laboral de los trabajadores, Hospital de Apoyo Recuay, 2021.*

Satisfacción laboral		Liderazgo			Total
		Bajo	Regular	Bueno	
<b>Insatisfecho</b>	N°	11	11	0	22
	%	18,3	18,3	0,0	36,7
<b>Satisfecho</b>	N°	7	26	5	38
	%	11,7	43,3	8,3	63,3
<b>Total</b>	N°	18	37	5	60
	%	30,0	61,7	8,3	100,0

*Nota.* Los resultados que se presentan en la tabla demuestran que el mayor porcentaje de los trabajadores manifiestan que el liderazgo es regular y se encuentran satisfechos.

**Tabla 9**

*Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, Hospital de Apoyo Recuay, 2021.*

Satisfacción laboral		Motivación			Total
		Bajo	Regular	Buena	
<b>Insatisfecho</b>	N°	14	8	0	22
	%	23,3	13,3	0,0	36,7
<b>Satisfecho</b>	N°	8	28	2	38
	%	13,3	46,7	3,3	63,3
<b>Total</b>	N°	22	36	2	60
	%	36,7	60,0	3,3	100,0

*Nota.* Los resultados que se presentan en la tabla demuestran que el mayor porcentaje opinaron que la motivación es regular y se encuentran satisfechos.

**Tabla 10**

*La comunicación y la satisfacción laboral de trabajadores, Hospital de Apoyo Recuay, 2021.*

Satisfacción Laboral		Comunicación			Total
		Bajo	Regular	Bueno	
<b>Insatisfecho</b>	N°	4	18	0	22
	%	6,7	30,0	0,0	36,7
<b>Satisfecho</b>	N°	2	29	7	38
	%	3,3	48,3	11,7	63,3
<b>Total</b>	N°	6	47	7	60
	%	10,0	78,3	11,7	100,0

*Nota.* Los resultados que se muestran en la tabla demuestran que el mayor porcentaje de los trabajadores opinaron que la comunicación es regular, pero están satisfechos.

## 1.2. Prueba de hipótesis

### Hipótesis General

#### a. Hipótesis

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay.

Ha: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay.

#### b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

#### c. Estadístico de prueba

Correlación de Spearman 
$$S\rho = 1 - \frac{6D}{n(n^2 - 1)}$$

$S\rho = 0,717$       p valor = 0,000

#### d. Decisión

Con el resultado de la prueba estadística se acepta la Hipótesis Alterna en la que se demuestra que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay. Con p valor < 0.05.

### Hipótesis específica 1

#### a. Hipótesis

Ho: El clima organizacional en la dimensión de liderazgo no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo de Recuay.

Ha: El clima organizacional en la dimensión de liderazgo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo de Recuay.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

c. Estadístico de prueba

Correlación de Spearman 
$$S\rho = 1 - \frac{6D}{n(n^2 - 1)}$$

$$S\rho = 0,771 \quad p \text{ valor} = 0,000$$

d. Decisión

Con el resultado de la prueba estadística se acepta la Hipótesis alterna la cual demuestra que el clima organizacional en la dimensión de liderazgo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay. Con p valor < 0.05.

### **Hipótesis específica 2.**

a. Hipótesis

Ho: El clima organizacional en la dimensión motivación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay.

Ha: El clima organizacional en la dimensión motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

c. Estadístico de prueba

Correlación de Spearman 
$$S\rho = 1 - \frac{6D}{n(n^2 - 1)}$$

$S\rho = 0,396$       p valor = 0,002

d. Decisión

Con el resultado de la prueba estadística se acepta la Hipótesis Alterna en la que se demuestra que el clima organizacional en la dimensión de motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay. Con p valor < 0.05.

### Hipótesis específica 3.

a. Hipótesis

Ho: El clima organizacional en la dimensión comunicación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay.

Ha: El clima organizacional en la dimensión comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay.

b. Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

c. Estadístico de prueba

Correlación de Spearman 
$$S\rho = 1 - \frac{6D}{n(n^2 - 1)}$$

$S\rho = 0,405$       p valor = 0,001

d. Decisión

Con el resultado de la prueba estadística se acepta la Hipótesis Alterna en la que se demuestra que el clima organizacional en la dimensión de

comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay. Con p valor  $< 0.05$ .



### 1.3. Discusión

La investigación tuvo como propósito determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores, Hospital de Apoyo Recuay, así como demostrar la relación significativa entre estas dos variables, esto en razón de que el clima organizacional juega un papel importante en el desempeño de los trabajadores como sostiene Caravelo (2004). “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, comunicación, motivación, estilo de liderazgo, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”. Es por ello que ha motivado la realización de la investigación.

En la investigación se han considerado datos que identifican a los trabajadores que laboran en el Hospital de Apoyo Recuay, como son la edad, sexo, condición laboral y tiempo de servicio, cuyos resultados se muestran en la tabla 4, en donde se aprecia que: el mayor porcentaje 23,3% del total de los trabajadores tiene una edad comprendida entre 26 y 33 años siendo en menor porcentaje 16,7% de trabajadores que tienen una edad comprendida entre 50 y 57 años. El mayor porcentaje 61,7% de los trabajadores son de sexo femenino, y el 38,3% son de sexo masculino. El mayor porcentaje 58,3% tienen la condición laboral de nombrados y el 41,7% son contratados. El 33,4% es el mayor porcentaje de trabajadores que tienen entre 0 a 4 años como tiempo de servicio y en menor porcentaje 8,3% tienen 10 a 14 años de servicio en el Hospital de Apoyo Recuay. Estos resultados son importantes en la investigación porque a partir de ello ha permitido proponer a las autoridades que deben de incluir dentro de su plan de trabajo, la mejora de un buen

clima favorable en la institución hospitalaria y con ello mejorar la calidad de atención que favorezca a la población usuaria.

En la tabla 8 y en la tabla 9 se presentan los resultados de la opinión de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay referente a los niveles del clima organizacional y los niveles de la satisfacción laboral, en ellas se aprecia que, el 80,0% manifestaron que el clima organizacional es regular y en menor porcentaje 5% opinaron que es bueno. Respecto a la satisfacción el 63,3% refieren estar satisfechos y el 36,7% opinaron estar insatisfechos. Los resultados obtenidos de la investigación son similares a los de similares a los de Cachi, (2019), quien investigó sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en el hospital de la PNP, determinando que 84,3% manifestaron que el clima organizacional es bueno y 50,6% manifiestan que la satisfacción es buena. Los resultados de ambas investigaciones son concordantes, pues la satisfacción de los trabajadores en una institución es atribuible al buen clima laboral que existe dentro de ella entre los directivos y colaboradores; así como de las aptitudes, características físicas y psicológicas de los trabajadores. Es por ello que el clima laboral es relevante en el desarrollo organizacional, pues si el clima laboral es tenso la empresa no evoluciona lo cual se refleja en la mala productividad (Álvarez, 2017, p.11)

Los resultados que se reportan en la tabla 10, responden al objetivo general de la investigación cuya finalidad fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores y se propuso demostrar como hipótesis la relación significativa entre las variables, los resultado demostraron que, el mayor porcentaje 56,7% opinaron que el clima organizacional es regular, pero se encuentra satisfechos, mientras que el 5,0% manifestaron que el clima organizacional es

bueno y se encuentran satisfechos, la prueba estadística correlación de Spearman con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$  con lo cual se contrasta la hipótesis. Los resultados son similares a los de Del Ángel. et al. (2019). Quien analizó la relación del clima laboral con la satisfacción laboral en trabajadores de salud demostrando que con el 56% que el clima laboral está por mejorar y el 46,2% están muy satisfechos. Y con la correlación de Rho de Spearman = 0.205 y  $p\text{-valor} < 0,05$  demostraron que existe relación significativa.

Estos resultados de la investigación como los de los antecedentes se puede señalar que en las organizaciones en donde existe un clima organizacional regular los trabajadores a pesar de ello se encuentra satisfechos lo que significa que, a cualquier variación, regular o con tendencia a buena que exista en el clima organizacional, esta influirá significativamente en forma directa, los trabajadores respecto a su satisfacción laboral, esto en razón de que los trabajadores mínimamente se identifican con su organización y en muchos casos desean seguir participando activamente en ella, al respecto Gonzales et, al (2014) señala que entre los trabajadores y las organizaciones existe un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular y que la satisfacción con el trabajo es un estado emocional agradable, resultado de la evaluación del empleo como medio que facilita o lleva a alcanzar los valores laborales del individuo y para Pérez y Gardey (2014) la satisfacción es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo que incluye la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. Por lo tanto, la satisfacción laboral es un índice en la actitud del trabajo frente a sus obligaciones. En consecuencia, en razón de los resultados obtenidos en la investigación se puede determinar la existencia

directa del clima organizacional con la satisfacción de los trabajadores y que ello influye en el desempeño, así como en la calidad de atención que brindan los trabajadores a los usuarios de las organizaciones.

## Conclusiones

De acuerdo a los resultados de la investigación se concluyó que:

1. El mayor porcentaje de los trabajadores manifestaron que el clima organizacional es regular y refieren estar satisfechos. Demostrándose con un nivel de error menor al 5% que existe relación significativamente entre las variables estudiadas.
2. Los trabajadores en mayor porcentaje opinaron que existe un liderazgo regular y se encuentran satisfechos; demostrándose que existe relación significativamente de las variables.
3. El mayor porcentaje de los trabajadores consideran que la motivación es regular y se encuentra satisfechos. Demostrándose que existe relación significativa entre las dos variables.
4. En la dimensión de comunicación el mayor porcentaje opinaron que es regular y se encuentran satisfechos. Se demostró que existe relación significativamente de las dos variables.

## Recomendaciones

1. A los jefes del hospital, tener presente los resultados de la investigación, porque sirven como referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de la institución y se adopten medidas que permitan promover estrategias que fortalezcan el clima organizacional y se eleve el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.
2. Al jefe de personal, tomar acciones con el propósito de motivar a los trabajadores, otorgando incentivos y reconocimientos a éstos, así como también mejorar la comunicación, las relaciones interpersonales y la identificación con la institución.
3. A los investigadores se les incentiva a realizar estudios longitudinales para comparar la evolución en el tiempo de las dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral. También realizar estudios por grupo de trabajadores para comparar los mismos.
4. A los maestrantes realizar trabajos de investigación sobre la comunicación a nivel del hospital con los jefes, compañeros de trabajos y pacientes.
5. A los Jefes, realizar planes de mejora en la comunicación, motivación y liderazgo, como parte del clima organizacional.

## Referencia Bibliográfica

- Acosta y De la Cruz (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital Essalud, Lima*. [Tesis de especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia].  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima\\_Acosta%20Ingaruca%2c%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima_Acosta%20Ingaruca%2c%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, L. (2017). *Clima organizacional como determinante en el desempeño laboral en las empresas colombianas*. [Tesis de Maestría, Universidad Militar de Nueva Granada].  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16258/AlvarezMonta%c3%b1oLinaMaria2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araya, M. y Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica Risaralda* vol.25 no.2 Pereira July/Dec. 2019.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672019000200157](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157)
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Revista Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191.  
<https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Brunet, L. (2013), *el clima del trabajo*. México., Tirillas.  
<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definicionesydimensiones-del-clima.html>
- Castillo E, Medina M, et al. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una MICRORED de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. v. 45, n. 2, e1351.  
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/#>
- Cachi, O. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP "San José"*. [Tesis de Maestría, Universidad San Pedro]

- [http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14828/Tesis\\_65710.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14828/Tesis_65710.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*, Mc Graw Hill.  
<https://blog.acsendo.com/herramientas-para-medir-el-clima-laboral/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*, D.F, Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Centro de Investigación de Mercado (CIM, s.f.). *Satisfacción del cliente*.  
<https://www.ciminvestigacion.com/satisfaccion-del-cliente-satisfechos-insatisfechos/>
- Del Ángel, E.M. del, Fernández-Acosta, C.A., Santes-Bastián, M.C., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Revista Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. enero 15 de noviembre de 2021.  
<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Elegre, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Revista Avances en Psicología*.  
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/issue/view/30>
- García, S. (20 de noviembre del 2020). *La satisfacción laboral*.  
<https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo,los%20empleados%20perciben%20su%20trabajo.>
- González, F. et. al. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Revista Intangible Capital*, 10(1),189-211. ISSN: 2014 3214.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=549/54930453008>
- Litwin, G. (1971). Motivación y Clima organizacional. Universidad de Harvard.
- Luthans, F. (2002) Comportamiento organizacional positivo: desarrollo y gestión de fortalezas psicológicas. *Revista Academy of Management Executive*, 16, 57-75.  
<http://dx.doi.org/10.5465/AME.2002.6640181>
- Lifeder (15 marzo 2022). *10 ejemplos de Investigación Aplicada*

- <https://www.lifeder.com/ejemplos-investigacion-aplicada/>
- Masache, M. (2022). *Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal de las Unidades de Atención Primaria de Salud en Machala*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/19252/1/T-UCSG-POS-MGSS-378.pdf>
- Morrillo, I., (2006). Clima organizacional y satisfacción laboral en el departamento de Geografía e Historia del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez. *Revista Educare*, ISSN 1316-6212, ISSN-e 2244-7296, Vol. 10, N°. 2, 2006, págs. 191-21  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2551170>
- Ninaquispe, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Mórrope, junio*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo-sede Chiclayo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52237/Ninaquispe\\_QMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52237/Ninaquispe_QMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Nicuesa, M. (2015). *Definición ABC*.  
<https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). *Definición de satisfacción laboral*.  
<https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2019). *Definición de desempeño*.  
<https://definicion.de/desempeno/>
- Peiró, J. M., et. al. (2004). Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología Médica y Psicosomática*, 25(4), 129-140.  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-34949>
- Pico, V. (2020). *Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil – Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil].  
<http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1497>

- Porras, A. 2019 *Influencia del clima organizacional en la motivación del profesional de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital Luis Nicasio Sáenz – PNP*, [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos].  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10850/Porras\\_ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10850/Porras_ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, P. y Judge A. (2009). *Comportamiento organizacional*, México, Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Sánchez, K. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos de COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez\\_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- StarMeUp. (2018) *Satisfacción Laboral: Qué Es y Cómo Medirla*.  
<https://www.starmeup.com/blog/es/culturaorganizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>.
- WEBSCOLAR. (2013). *Definiciones de comunicación según diferentes autores*.  
<https://www.webscolar.com/definiciones-de-comunicacionsegun-diferentes-autores>.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. 2da edición. México:

# Anexos



**ANEXO 1**

**CUESTIONARIO**

Sr. (a) el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación con la finalidad de determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores del Hospital de Apoyo de Recuay, los datos que proporcione serán confidenciales y solo serán utilizados en la investigación, los que al mismo tiempo servirán para proponer mejoras dentro de la institución, por lo que se le agradece su colaboración.

**I. Datos Generales**

Edad.....

Sexo:            Femenino                Masculino   

Condición laboral:

Nombrado                Contratado   

Tiempo de trabajo en el Hospital:

0-4 años        5 – 9años        10- 14años        15- 19años        20 a más   

Área de trabajo: .....

**II. Clima organizacional**

**Instructivo:**

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas, marque con un aspa (X) la alternativa que considere pertinente.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre

**CLIMA LABORAL**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Liderazgo</b>						
01	Los jefes del Hospital aplican la normatividad según están establecidas.					

02	Su jefe inmediato brinda soporte integral en la solución de problemas.					
03	El Hospital tiene un modelo de gestión del talento humano orientado al trabajador.					
04	Cuando logro un buen resultado o hago algo sobresaliente en mi trabajo, mi jefe inmediato reconoce mi aportación.					
05	Cuando llego a cometer algún error, mi jefe inmediato lo detecta oportunamente y me informa de manera asertiva.					
<b>Motivación</b>						
06	Los directivos del Hospital estimulan a los trabajadores a generar nuevas ideas para el logro de los objetivos institucionales.					
07	Se siente el respaldo de los directivos del Hospital para poner en marcha sus iniciativas.					
08	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza en el área donde desempeña sus funciones.					
09	El sistema de compensación que realiza en el Hospital es justo para el trabajo que realiza.					
10	Siente que su trabajo que realiza en el Hospital es bien remunerado.					
<b>Comunicación</b>						
11	Los jefes del Hospital explican claramente las funciones de los puestos de trabajo y los límites de responsabilidades de los trabajadores					
12	En mi área de trabajo existen dificultades para que llegue la información a tiempo hacia los jefes inmediatos.					
13	Las relaciones interpersonales con sus compañeros son adecuadas para el logro de los objetivos institucionales					
14	La comunicación con mis compañeros de trabajo normalmente es directa					
15	Se siente escuchado por sus Jefes del Hospital y su opinión importa.					

### SATISFACCION LABORAL

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Percepción</b>						
01	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
02	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por lo tanto, se lo que se espera de mí.					

03	Las cargas de trabajo están bien repartidas.					
04	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
05	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.					
06	Su jefe demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
07	Su jefe soluciona los problemas de manera eficaz.					
08	Su jefe toma decisiones con la participación del personal del servicio.					
09	Su jefatura le mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.					
10	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
11	¿Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas?					
12	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
13	El ambiente de trabajo me produce stress					
14	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.					
15	La comunicación entre el personal del servicio y los usuarios es buena					
16	Las condiciones de trabajo de mi servicio son seguras (no representan riesgos para la salud).					
17	Las condiciones ambientales del servicio (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.					
18	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.					
19	Cuando el Hospital implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente.					
20	En mi servicio se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.					

¡Gracias por su colaboración!

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....acepto  
participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE TRABAJADORES, HOPSITAL DE APOYO RECUAY, 2021”, por lo cual declaro que sido informado sobre el objetivo, justificación del estudio, así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y bien fundamentadas por el investigador.

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, así mismo he sido informado que si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona.

El investigador se compromete a cumplir con los principios de la confidencialidad, anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante. Asimismo, el investigador se compromete que luego de obtener los resultados se dedicará activamente a revertir los resultados negativos de ser el caso.

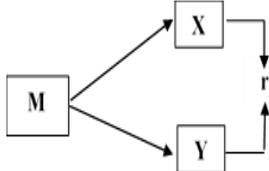
Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

.....  
D.N.I. N°.....



Huella

**ANEXO 3**  
**Matriz de consistencia**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE TRABAJADORES, HOSPITAL DE APOYO**  
**RECUAY, 2021.**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>General</b></p> <p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores, Hospital de Apoyo Recuay, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a. ¿De qué manera el liderazgo del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores?</p> <p>b. ¿De qué manera la motivación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores?</p> <p>c. ¿De qué manera la comunicación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores?</p>	<p><b>General.</b></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores, Hospital de Apoyo Recuay, 2021.</p> <p><b>Específicos.</b></p> <p>a. Identificar el liderazgo del clima organizacional relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores.</p> <p>b. Analizar la motivación del clima organizacional relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores.</p> <p>c. Analizar la comunicación del clima organizacional relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores.</p> <p>d. Medir la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo Recuay.</p>	<p>El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, hospital de Apoyo Recuay, 2021.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Clima organizacional</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de Investigación</b></p> <p><b>Por su enfoque:</b> cuantitativo  <b>Por su alcance:</b> correlacional</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b>            No experimental-transversal</p> <div style="text-align: center;">  <pre>           graph LR             M[M] --&gt; X[X]             M --&gt; Y[Y]             X -- r --&gt; Y           </pre> </div> <p style="text-align: center;"><b>Población</b></p> <p>60 trabajadores del Hospital de Apoyo de Recuay</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra</b></p> <p>Muestra Censal: 60 trabajadores</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnica/Instrumento</b>            Encuesta/Cuestionario</p>

## Anexo 4

### Validación de instrumentos

#### UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO” ESCUELA DE POSTGRADO

**Título:** “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE TRABAJADORES, HOSPITAL DE APOYO RECUAY, 2021”

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales ( ).
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos ( ).
3. La hipótesis es atingente (conexión, relación de una cosa con otra) al problema y a los objetivos ( ).
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto ( ).
5. Los ítems están redactados correctamente ( ).
6. Los ítems no despiertan ambigüedades ( ).
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis ( ).
8. La hipótesis está formulada correctamente ( ).

#### **Instrucciones:**

Escriba 1 si está de acuerdo con el enunciado.

Escriba 0 si está en desacuerdo con el enunciado.

## RESULTADOS DE LA VALIDACION

LEYENDA

PUNTUACIÓN

A: Adecuado

1

I: Inadecuado

0

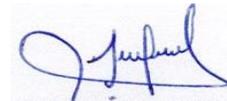
Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem	TOTAL							
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Dr. Dante Elmer Sánchez Rodríguez	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Mag. Magaly Giovana Javier Rosario	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Mag. Irma Patricia Mendoza Albornoz.	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Mag. Karinn Jaimes Neglia	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Mag. Alicia Isabel Rumaldo Torres	1	1	1	1	1	1	1	1	8
<b>TOTAL</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	

1.



Dr. Dante E. Sánchez Rodríguez  
CEP: 340



2. Mag. Magaly Giovana Javier

CEP:

3.



MG. MENDOZA ALBORNOZ IRMA PATRICIA

COP: 23161

5. Mg. Alicia Rumaldo Torres

CEP 6233



4. Mag. Karin Jaimes Neglia

CEP: 44256

## **INTERPRETACIÓN:**

Evidenciamos que la validación del instrumento verificado por los expertos de juicios coincide en la puntuación de 8 puntos cada uno, eso demuestra que el instrumento está al 100% correcto. Por lo cual se centra en los objetivos general y específico, y que la hipótesis está formulada correctamente pues tiene relación con el problema y objetivos. El resultado de dicha validación significa que los cuestionarios se encontraron aptos para su aplicación.