



FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO
SOCIAL**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
UN HOSPITAL PÚBLICO DE LAMBAYEQUE, 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

Autora:

Crisanta Farro Lisseth Beatriz

Asesor:

MSc. Montenegro Ordoñez Juan

Línea de Investigación

Trabajo social organizacional

Pimentel – Perú

2018

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LAMBAYEQUE, 2018.**

MSc. Montenegro Ordoñez Juan

Asesor

Mg. Uriol Castillo Gaudy Teresa

Presidenta del jurado de tesis

Mg. Cortez Ciudad Zoyla Haydee

Secretaria del jurado de tesis

Mg. Salazar García Elizabeth Sara

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mis padres Elmo y Betty, a mí hermano Jesús Emanuel por el gran esfuerzo, apoyo y paciencia en el desarrollo de mi persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Dios Todo Poderoso por prestarme salud para lograr una de mis metas propuesta en el campo profesional, llegar aquí no es fácil, pero esto es sólo el comienzo de una de mis metas y seguiré luchando para cumplir todo lo que me he propuesto a pesar de los obstáculos que me presente la vida estoy dispuesta a seguir luchando.

Agradezco a mi casa universitaria, la universidad Señor de Sipán, quien se convirtió en mi segundo hogar, agradecer a mis docentes por sus enseñanzas y el apoyo. A las dos instituciones que me acogieron para llevar a cabo mis practicas pre profesionales; el C.E.B.E “Niño Jesús de Praga” del distrito de Pimentel y el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque al que también agradezco por brindarme las facilidades para realizar mi investigación y así haber obtenido la presente tesis.

Esto es solo el comienzo de lo mucho que viene.

Arriba Trabajo Social.

RESUMEN

El clima organizacional se considera un aspecto de suma importancia dentro de la empresa, ya que a medida de su desarrollo engloba a la satisfacción laboral, estos dos aspectos determinan en muchas oportunidades el éxito de una organización y las relaciones entre sus colaboradores.

El Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, posee una infraestructura inadecuada en sus ambientes lo que ha generado la insatisfacción en sus trabajadores, inclusive que el personal administrativo se encuentra insatisfecho de ofrecer sus servicios en esta institución, además existe poca motivación y compromiso por parte de los directivos, causando limitación en su desempeño laboral.

En tal sentido, el estudio de investigación planteó como objetivo general el determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Hospital Público de Lambayeque, 2018. La metodología de investigación se basó en un estudio correlacional, a la vez de diseño no experimental y transversal, con una muestra integrada por 42 trabajadores que proporcionaron la información correspondiente para la realización del estudio a través de un cuestionario.

Los resultados mostraron que el clima organizacional del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque se encuentra en un nivel regular, mostrando la indiferencia con respecto a la calidad de la infraestructura, distribución de ambientes y señalización de espacios, las relaciones interpersonales a igual les son indiferente con respecto a las relaciones entre trabajadores y entre jefe – trabajador. Con respecto al nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en el hospital, indica que es regular, se determinó que esta no muestra una preocupación por el bienestar de sus colaboradores, y además carecen de estrategias que motiven a los mismo a tener un mejor desempeño en el desarrollo de sus actividades diarias.

Finalmente se concluye que los factores del clima organizacional que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, son el ambiente físico, así como las relaciones interpersonales, las cuales no son asertivas para el desarrollo de los colaboradores en el hospital.

Palabras clave: condiciones de trabajo, calidad de vida laboral, ambiente de trabajo.

ABSTRACT

The organizational climate is considered an aspect of utmost importance within the company, since as its development encompasses job satisfaction, these two aspects often determine the success of an organization and the relationships between its employees.

The Belén de Lambayeque Provincial Teaching Hospital, has an inadequate infrastructure in its environments which has generated dissatisfaction in its workers, including that the administrative staff is dissatisfied with offering their services in this institution, there is also little motivation and commitment on the part of managers, causing limitation in their work performance.

In this sense, the research study set as a general objective to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in a Public Hospital of Lambayeque, 2018. The research methodology was based on a correlational study, at the same time of design not experimental and cross-sectional, with a sample composed of 42 workers who provided the corresponding information to carry out the study through a questionnaire.

The results showed that the organizational climate of the Belén de Lambayeque Provincial Teaching Hospital is at a regular level, showing indifference regarding the quality of infrastructure, distribution of environments and signaling of spaces, interpersonal relationships are equally indifferent to them. regarding the relations between workers and between boss - worker. Regarding the level of job satisfaction of the administrative staff in the hospital, it indicates that it is regular, it was determined that it does not show a concern for the well-being of its employees, and also lack strategies that motivate them to have a better performance in The development of your daily activities.

Finally, it is concluded that the factors of the organizational climate that affect the job satisfaction of the administrative staff of the Belén de Lambayeque Provincial Teaching Hospital, are the physical environment, as well as interpersonal relationships, which are not assertive for the development of employees in the hospital.

Keywords: working conditions, quality of work life, work environment.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas.....	24
1.3.1. Clima organizacional.....	24
1.3.1.1. Enfoques del clima organizacional.....	24
1.3.1.2. Importancia del clima organizacional	26
1.3.1.3. Teorías del clima organizacional de Likert	26
1.3.1.4. Tipos de clima organizacional.....	27
1.3.1.5. Características del clima organizacional	29
1.3.1.6. Dimensiones del clima organizacional.....	29
1.3.2. Satisfacción laboral	31
1.3.2.1. Enfoques de la satisfacción laboral	31
1.3.2.2. Elementos para la satisfacción	32
1.3.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral	34
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación e importancia del estudio	36
1.6. Hipótesis.....	38
1.7. Objetivos	38
II. MATERIALES Y MÉTODOS	39
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	39
2.2. Población y muestra	40
2.3. Variables y Operacionalización	41
2.3.1. Variables.....	41
2.3.3. Operacionalización.....	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.4.1. Técnicas e instrumentos	45
2.4.2. Validez y confiabilidad	46

2.5.	Métodos de investigación.....	46
2.6.	Aspectos éticos.....	48
2.7.	Criterios de rigor científico	48
III.	RESULTADOS	49
3.1.	Tablas y figuras	49
3.2.	Discusión de resultados.....	60
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
4.1.	Conclusiones	63
4.2.	Recomendaciones.....	64
	REFERENCIAS	65
	ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Número del personal administrativo	41
Tabla 2	Definición de variables	42
Tabla 3	Operacionalización de variables	43
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad	46
Tabla 5	Percepciones compartidas	49
Tabla 6	Organización	50
Tabla 7	Ambiente Físico	51
Tabla 8	Relaciones interpersonales	52
Tabla 9	Actitud hacia el trabajo	53
Tabla 10	Bienestar laboral	54
Tabla 11	Motivación	55
Tabla 12	Bienestar personal	56
Tabla 13	Niveles de clima organizacional	57
Tabla 14	Niveles de Satisfacción laboral	58
Tabla 15	Análisis de relación de variables	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Percepciones compartidas	49
Figura 2	Organización	50
Figura 3	Ambiente físico	51
Figura 4	Relaciones interpersonales	52
Figura 5	Actitud hacia el trabajo	53
Figura 6	Bienestar laboral	54
Figura 7	Motivación	55
Figura 8	Bienestar personal	56
Figura 9	Niveles de clima organizacional	57
Figura 10	Niveles de satisfacción laboral	58
Figura 11	Análisis de fiabilidad alfa de Cronbach.	86

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Half (2017) en su artículo: “Por qué se debería discutir sobre la satisfacción laboral con los empleados” asegura que en los tiempos de satisfacción que atraviesan los colaboradores son considerados tiempos de valor por la fuerza laboral. Incrementar la felicidad de los trabajadores es un tema de suma importancia para el desarrollo de la empresa. Por lo que, las diferentes empresas en el mercado, se encuentran actualmente trabajando el mejorar los ambientes sobre su cultura laboral, e inclusive están implementando ciertas actividades que involucren a los colaboradores, además buscar compensar mediante la flexibilidad de los horarios y la formación en sus equipos, con la finalidad de contar con un personal más contento, productivo y eficiente. Los empleados que cuentan con ese apoyo por parte de sus compañeros y gerentes suelen trabajar más felices y se vuelven apasionados a su trabajo, debido a que ellos sentirán que cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar de una manera mucho más productiva sus labores. Una relación comunicativa abierta y honesta con sus empleados es paso de suma importancia para poder hacerlo realidad.

Chaur (2014), señala que la satisfacción laboral viene a ser la apreciación del estado sentimental en desarrollo a la empresa, esto quiere decir que, posee una alta correlación con el desempeño laboral, dicho sentimiento procede del valor personal y la consecuencia del trabajo, asimismo la satisfacción laboral puede concentrarse en los requerimientos importantes para la salud, personal, seguridad, crecimiento, y la autoestima.

Half (2017) indicó mediante el artículo fundamentado en Australia sobre las cifras entregadas por la Oficina Australiana de Estadística, arrojó que el empleo promedio sobre las jornadas laborales completas presenta un 25% de su cotidianidad en el trabajo. Así mismo, en otro estudio que se desarrolla por medio del AMP, el Centro Nacional de Modelación Social y Economía, concluyó que el desplazamiento que se verifica en las actividades laborales es de 4,4 horas producidas en la semana. De tal forma, que el tiempo que se desarrolla dentro de su zona de trabajo es mayor al tiempo que pasa con sus familiares y amigos, causando que las empresas deben implementar actividades que estimulen el compromiso para conservar la motivación y creatividad.

Heraldo (2016) indica en su artículo “Un nivel bajo de satisfacción en el trabajo que implica en la salud mental a los 40 años.” Según el análisis ejecutado por unos expertos de la Universidad de Ohio – EE.UU., confirma que, si la satisfacción del empleado tuvo algún impacto en su salud física, es de hecho que fue especialmente importante en la salud mental. De modo que los colaboradores desde el día uno en labora a sus actividades en el trabajo, se mostraron poco felices, con el acontecer del tiempo se presentaron ciertos obstáculos que conllevaron a la depresión, miedos y sueño. Sin embargo, también pudieron observar que las personas que sentían esa satisfacción en el trabajo evitan generar ciertos problemas de salud asociados a una constante insatisfacción o la baja de la satisfacción.

Santos (2016) manifiesta que es muy común que en cualquier conjunto humano pueden existir conflictos, tanto sea en el entorno familiar, el de amistad y, sin dejar a un lado también en el ambiente profesional. Es importante tener en cuenta que los problemas y conflictos que quedan sin darles una solución son el origen del mal ambiente laboral y profesional que habita en la gran mayoría empresas, un iceberg de problemas que, innegablemente, minan el sentimiento de pertenencia al equipo, el bienestar emocional, el equilibrio entre líderes y subordinado. El resultado sería un desgaste en la satisfacción laboral del equipo humano que causando consecuencias en su rendimiento y productividad.

Loring (2018) en su artículo “¿Realmente somos más felices cuanto menos trabajamos?” mostró que, según el índice de Satisfacción Laboral de 2017, aquellas personas que trabajan por más de 40 horas a la semana suelen estar más satisfechas con su trabajo. A pesar de que sorprenda ciertos aspectos, los expertos indican las razones que conllevan a los factores que involucran a la satisfacción laboral, siendo estos el tiempo parcial que se ejerce en las actividades laborales junto al tiempo completo, por lo que impiden la satisfacción plena del trabajador como el cumplimiento de objetivos. Inclusive podría llegar a suceder que la cantidad de horas laboradas no sea conforme a las horas establecidas laboralmente: quienes poseen jornada menor podrían orientar menos tiempo para llevar a cabo la misma cantidad de trabajo.

Redager (2016) en su artículo “Empleos basura: 9 señales de que estás en un trabajo tóxico” manifiesta que en el Perú un 76% de los peruanos especialmente los jóvenes, no se sienten felices en su trabajo, las principales causas que señalan fueron que: no están en un trabajo desafiante, no existe un buen clima laboral, su jefe no es un buen líder, cree que su remuneración no es la adecuada, no se les permite aportar nuevas ideas y tampoco tienen

probabilidades de ascender. De tal modo que, el empleado debe sentir que la empresa confía honestamente en sus capacidades y lo alienta a seguir creciendo para aspirar a puestos de mayor rango. Por otro lado, si el empleado siente que tiene demasiado tiempo notando un muro el cual le impide crecer en su trabajo, terminara por creer que está atrapado en un empleo basura.

(Parillo, 2016) en su artículo en el diario La República titulado “Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas” (p. 18) menciona que las empresas no satisfacen las necesidades del trabajador revelando un estudio elaborado en Arequipa, donde se muestra que existe alta satisfacción por parte de los trabajadores, pero un defectuoso clima laboral por parte de las empresas siendo esto el causante del desempeño o el incremento de renuncias. Además, según el estudio, menciona que, de cada 10 empleados arequipeños, 7 se muestran satisfechos dentro de su empresa, y los otros 3 muestra un alto grado de insatisfacción laboral, la cual impacta sobre la productividad de las empresas. Asimismo, un estudio similar arrojó que Arequipa dejó de ganar dos millones de dólares producto a que sus trabajadores no se sienten satisfechos en sus centros laborales.

Este estudio nos muestra que la satisfacción laboral puede ser vista de diferentes perspectivas mediante diversos factores que influyen en el concepto, donde se entiende que existen factores que permite mantener un grado de conformidad en el trabajador propiciando bienestar en su entorno laboral evitando un impacto de productividad que no solo afecta a la empresa, sino también a los demás trabajadores.

Duke Energy (2015) en su página oficial mostró que su empresa peruana se encuentra en el puesto de las 45 mejores empresas para trabajar del Perú, logrando un índice de satisfacción laboral del 88%. Esto es gracias a los estudios que fueron realizados y permitieron dar a conocer de una forma clara y precisa la percepción de los colaboradores de las empresas, quienes indicaron que los trabajadores sienten mucha satisfacción del clima laboral que la empresa les brinda, lo cual genera que haya un compromiso altamente positivo de su parte.

El Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, ubicado en la Av. Ramón Castilla N° 597, es una institución pública de categoría II-1 con un promedio de 480 trabajadores entre nombrados, CAS y contratados, contando en la parte administrativa con

14 directivos estando organizado tal y como se muestra en el organigrama de la institución (ver anexo 1).

Durante los últimos y diferentes desastres naturales que acontecieron en la Región Lambayeque en el año 2017, las instalaciones del nosocomio sufrió algunos estragos sumando a la interacción de los colaboradores , generaron que exista un clima organizacional insatisfecho por parte del personal debido a una infraestructura inadecuada las relaciones laborales , haciendo también que el personal administrativo se siente insatisfecho de ofrecer sus servicios en esta institución ya que se observa poca motivación y compromiso por parte de los directivos, causando limitación en su desempeño laboral.

Por otra parte, en el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, el clima organizacional también se muestra afectado debido a las políticas institucionales asignadas por el Estado la cuales no pueden ser modificadas, causando en la institución un ambiente tenso y poco favorable para el desarrollo de los trabajadores.

De tal modo que, los directivos del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque deben tener en cuenta mejorar estos aspectos problemáticos, diseñando estrategias que contribuyan a dar solución al clima organizacional que tienen los trabajadores administrativos en la empresa.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Polanco (2014) en su investigación “El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas” realizada en la ciudad de San Pedro Sula, Cortés” (Tesis de Maestría), encontró por medio de un estudio descriptivo con un diseño no experimental y con una muestra a 150 docentes, que el clima organizacional favorece a la empresa, debido a las relaciones humanas presentes y la interacción de los individuos dentro de ella, asimismo se encontró que los docentes manifiestan una insatisfacción laboral, por lo que el autor sugiere diseñar y ejecutar un proceso de mejorar para que los docentes se sientan satisfechos y obtener mejores resultados para la empresa.

Dicha investigación servirá como evaluación organizacional, la cual será de mucha ayuda para las autoridades educativas del instituto y de este modo disponer de elementos de juicios

de valor como un buen clima y satisfacción laboral en los docentes para conservar los elementos positivos y erradicar los negativos.

Bruzual (2016) en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.” (Tesis de Maestría), teniendo como propósito comprobar el vínculo del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de dicha empresa. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional; con un diseño no experimental de corte transversal, como muestra se tomó a los trabajadores del establecimiento, a los que les designó una encuesta con el propósito de determinar la situación actual de la empresa. Los resultados obtenidos evidenciaron que la vinculación entre las variables tiene un grado positivo y alto, por lo que concluyó que cuando mejor sea el clima organizacional, mejor es el nivel de satisfacción laboral percibido en los empleados.

La presente investigación servirá como impulso para los colaboradores de la entidad, con el propósito de que sean capaces de tomar conciencia de lo sustancial que es fortalecer y mantener un excelente clima organizacional y de tal modo se logre elevar el nivel de satisfacción laboral según la actividad que realicen.

Rojas (2013) en su investigación “Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades Sucreñas” (Tesis de Pregrado), cuya finalidad fue relatar que factores componen la satisfacción laboral y decretar cómo este lograr influir en el clima organizacional de los trabajadores de las primordiales universidades sureñas. El estudio, según la metodología aplicada fue descriptiva en base a un diseño no experimental, teniendo como muestra a los trabajadores de la empresa, a quienes encuestó. Los resultados obtenidos indicaron que los ambientes profesionales no son las mejores, además en relación con la estabilidad laboral, no se garantiza a los colaboradores su continuación en la empresa. Por tanto, se llega a la conclusión que es importante la implementación de estrategias direccionadas a brindar estimulación a los trabajadores con el fin de que su desempeño en la empresa sea favorable.

Es relevante para la investigación dar a conocer que para brindar solución a estos problemas debido al mal clima organizacional que existe se implemente estrategias direccionadas a ofrecer más motivación a los colaboradores realizando capacitaciones según el desempeño que se desee fortificar en cada docente.

Sierra (2015) en su investigación “El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V”, cuyo propósito fue establecer el ambiente laboral de los empleados que se encuentra en el área administrativa. El enfoque de la investigación es tipo descriptiva y con diseño pre experimental, se tuvo como muestra a 29 personas, las cuales fueron encuestadas para determinar el contexto de la entidad. Los resultados que se obtuvieron para el clima laboral de la entidad en estudio es satisfactorio, especialmente la correlación que hay entre los colaboradores de la entidad. De manera que, el autor concluye que plantear estrategias que ayuden a promover un clima laboral favorable y que esto incida en cada una de las áreas de la empresa en estudio.

A través del estudio se logró determinar que el clima laboral del área administrativa del hospital estudiado está ubicado en un nivel favorable, por el suceso de elementos positivos hallados.

Palomino y Peña (2016) realizaron un estudio “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del establecimiento.” (Tesis Pregrado), cuyo objetivo fue apreciar el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad en estudio. La investigación es descriptivo-correlacional asimismo tuvo un diseño no experimental, con muestra representativa de 49 colaboradores, los mismos que se les aplicó una encuesta con la finalidad de recaudar la información que contribuya con el estudio. Los resultados indicaron que hay una vinculación altamente significativa entre las variables de investigación, de manera que el autor sugiere llevar a cabo capacitaciones o charlas en las que se dé a conocer a los colaboradores los procedimientos que llevan a cabo en la empresa, con la finalidad de que se sientan más comprometidos con la empresa.

Para este estudio el éxito de cualquier empresa, se basa en clima organizacional, llegando a volverse en una herramienta estratégica, ya que ésta influye en la organización lleva su negocio y ayuda a regular, controlar y modelar el comportamiento organizacional.

Castro (2015) en su estudio titulada: “Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la empresa de costa rica del Café S.A” (Tesis de Pregrado), con el objetivo elaborar una propuesta basada en estrategias para el clima organizacional y la motivación de los empleados. El estudio fue descriptivo, asimismo un diseño no experimental, el instrumento utilizado fue una encuesta

administrada a los participantes de la empresa en estudio. Los resultados revelaron que existen dificultades en el clima organizacional debido a la mala gestión administrativa, generando que el personal se sienta insatisfecho en su centro laboral. De manera que, se llega a concluir que se debe ejecutar la propuesta planteada con el objeto de ayudar a mejorar dichas situaciones encontradas.

El estudio nos plantea desarrollar un estudio de mayor profundidad para lograr establecer desde la conocimiento y experiencias efectuadas por los trabajadores, sientos estos los principales factores para la motivación y compromiso, de acuerdo a la situación específica con el propósito de respaldar el éxito sobre los planes de reconocimiento y de acción determinada por los asociados, y que estos se desarrollen de manera efectiva.

Zans (2017) en su estudio titulado “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Managua en el periodo 2016”, teniendo como objetivo analizar la incidencia que radica en base clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación tuvo un enfoque descriptivo con diseño no experimental, que tuvo como muestra representativa a los colaboradores de la empresa, los mismos que fueron encuestados con fines netamente de la investigación. Se evidenció que las variables en estudio no presentan relación significativa, expuesto según sus trabajadores. Por lo que concluye mencionando que los directivos deben elevar el desempeño laboral de los colaboradores, motivándolos y generando un ambiente propicio para laborar.

El principal motivo que se efectúa en el estudio investigativo, se desarrolla a través del estudio de las principales características que se generan dentro del clima laboral y la estructura organizacional, siendo eso de suma importancia para el crecimiento empresarial, ya que propone mejorar, recomendaciones a la institución para lograr la optimización sobre sus objetivos.

A nivel nacional

Quispe (2015) en su trabajo titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial” realizado en Apurímac, Andahuaylas 2015. (Tesis de Pregrado), teniendo como finalidad determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Así mismo, el estudio fue descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, tomando como muestra a los trabajadores de la empresa, a quienes

se entrevistó y encuestó. Los resultados indicaron una correlación positiva moderada entre las variables en estudio. En conclusión, el autor sugiere implementar políticas de capacitación y adiestramiento, y así mejorar el clima organizacional, logrando la satisfacción de los trabajadores.

La investigación realizada se puntualiza en la aplicación sobre la teoría y los conceptos básicos sobre satisfacción y clima organizacional, identificar de esta manera el vínculo entre las variables en estudio, estableciendo sus diferentes niveles, permitiendo informar con respecto a la situación problemática de la empresa.

Peres y Rivera (2015) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013” (Tesis de maestría), cuyo propósito es establecer la relación que se desarrolla entre los términos de satisfacción laboral, y como este influye en el clima organizacional. Siendo de tipo descriptiva-correlacional con un diseño no experimental, el cual tuvo como muestra a 107 trabajadores, a los mismo que entrevistó y encuestó para obtener datos necesarios que brinde positivamente a la investigación. Los resultados indicaron que existe un nivel medio o moderado de las variables de la empresa en estudio. Por tanto, el autor sugiere, promover un diseño estratégico sobre gestión humana al personal directivo con una perspectiva gerencial, para optimizar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores.

La investigación se enfoca en estipular la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral, siendo este un aspecto importante para el ambiente y desenvolvimiento laboral, del cual involucra al contexto global de la empresa, influyendo en lo internacional y nacional, por lo que su contenido será un marco de referencia para discutir y analizar el trabajo en estudio en función al contexto Local.

Vallejos (2017), realizo la investigación sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017.” (Tesis en maestría), tuvo como finalidad analizar la relación que radica entre los aspectos que engloba clima organizacional y satisfacción laboral. Utilizó una metodología de tipo descriptiva-analítica-correlacional con un diseño no experimental, con muestra de 119 trabajadores, a quienes se entrevistó y encuestó con el fin recolectar información necesaria. Obtuvo como resultados la relación positiva entre las variables en estudio, por tanto, el autor concluye que el clima

organizacional presenta una relación directa con respecto a la satisfacción laboral de la empresa desarrollada.

En este estudio a través de los resultados se llegó a obtener datos muy importantes los cuales ayudarían a lograr identificar los puntos débiles para que pueda tenerse la posibilidad de plantear nuevos cambios en la filosofía de las instituciones educativas y de la misma manera brindar soluciones precisas ante la problemática que atraviesa actualmente las instituciones de salud involucradas en el estudio.

Bedriñana (2016), su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico del Instituto Nacional Materno Perinatal, periodo noviembre 2015” (Tesis de pregrado), planteó como objetivo el vínculo sobre la satisfacción laboral del personal de salud frente al clima organizacional. La investigación realizada de enfoque descriptivo-correlacional, que presenta un diseño no experimental de corte transversal, se consideró una muestra de 90 colaboradores que fueron encuestados debidamente. Se evidencia en los resultados la correlación positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral, el autor determina que se deben plantear estrategias para el aumento sobre la satisfacción del trabajador y tener un clima organizacional positivo en la empresa.

En tal sentido, el propósito que radica en el estudio es decretar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional dentro del hospital, siendo estas de suma importancia que involucra al comportamiento y actitudes de forma individual dentro de su desempeño laboral. Lo cual señalo, que los factores determinados conforman parte del éxito organizacional expuesto por el desenvolvimiento de los colaboradores.

Cacho (2015) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen de Ley N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014” (Tesis de pregrado), teniendo como finalidad establecer el vínculo entre las variables dentro del lugar en estudio. Así mismo, la investigación fue descriptiva-correlacional con un diseño no experimental, el cual aplicó encuestas a los colaboradores de las empresas representativas. Se evidenció en los resultados que el clima dentro de la organización está relacionado positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal. Por lo que concluyó manifestando que deberían realizarse estrategias que permitan tener al personal motivado y comprometido con su centro laboral.

Este estudio se propone adecuar un régimen de contratación administrativa en función al clima y satisfacción organizacional, además de conocer ciertos componentes que se involucran ante la satisfacción con la labor que se efectúa dentro de la empresa, logrando la identificación para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Rivera (2016) realizó la investigación “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, realizada en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma 2015” (Tesis de pregrado), teniendo como objetivo el análisis sobre la influencia que posee la satisfacción laboral y su incidencia en el clima organizacional. La investigación de tipo descriptivo-prospectivo, el diseño fue no experimental de corte transversal, compuesta por una muestra de 30 colaboradores del área asistencial que fueron encuestados respectivamente. Se detalló en los resultados la existencia sobre la asociación directa entre las variables en estudio, por lo se llega a la conclusión que el clima dentro de la organización es fundamental para mantener a un personal satisfecho y motivado.

La investigación aporta al conocimiento de la dinámica en la satisfacción laboral que afecta la salud mental del ámbito laboral, para la intervención preventiva. siendo importante que se brinden capacitación para la identificación con el trabajo utilizando métodos y técnicas de trabajo especializadas que permiten un mejor desempeño del trabajador.

Arias (2014), realizaron su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una Pequeña empresa del Sector Privado” (Tesis de Pregrado), teniendo como objetivo conocer la importancia que radica en el clima organizacional, y la influencia expuesta en la satisfacción laboral. Así mismo, la investigación se desarrolló bajo la metodología descriptiva-correlacional, que presenta un diseño no experimental, se consideró como muestra a 45 trabajadores, los mismos que fueron encuestados con el fin de obtener información que ayude a la realizar el estudio. Según lo expresado en los resultados, se evidenció la importancia que implica la satisfacción laboral, y la incidencia que radica en el desarrollo sobre el clima dentro de la empresa, es así que el autor recomienda plantear técnicas de empoderamiento en los colaboradores con el fin de que estos se sientan más comprometidos con la empresa.

En función al arrojado de los resultados expuesto en el estudio, se llega a la conclusión que la relación directa que se genera en las dos variables de estudio, del cual se determina ciertos

factores que se involucran en sus procedimientos como la flexibilidad en los tiempos y el reconocimiento a sus colaboradores sean más significativos.

A nivel local

Millán y Montero (2017) desarrollaron una tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016” (Tesis de Pregrado), teniendo como propósito investigativo, determinar la vinculación que radica entre la satisfacción laboral y el involucramiento sobre el clima organizacional. Para el desarrollo de la investigación, la metodología fue un estudio de tipo descriptivo, de diseño no experimental, para la recolección de los datos se tuvo como muestra a 37 trabajadores de la empresa, a los que entrevistó y encuestó para reunir datos necesarios que ayuden a la investigación. Por lo tanto, los resultados expuestos mostraron la existencia que radica sobre las dimensiones de las variables en estudio. Por lo que el autor sugiere aplicar técnicas como constante capacitación al personal con el fin de hacer sentir a los trabajadores parte fundamental para la empresa, además recomienda que se analice los estatus salariales acorde a las funciones.

La investigación desarrolla pudo determinar la relación directa, y sobre todo el impacto que puede implicar los factores que involucran el clima organizacional, además de cómo estos influyen de manera directa a la satisfacción laboral, del cual beneficia y perjudica según la situación al desenvolvimiento del empleador.

Caldas (2016), realizó una tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia Regional de Salud Lambayeque-2015” (Tesis de pregrado), su objetivo se basó en el involucramiento que radica en la satisfacción laboral, y su influencia directa en el ambiente organizacional. Además, para el desglose de la investigación, se tuvo que el estudio fue descriptivo, en función a un diseño no experimental, con una muestra determinada de trabajadores de la empresa, los mismos que fueron encuestados con el fin de extraer información sobre las variables en estudio. De tal manera que, efectuado los instrumentos, los resultados mostraron la influencia que impacta entre la satisfacción y el clima organizacional. Por tal sentido, el autor llega a la conclusión en implementar una propuesta desarrolla en su investigación, con el propósito de que el centro de salud obtenga mejores resultados.

En tal sentido, el estudio demostró como la satisfacción laboral es influenciado en con respecto al Clima organizacional, del cual se considera de suma importancia el conocimiento y análisis de estos para la contribución de la empresa y su crecimiento dentro del mercado.

Escudero (2016) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la unidad ejecutora 401 Salud Alto Mayo, año 2016” (Tesis de pregrado), teniendo como objetivo determinar el acontecimiento que radica sobre satisfacción laboral en los trabajadores e identificar el clima organizacional. Utilizó una metodología de investigación tipo descriptiva, que presenta un diseño no experimental, el mismo que tuvo como muestra a 45 trabajadores, a quienes les proporcionó una encuesta con el fin de obtener información consistente para el estudio. Obtuvo como resultados, en cuanto al clima organizacional es deficiente, lo cual incide en la satisfacción laboral de los colaboradores. El autor concluyó que se deben plantear estrategias con el fin de mejorar la relación entre las variables y que la empresa obtenga resultados positivos.

Por lo que, en la investigación expuesta, aporta en el análisis que radica entre las herramientas esenciales que impactan en el clima organizacional y como este influye de cierta manera al desempeño y evaluación del trabajador. Así mismo, implica que las empresas en la actualidad, deben enfocarse en crear estrategias o planes que permitan renovar las condiciones internas del centro de salud.

Nieves (2014), en su tesis titulada: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Curacao en la ciudad de Tumbes 2014” (Tesis de Pregrado), del cual se determinó el grado de influencia que posee el clima organizacional frente los aspectos que involucran al desempeño en sus colaboradores. El estudio fue de tipo descriptivo, el diseño no experimental, siendo los trabajadores de la empresa objetos de estudio, quienes fueron encuestados con la finalidad de recolectar información sobre las variables de estudio. Por lo que se evidencio en el arrojó de los resultados la afirmación sobre el impacto que posee las dos variables en estudio, de tal forma que se llega a la conclusión de plantear métodos de apoyo a la gestión de la empresa, para obtener un clima laboral favorable y de esta forma mantener a los colaboradores motivados y comprometidos.

Señala en la investigación, que en la actualidad las empresas han dejado de prestar importancia a temas que conciernen a los aspectos del clima dentro de las organizaciones, por el cual, ha causado en sus colaboradores ciertas incertidumbres y situaciones incómodas

que han generado la insatisfacción y mal desempeño efectuado en sus actividades laborales, más aún esto puede afectar en el abandono laboral condicionado por la remuneración salarial baja.

Arízaga (2014) realizó su tesis “El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, 2013” (Tesis de pregrado), teniendo como propósito establecer la relación que radica en los aspectos clima laboral dentro de la organización y el desarrollo sobre la satisfacción laboral. La metodología de investigación fue de enfoque tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, para lo ello se encuestó a estudiantes y personal administrativo que laboral en la institución en estudio. De tal forma, que los resultados mostraron la relación directa que se establece entre las variables expuestas, el autor concluyó que la universidad debería realizar capacitación en función a temas que conciernen al empoderamiento para sus colaboradores para estimular el compromiso y la motivación en sus colaboradores, mejorando el desempeño dentro de la entidad.

El estudio planteado, se determinó el grado de satisfacción que se encuentra los colaboradores con respecto al ambiente organizacional que se plasma en la universidad, pro el cual se identificó cuáles son los factores que se involucra en el clima laboral y el análisis sobre la relación que existe entre las variables planteadas.

Bravo y Tunque (2016), en su trabajo sobre: “El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque-2015” (Tesis de pregrado), teniendo como objetivo poder determinar el índice de grado que presenta tanto el clima organizacional como el desempeño de los colaboradores. El estudio fue de tipo descriptivo-aplicativo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, el cual tuvo como instrumento un cuestionario que fue aplicado a 41 trabajadores de la empresa. Por lo que, los principales resultados evidenciaron que existe un bajo nivel entre la influencia de las variables enfrentadas. Por lo tanto, el autor concluyó en diseñar un plan estratégico en el área de administración en función a mejorar las perspectivas que conciernen al clima laboral frente al desempeño laboral expuesto por los trabajadores del centro de salud.

Esta investigación es de suma importancia, especialmente para las autoridades, directivos y para el mismo personal, ya que gracias a esto se logró obtener un diagnostico real y

actualizado de la situación por la que se encontraba atravesando el capital humano de la institución y sobre lo que puede estar afectando directamente a su buen desempeño y evitando que logren realizarse los objetivos y metas trazadas.

Rodríguez y Tiravanti (2015) realizaron un estudio sobre: “Análisis del nivel de satisfacción del personal para la mejora del clima laboral en la unidad de atención al cliente de la empresa Electronorte S.A- Chiclayo” (Tesis de Pregrado), cuya finalidad fue evaluar el grado de satisfacción que tiene el personal que labora en la empresa en estudio. La metodología fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental, para lo cual se contó con una muestra de 20 colaboradores, los cuales fueron encuestados respectivamente. Obtuvo como resultados que la satisfacción del personal en la unidad de atención al cliente es de 59%, mientras que el clima laboral presentó un porcentaje de 63% en la empresa. Por lo que el autor culmina manifestando que la relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal que labora en la empresa electronorte S.A – Chiclayo.

Es relevante mencionar que la empresa del presente estudio necesita implementar una propuesta de mejora del clima laboral pese a que los resultados arrojaron que existe una buena satisfacción del personal y clima laboral ya que al hacer uso de esta propuesta lograra optimizarse las variables.

1.3. Teorías relacionadas

1.3.1. Clima organizacional

1.3.1.1. Enfoques

Chiavenato (2014) señala que el clima organizacional, se enfoca en las diferentes percepciones que se efectúan mediante el desenvolvimiento o desempeño generado por los trabajadores, del cual se involucran ciertos factores como las actitudes, comportamientos, entre otros aspectos internos, de acuerdo a las situaciones presentadas en la empresa.

Se deduce por clima laboral a la agrupación de capacidades, características o propiedades que correspondan a los ambientes que se desarrollan dentro del centro laboral, en donde se determinan el comportamientos y actitudes que se ven reflejadas en el desenvolvimiento del colaborador que conlleva a fortalecer el compromiso organizacional.

Pintado (2015) señala que: “En función al desarrollo sobre el clima organizacional, se basa en las percepciones del comportamiento que conforman parte del grupo laboral de la empresa en evaluación del trabajo desempeñado, que involucra el entorno físico, las relaciones de comunicación y las diferentes regulaciones que afecta de alguna manera el trabajo” (p. 314).

Chiavenato (2014) indica que:

El clima organizacional forma parte del entorno en donde se desarrolla dicha organización, del cual se encuentra compuesto por factores, como la tecnología, las políticas, el reglamento, los diferentes modelos de liderazgo o las etapas de vida que evolucionan dentro de la empresa (p.58)

Chiavenato (2014) también indica que:

Clima organizacional se encuentra compuesta por la suma de particularidades que forman parte de un mismo ambiente y el desenvolvimiento de sus miembros de la empresa. De tal manera, se manifiesta que el clima organizacional radica en la gama de factores que influyen de manera directa en el comportamiento y motivación. En tal sentido que, al hablar de motivación, se refiere a los factores que conciernen al entorno empresarial, es decir, aquellos componentes que fomentan de cierta manera la creación de clases de motivación de acuerdo al perfil de sus integrantes (p. 260)

Robbins (2014) afirma:

De acuerdo a la realidad que actualmente engloba a las empresas, indican que el clima organizacional se desarrolla por medio de diferentes factores que se relacionan con el liderazgo o las practicas o acciones para el direccionamiento delos objetivos. Además, también implica el desarrollo sobre el sistema de comunicación y las relaciones de interpersonales que se fomentan dentro de la empresa, del cual mediante un sistema de incentivo mejorará la interacción de sus miembros. (p. 657)

1.3.1.2. Importancia

Brunet (2014), el clima organizacional muestra los valores, actitudes y creencias de los miembros, los cuales según el entorno van desarrollando los elementos del clima, proporciona retroacción de los métodos que establecen las conductas organizacionales y, admitiendo implantar cambios proyectados en las actitudes y conductas de los miembros. (p.20)

Esto muestra que el clima organizacional se interesa en el cambio, en lograr que los individuos, los equipos y las organizaciones funcionen mejor. Es imprescindible penetrar a fondo en la percepción de los trabajadores sobre las condiciones y procesos que se originan en el espacio laboral, así como en sus expectativas con respecto a la calidad de vida en el trabajo para el crecimiento mutuo.

Brunet (2014) señala que el análisis y la evaluación del clima organizacional admite analizar cuáles son los principios de conflicto, provocado por el estrés o la escasa satisfacción, generando actitudes negativas que perjudica a la organización, por último, seguir la evolución de su organización y pronosticar los problemas que puedan surgir más adelante.

Pintado (2015) indica que:

Con respecto a las consecuencias positivas, que involucra de alguna manera al clima organizacional, se tiene al logro, la afiliación, poder y la productividad. Por otro lado, en función a las consecuencias negativas, con la inadaptación con respecto a las rotaciones, además de los ausentismos en sus puestos de trabajo, la falta de innovación y creatividad que produce la disminución de la productividad. (p. 313)

1.3.1.3. Teorías del clima organizacional de Likert

Likert (1979, citado por López, 2013) plantea: Señala que en base a la teoría de clima organizacional en los sistemas de organización permite analizar los terminos de causa y efecto producidos por la naturaleza de

los climas, además que involucra el rol sobre las variables que conforman al clima organizaciones y sus diferentes percepciones dentro del grupo de variables. Primeramente, parte de la estructura de la organización y la forma administrativa. Variables intermediarias, se basa en el estado interno que involucra la motivación, la comunicación y el desarrollo sobre la toma de decisiones. (p.23)

Brunet, (2014) evidencia sobre la teoría del clima organizacional, o también conocido como el sistema de organización, el autor Rensis Likert, afirma que esta teoría permite observar y analizar todo aquello que concierne a las situaciones que se plantean en el clima o ambiente dentro de las organizaciones, que se basa en los términos de causa y efecto, del cual se estudia el rol frente a las variables que involucran al contexto organizacional.

1.3.1.4. Tipos

Likert (1979, referido por López, 2013) revela que existe dos tipos de clima laboral, siendo:

Clima autoritario

Autoritarismo Explotador. En la dirección no existe una confianza hacia sus empleados. La mayoría de la toma de decisiones y de objetivos se hacen en el pico de la organización y suelen ser distribuidas según una función puramente descendente. Los trabajadores deben de laborar dentro de un ambiente lleno de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Autoritarismo Paternalista. Se desarrolla en base a la confianza y flexibilidad hacia los colaboradores. Además, señala la gran importancia que se deposita en los colaboradores para la estimulación en la toma de decisiones, es un factor fundamental que se inserta como parte de una recompensa o reconocimientos, siendo estos métodos favorables para la motivación en los colaboradores.

Clima participativo

Consultivo. Esta es la dirección que se desarrolla dentro clima participativo en el cual se tiene confianza en sus empleados. Si bien es cierto la política y las decisiones se toman generalmente en la cúspide de la organización, también está permitido que los empleados que tomen decisiones se encuentren en los niveles menores. Por el cual, se afirma que este tipo de comunicación se define como comunicación descendente. Lo cual engloba, a las recompensas, sanciones o cualquier tipo de condición que alerta al trabajador.

Grupal. Esta dirección goza de plena confianza con sus empleados. En lo que concierne a la toma decisiones estando esparcidos en toda la empresa. Por lo que, se indica que la relación comunicativa no solo está en función a una buena o mala comunicación, sino que también es de manera lateral. Los trabajadores se muestran motivados por la ampliación y la implicación, por el cumplimiento de objetivos y productividad. Todos los miembros que conforman al personal tienen como objetivo de cumplir con la misión y visión de la empresa que establecen bajo el desarrollo sobre la planificación estratégica.

En cuanto a la teoría de Likert, el tipo de clima autoritario también denominado clima cerrado, mientras que el tipo de clima participativo, se denomina a su vez como un clima abierto.

Un clima abierto pertenece a una organización que se distingue por ser dinámica, que cumple con el logro de sus objetivos, causando la satisfacción de las necesidades sociales de sus colaboradores, por el cual estos últimos interactúan en función a los procesos efectuados por la toma de decisiones. Sin embargo, que el clima cerrado se determina mediante la burocracia, en donde los colaboradores se sienten insatisfacción e influye en el rendimiento laboral.

1.3.1.5. Características

Pintado, (2015) revela que el clima organizacional se establece por:

El ambiente laboral, que implica los aspectos que guardan relaciones en base a las variables del clima organizacional.

Dentro de la empresa, se desarrolla diferentes cambios respectivos, sin embargo, esta estabilidad puede ocasionar ciertas perturbaciones que influyen en la toma de decisiones que afectan al desarrollo positivo de la empresa.

El clima organizacional implica el impacto sobre el comportamiento de los miembros que conforma la empresa, y el enfoque en base al cumplimiento de los objetivos y coordinaciones laborales.

El clima organizacional perturba al grado de compromiso e identificación del trabajador dentro de la empresa.

El clima organizacional, se ve expuesto por los diversos factores estructurales, ya sean los planes de gestión, las prácticas en la política o el estilo de dirección. Por el cual estos factores, se ven involucrados e influyen en el desarrollo sobre el clima organizacional.

La rotación y el ausentismo, se consideran uno de los factores que con mayor frecuencia que concurren en la empresa, del cual influye directamente es los aspectos que conciernen al clima organizacional. Así mismo, entre las causas que se generan producto del ausentismo y la rotación, es el abandono del personal, el control sobre la asistencia de los empleados, entre sus tardanzas y ausentismo, la desmotivación y la falta de comunicación en base a sus relaciones.

1.3.1.6. Dimensiones

ESAN (2015) detalla las dimensiones realizadas por Litwin y Stinger, las cuales son:

Estructura. Se basa en los parámetros de procedimiento, niveles de jerarquía y reglas que son expuestas en el desarrollo interno de la empresa. Por el cual, al referirnos a la dimensión de estructura, nos basamos en la determinación y evaluación sobre las precepciones e ideas que se generan en el entorno laboral frente a los colaboradores.

Responsabilidad individual. Se basa en los términos que conciernen en el empoderamiento, del cual involucra los aspectos sobre la autonomía que corresponde al desenvolvimiento del trabajador mediante el desarrollo de funciones y actividades laborales. Además, implica el grado de protagonismo y liderazgo ante la supervisión de directivos a través de retos propios o actividades en donde se ejerza la responsabilidad ante resultados óptimos.

Remuneración. Se establece mediante el desempeño desarrollado por medio del colaborador en las funciones establecidas por los directivos, así mismo se determina como el estipulo e impulsos sobre los esfuerzos brindados hacia la producción de la empresa, que se encuentra valorizado bajo un sueldo justo adicional a los incentivos ante el crecimiento profesional.

Riesgo y toma de decisiones. Implica el procesamiento sobre el control mediante los procesos de producción en bienes o servicios por los colaboradores, además que se evalúa el grado de riesgo o efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Relaciones. Conciernen a la capacidad que se ejerce en el trabajador para poder comunicarse y desenvolverse dentro de la empresa, del cual es una dimensión que influye directamente en función a la productividad y al desarrollo favorable del ambiente organizacional.

Apoyo. También conocido en los términos de cooperación, ya que presenta cierta relación con la dimensión anterior. El apoyo, se refiere al comportamiento ejecutado por parte de los trabajadores en función a las relaciones con sus compañeros, y el ayuda que pueden brindar

en situaciones complejas, para la conclusión de sus actividades y el logro de sus resultados.

Se establece mediante la evaluación presentada por la organización, de acuerdo a los parámetros según los niveles de desempeño laboral. Además, entra a detallar la diferencia que existen entre los términos de justicia y equidad dentro de la empresa frente a los trabajadores.

Se fundamenta en el desarrollo que se ejerce por parte de los trabajadores del área administrativa o los directivos de la empresa, para el afrontamiento de situaciones de riesgos que pueda situarse y perjudicar a la organización, en donde se establece la opinión global entre los colaboradores, generándose espacios de diálogos disminuyendo el conflicto en la organización.

Identidad. Se basa en el compromiso ejercido por los trabajadores hacia la empresa, asimismo se refiere al grado de pertenencia y el esfuerzo en las diferentes actividades de los miembros para el cumplimiento de metas y objetivos expuestos en las actividades laborales.

1.3.2. Satisfacción laboral

1.3.2.1. Enfoques de la satisfacción laboral

Pintado (2015) afirma lo siguiente:

Cuando se refiere a la satisfacción laboral, este radica en las actitudes y comportamientos que se ven reflejados en los colaboradores, de acuerdo a su desenvolvimiento en sus labores dentro de la organización. Además, implica la identificación y compromiso del empleador ante la mejora de la organización, en donde vincula el cumplimiento de las metas y objetivos planteados. (p.269)

De igual forma Ivancevich, Konopaske y Mattenson (2016): “Definen a la satisfacción laboral, como el conjunto de percepciones que se generan a partir del grado de reciprocidad entre la entidad y los

colaboradores, además que se basa en las conductas y actitudes bajo en rendimiento laboral.” (p.86).

Además, Locke (2008, citado por Luthans, 2018) Señala la importancia que presenta la satisfacción laboral dentro de la organización, debido a que evalúa las diferentes conductas que se establecen en la organización, ya sea estas afectivas o cognitivas. “Un estado emocional positivo se produce a través de la medición sobre el trabajo y la experiencia laboral de manera individual” (p.141).

De igual manera, Robbins y Judge (2014), puntualizan a la satisfacción laboral como “el estímulo positivo en función al desarrollo sobre el trabajo proporcionado por la empresa, que después será evaluado de acuerdo a las funciones y características planteadas por los directivos” (p.31).

Luthans (2018) alega que la satisfacción laboral “Consta de las percepciones distintas que se producen por el personal, de acuerdo al trabajado realizado en la organización, considerándose factores significativos frente a la evaluación laboral” (p.141).

Griffin y Morhead (2014) manifiestan que: “si un empleado se encuentra satisfecho en su centro de trabajo tiende a ausentarse con menos frecuencia, a crear contribuciones positivas y a mantenerse con la organización” (p. 69). Por lo que, mediante la insatisfacción del empleado, pueda dar pie a los factores negativos como el ausentismo o que perjudique al desarrollo sobre las relaciones entre compañeros de trabajo.

1.3.2.2. Elementos para la satisfacción

Luthans (2018) alega que los principales elementos que pueden llevar a la satisfacción a los empleados son:

El trabajo mismo.

Consta de un factor importante en función a la satisfacción laboral. A un grado más pragmático, algunos de estos ingredientes más

significativas de un empleo satisfactorio, manifiestos por encuestas por medio de los años, contienen un trabajo provocador y atractivo. (p.142)

El pago.

Se registra que los sueldos son un factor significativo, aunque cognitivamente complicado en función la satisfacción laboral. Al referirse en función al dinero podemos afirmar que es muy importante satisfacer nuestras necesidades básicas, pero al igual es fundamental satisfacer las necesidades de nivel superior. Para los colaboradores el pago se refleja mediante la administración contribuida en función al desempeño que efectúan en la organización. (p.143)

Oportunidades.

Se entiende como la consecuencia variable en relación a la satisfacción laboral. Además, que implica las oportunidades se logran de diferentes formas y generan recompensas adicionales. Un contexto laboral positivo y las oportunidades para desenvolverse en base intelectual y extender las destrezas que se han vuelto muy importantes. (p.143)

Supervisión.

Se tiene dos tipos de supervisión en las organizaciones, la primera se basa en determinar el grado o nivel según el logro obtenido de manera personal, en donde implica el estímulo sobre las relaciones dentro de la empresa generando un ambiente favorable. Por otra parte, se tiene la supervisión de tipo contribución, del cual se enfoca en la participación sobre la toma de decisiones que se fomentan de manera grupal, en donde prevalece los intereses comunes. Siendo este último, el método que crea una mejor satisfacción. (p.143)

Grupo de trabajo.

Se basa en el desarrollo de las relaciones que se efectúan dentro del equipo de trabajo, siendo estos una fuente de satisfacción para

colaboradores. Por lo que, si los miembros se oponen a los equipos de trabajo en general y a los equipos auto dirigidos en particular, se sentirán insatisfechos si aceptaran formar parte de ellos. (p.144)

Condiciones de trabajo.

Se refiere a los escenarios que se efectúan dentro de la empresa, por lo que se indican que, si se genera relaciones positivas, al equipo laboral se le hará más fácil llevar a cabo su trabajo. Pero si estas condiciones de trabajo son defectuosas el personal se sentirá obstaculizado para poder realizar su labor de manera eficiente. (p.144).

1.3.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

Actitud hacia el trabajo

Una persona posee una gran variedad de actitudes, de las cuales, un número bastante reducido de ellas guardan relación con el trabajo, las que son evaluaciones positivas o negativas que los trabajadores tienen sobre ciertos aspectos de su ambiente laboral. Por tanto, son tres actitudes las que más resaltan frente a las demás: la satisfacción en el trabajo, el esfuerzo del desarrollo de actividades laborales y con el compromiso organizacional.

El esfuerzo que muestran los trabajadores en sus actividades laborales mide el grado en el que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados que se esfuerzan en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. Por otro lado, el nivel de compromiso organizacional se define como el grado que un colaborador se identifica con la organización en particular y en las metas de ésta, deseando mantener su relación con ella.

Por lo tanto, el involucramiento con el trabajo significa identificarse con determinado trabajo, es así que el compromiso organizacional es

la identificación del individuo con la organización que lo contrata. (Robbins & Judge, 2014)

Bienestar laboral

Bienestar laboral es un concepto amplio en el que numerosos factores influyen de modo determinante, según la organización y la persona.

La remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, la seguridad, higiene y armonía de los ambientes, la tecnología y elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, los hábitos posturales, los tipos de contratación inciertos, la falta de motivación, la tarea en donde el sentido no se percibe o no se comprende, la falta de una evaluación seria de competencias que permita el aprovechamiento de potenciales e intereses de la persona en las tareas diarias y planes de desarrollo.

Todos estos agentes impactan positiva o negativamente sobre las personas y si el impacto es negativo tiene efectos, aunque en diferentes grados, siempre dañinos tanto en el ánimo como en la salud de las personas. Por lo tanto, es importante mantener el bienestar laboral en el trabajo, y que los encargados puedan contemplar la entrega de beneficios y llevar a cabo niveles de reconocimiento para los trabajadores en la empresa. (Robbins & Judge, 2014)

Motivación

La motivación hacia el trabajo es la manifestación activa de las necesidades del ser humano, la satisfacción se refiere al bienestar que se experimenta cuando son satisfechas las necesidades y la motivación al impulso y esfuerzo para hacerlo, es así que necesariamente no tiene que existir una relación positiva entre motivación y satisfacción, un individuo muy motivado puede estar satisfecho o insatisfecho; lo que se considera y queda claro que en todos los casos el nivel de satisfacción conduce a la acción y por tanto afecta el comportamiento y los resultados.

Es importante que en la empresa se trate de mantener en un alto nivel de motivación al trabajador, así mismo, generar incentivos para los trabajadores, teniendo como finalidad mejorar la satisfacción laboral. (Robbins & Judge, 2014)

Bienestar personal

Los trabajadores se preocupan tanto en el ambiente laboral como en su bienestar personal, en relación a las facilidades concernientes para realizar un buen trabajo. Es así que, los colaboradores prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

Como base para el bienestar personal, los trabajadores priorizan la satisfacción de sus necesidades para poder sentirse cómodos y tener un buen desempeño en su centro de labores. (Robbins & Judge, 2014)

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que: “La mayoría de las investigaciones se realizan para un fin determinado, pues no se elabora por el simple capricho de una persona, debe ser lo suficientemente importante para que se evidencie su realización” (p.40).

Palma (2014) manifiesta que el clima organizacional de la actualidad se valora y ha tomado una cúspide frente a la necesidad de tratar de percibir todo lo que influye en la satisfacción de las personas, así como la condición necesaria para la obtención de la excelencia en el proceso de cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa.

Asimismo, el progreso del clima organizacional es muy importante para la institución ya que estimula a los trabajadores a ser más competitivos entre sí, y de esta manera logrando mejores resultados financieros para ésta, reiterando que un ambiente de trabajo favorable tiene como consecuencia altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador esencial para un excelente desempeño de los trabajadores (Palma, 2014).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) aseveran que: “La justificación de una investigación muestra el porqué y el para que de la investigación presentando sus razones, para definir que el estudio es forzoso y trascendental” (p. 40).

De tal modo que la investigación propuesta busca, a través de la teoría y los conceptos básicos de clima organizacional y satisfacción laboral reconocer la incidencia que existe entre las variables, estableciendo sus diferentes niveles y aquellas conclusiones nos permitirán determinar la situación problemática del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, aspecto donde justifica este trabajo. Así mismo favorecer el entorno, no solo para el desarrollo organizacional, sino también para el estímulo del liderazgo en los colaboradores, y el desarrollo de sus capacidades sociales. De esta forma mejorar el servicio atendido a los pacientes brindando condiciones plenas de accesibilidad a los problemas de salud.

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la investigación clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, fue demostrar la validez y confiabilidad lo cual servirán como base de consulta para otras investigaciones, e inclusive pueden servir de referencia en otras organizaciones sin importar cuál sea su categoría o rubro de negocio.

A nivel práctico, con el perfeccionamiento en la investigación se han alcanzado los objetivos plasmados que sirven de referencia a los trabajadores administrativos del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, para que fortifiquen y optimicen el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores; igualmente sirve como una base para investigaciones futuras que se encuentren vinculadas al tema.

1.6. Hipótesis

Hi: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Describir el clima organizacional en el personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018.

Identificar qué factores del clima organizacional inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señala que: “Es de tipo descriptivo cuando se describen fenómenos, circunstancias, contextos y acontecimientos; es decir, detallar cómo son y cómo se muestran, al mismo tiempo se busca detallar las características, así como perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos u objetivos” (p. 92).

La presente investigación tiene un enfoque de tipo descriptivo, ya que se puntualizaron las características de las variables dentro de la situación del área administrativa del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, asimismo se describieron los fenómenos que se encuentran asociados con la muestra en estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que: “los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación o grado de sociedad que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

Asimismo, es de tipo correlacional, ya que se implantó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

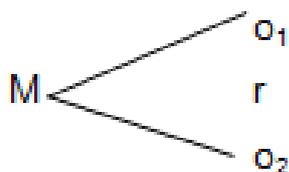
2.1.2. Diseño de la investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) expone que el diseño no experimental es: “Una investigación que se ejecuta sin maniobrar intencionadamente variables” (p. 152). De tal modo puede decirse que en el estudio no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que el diseño no experimental tiene como tipología al transversal, “Los diseños de investigación transversal recogen datos en un determinado momento, en un tiempo único y su propósito es detallar variables y examinar su incidencia en un tiempo dado” (p. 154), además es correlacional cuando: “estos diseños detallan las incidencias entre dos o más categorías, de un conjunto de variables en un momento determinado” (p. 157).

En cuanto al diseño de investigación es no experimental, debido a que se analizaron las variables en su entorno natural, sin influir o manipular el estado en el que se encontraban. Asimismo, es transversal, puesto que la información se obtuvo una sola vez durante el periodo 2018 y correlacional debido a que se determinó la relación que existía entre la variable dependiente y la independiente.

El diseño que se usó según el tipo de investigación, se detalla a continuación:



Donde:

M = Muestra

O1 = Clima organizacional

O2 = Satisfacción Laboral

r = Correlación

2.2. Población y muestra

Población

Bernal (2016) indica que la población viene hacer un conjunto de personas que tienen características similares de quienes conforman la muestra del estudio.

La población la conformaron los trabajadores de un Hospital Público de Lambayeque, los cuales pertenecían al área administrativa siendo la cantidad de 42 personas.

Tabla 1

Número del personal administrativo

Situación Laboral	N	%
CAS	3	7
Contratados	7	17
Nombrados	32	76
TOTAL	42	100

Fuente: encuesta realizada al personal administrativo.

Muestra

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que la muestra es censal, debido a que la cantidad de personas que representan la población es pequeña, de modo que en el estudio tanto la cantidad de población que tienen será la misma cantidad de muestra.

Por lo tanto, la muestra utilizada en el estudio fue de tipo censal porque la muestra es igual al número de la población, es decir, 42 personas, ya que era necesario saber las opiniones de todos los integrantes de la población.

Criterios de inclusión:

Se encuentra conformado por lo siguiente:

- Trabajadores CAS/CONTRATADOS/NOMBRADOS del área administrativa.
- Trabajadores que están de acuerdo con la aplicación del instrumento

Criterios de exclusión:

Se encuentra conformado por lo siguiente:

- Trabajadores que no estuvieron de acuerdo con la aplicación del instrumento.

2.3. Variables y Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable independiente: Clima Organizacional

Pintado (2015) Este se refiere a las apreciaciones compartidas por los miembros de una empresa respecto al trabajo, el entorno físico, las relaciones comunicativas y a las diferentes medidas que afectan en un determinado trabajo.

Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Robbins y Judge (2014) Concretan a la satisfacción laboral como la actitud hacia el trabajo, donde se determina el nivel de bienestar laboral, lo cual se relaciona con el nivel de motivación y el bienestar personal.

2.3.2. Definición de variables

Tabla 2

Definición de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	(Pintado, 2015) considera: “En función al desarrollo sobre el clima organizacional, se basa en las percepciones del comportamiento que conforman parte del grupo laboral de la empresa en evaluación del trabajo desempeñado, que involucra el entorno físico, las relaciones de comunicación y las diferentes regulaciones que afecta de alguna manera el trabajo”	Se trata de la percepción de los trabajadores del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque en relación al ambiente de trabajo donde se considera las percepciones compartidas, la organización, el ambiente físico y las relaciones interpersonales
SATISFACCIÓN LABORAL	(Robbins & Judge, 2014) definen a la satisfacción laboral como la actitud hacia el trabajo, donde se determina el grado de bienestar laboral, lo cual se relaciona con el nivel de motivación y el bienestar personal.	Se trata de la actitud de los trabajadores del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque considerando la actitud del mismo frente a su trabajo, la motivación y el bienestar personal del colaborador.

Fuente: Elaboración propia

2.3.3. Operacionalización

Tabla 3

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Variable independiente: Clima organizacional	Percepciones compartidas	Políticas	En el Hospital Provincial Docente Belén se comunica a los trabajadores las políticas de trabajo	Técnica: Encuesta Análisis documental Instrumento. Cuestionario Guía de análisis documental
		Prácticas	En el Hospital Provincial Docente Belén se muestra preocupación por las buenas prácticas profesionales	
		Procedimientos	Los procedimientos de trabajo son claros y es de conocimiento para todos los trabajadores	
		Reglamentos	Los reglamentos del Hospital Provincial Docente Belén son flexibles y permiten desarrollar un trabajo eficiente	
	Organización	Procedimientos	Los procedimientos de trabajo en el Hospital Provincial Docente Belén son establecidos a través de manuales de funciones	
		Trámites	Los trámites en el Hospital Provincial Docente Belén son rápidos y permite brindar un buen servicio al paciente	
		Calidad de infraestructura	La infraestructura del Hospital Provincial Docente Belén es moderna y segura	
		Ambiente físico	Distribución de ambientes	

Variable dependiente: Satisfacción laboral	Relaciones interpersonales	Señalización de espacios	Los ambientes de trabajo se encuentran señalizados facilitar la identificación de cada área de trabajo	Técnica: Encuesta Análisis documental Instrumento. Cuestionario Guía de análisis documental
		Relaciones entre trabajadores	La relación entre trabajadores del Hospital Provincial Docente Belén es siempre cordial	
	Actitud hacia el trabajo	Relaciones entre jefe-trabajador	La relación entre jefe-trabajador en el Hospital Provincial Docente Belén es siempre cordial	
		Nivel de compromiso	Usted se siente comprometido con el logro de objetivos en el Hospital Provincial Docente Belén	
	Bienestar laboral	Esfuerzo en actividades laborales	En el Hospital Provincial Docente Belén los trabajadores se esfuerzan en el desarrollo de sus actividades laborales.	
		Beneficios otorgados	Usted cuenta con todos los beneficios como trabajador del Hospital Provincial Docente Belén	
	Motivación	Nivel de reconocimiento	Sus jefes le reconocen cuando realiza un buen trabajo en el Hospital Provincial Docente Belén	
		Nivel de motivación	Usted se siente motivado con su trabajo en el Hospital Provincial Docente Belén	
	Bienestar personal	Incentivos	En el Hospital Provincial Docente Belén se brindan incentivos por el buen desempeño de los trabajadores	
		Satisfacción de necesidades	La remuneración en su trabajo en el Hospital Provincial Docente Belén le permite cubrir todas sus necesidades básicas	

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Técnica

Bernal (2016) Expone preexisten diferentes técnicas de investigación las cuales sirven para reunir los datos o la información necesaria para el desarrollo del estudio, de modo que se emplea diferentes tipos de instrumentos las cuales están en función a la técnica que se está utilizando.

Para la presente investigación se utilizó la siguiente técnica:

Encuesta

Bernal (2016) señala que se trata de una técnica en la que se recluta datos de la muestra estudiada y se hace uso de un instrumento en el que se propone diferentes ítems con la finalidad de poder analizar los resultados.

Se creyó necesario utilizar la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque, con el fin de conseguir la información necesaria para continuar con el desarrollo de la investigación.

Instrumento

Bernal (2016) asevera que un instrumento se utiliza en función a la técnica que se utilizará en la investigación, en este caso se detalla el instrumento utilizado para recoger los datos que se necesitó para el estudio:

El instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 18 preguntas en función a las variables de estudio mencionadas accediendo a conocer mejor la problemática de un Hospital Público de Lambayeque, el cuestionario se llevó a cabo según la operacionalización de la investigación. El cuestionario fue en la escala de Likert y analizado en el programa SPSS versión 20.

2.4.2. Validez y confiabilidad

Validación: La validación de instrumentos que se utilizaron en la investigación se realizó a través de la evaluación de tres expertos, de los cuales fueron un especialista en el área de Trabajo Social, un especialista en el área de Psicología y un Metodólogo. Los resultados efectuados por los tres expertos fueron aprobatorios con respecto a los ítems diseñados para el instrumento.

NOMBRES DE EXPERTOS	RESULTADOS DE EXPERTOS DE JUICIO
Mg. Canales Herrada Catherine <i>Trabajadora Social</i>	APROBADO
Mg. Luna Lorenzo Leonardo <i>Psicólogo</i>	APROBADO
Mg. Huamán Yovera Edder <i>Metodólogo</i>	APROBADO

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento se dio a través del análisis estadístico utilizando la fiabilidad Alfa de Cronbach con lo cual se comprobó el nivel de fiabilidad del instrumento desde un punto de vista estadístico.

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,883	18

2.5. Métodos de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que las empresas hacen uso de métodos estadísticos para el análisis de datos de esa manera estudiar la problemática específica de una investigación, tales métodos utilizan los diversos instrumentos de recolección de información para estudiar y analizar de una forma más adecuada la problemática de la empresa. Los métodos más importantes que se utilizaron fueron:

Análisis: este método se utilizó para el procesamiento de la información recolectada, así como analizar las variables en estudio del personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque, 2018.

Inductivo: accedió a estudiar la información partiendo desde las teorías relacionadas en cuanto al clima organizacional y satisfacción laboral, y así se obtuvo conclusiones finales del estudio, lo que permitió formular mejores alternativas de solución en base a la problemática sobre el Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal administrativo.

Deducción: al plasmar las conclusiones de estudios según las averiguaciones encontrados en la recolección de datos sobre los pacientes del hospital para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral.

El presente estudio se realizó con una muestra de 42 personas, con la finalidad de implantar una relación entre las variables en estudio, para medir la relación que existe entre ellas, se aplicó como instrumento el cuestionario que fue analizado por el programa SPSS versión 20. De esta manera, obtener resultados fiables, fidedignos, para eso se llevaron a cabo las siguientes fases:

Fase 1: en esta etapa se estableció el objeto, sujeto y situación a estudiar.

Fase 2: en esta etapa se instituyó los objetivos para la recolección de la información.

Fase 3: en esta etapa se implementó las técnicas de investigación.

Fase 4: en esta etapa se elaboró los instrumentos en base a las técnicas de investigación.

Fase 5: en esta etapa se validó los instrumentos por los especialistas.

Fase 6: en esta etapa se solicitó permiso con antelación a los sujetos de investigación.

Fase 7: se registraron los datos recolectados, luego de aplicar del instrumento.

Fase 8: en esta etapa se analizó y discutió la información obtenida.

Fase 9: en esta etapa se plasmaron los resultados y recomendaciones según con los objetivos y justificación de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

Norteña, Alcaraz y Rojas (2013) muestra que, la investigación debe considerar los siguientes principios éticos:

El primer principio fue el respeto a las personas, es decir, que todos los colaboradores de la investigación fueron respetados y protegidos.

El segundo principio es beneficencia, las personas fueron tratadas de manera ética, respetando sus decisiones y resguardándola del peligro. Además, se respetó las decisiones y opiniones de los participantes.

El tercer principio de rigor ético, es el consentimiento informado que involucra a todos los participantes asuman la condición de ser informantes del estudio, así como lo hicieron los trabajadores del Hospital Público de Lambayeque

El cuarto principio, se consideró la confidencialidad, permitiéndonos proteger y dar la seguridad al participante de que su identidad no fue revelada en el transcurso de la investigación.

Por último, se consideró la responsabilidad del participante, donde el investigador se compromete responsablemente a brindar al centro de salud la información real obtenida en la investigación, además que se encontró presente en el desarrollo integral de la investigación.

2.7. Criterios de rigor científico

Los criterios de rigor que se tuvieron en cuenta según Norteña, Alcaraz y Rojas (2014) se puntualizan de la siguiente manera:

Autenticidad, los resultados obtenidos en la investigación frente al fenómeno observado, es decir existe concordancia en relación al problema identificado en el centro de salud.

Neutralidad, se garantizó la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes, es decir resultados obtenidos de la investigación mostrarán transparencia.

Adecuación teórica, correspondencia adecuada del problema por investigar y la teoría existente, es decir la teoría tuvo una relación directa con las variables y el problema de investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 5

Percepciones compartidas

		Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total acuerdo
CAS	n	2	0	1	0
	%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
Contratado	n	3	2	2	0
	%	42,9%	28,6%	28,6%	0,0%
Nombrado	n	4	9	15	4
	%	12,5%	28,1%	46,9%	12,5%
Total	n	9	11	18	4
	%	21,4%	26,2%	42,9%	9,5%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque.

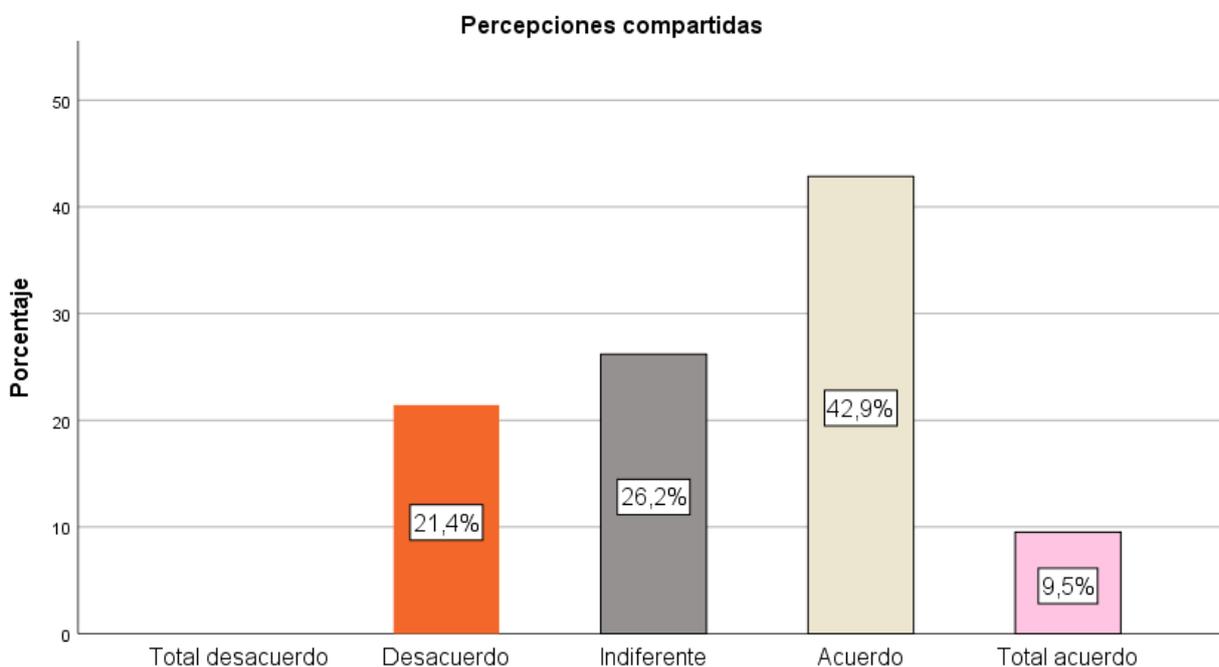


Figura 1: Percepciones compartidas

Respecto a las percepciones compartidas en el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque se obtuvieron como resultados que el 42,9% de los trabajadores indican estar de acuerdo, así mismo el 26,2% le es indiferente. Por lo tanto, se puede decir que el mayor porcentaje de los trabajadores están de acuerdo con las políticas, prácticas y procedimientos que existen en dicha institución.

Tabla 6*Organización*

		Organización			
		Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total acuerdo
CAS	n	2	0	1	0
	%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
Contratado	n	1	2	4	0
	%	14,3%	28,6%	57,1%	0,0%
Nombrado	n	1	6	22	3
	%	3,1%	18,8%	68,8%	9,4%
Total	n	4	8	27	3
	%	9,5%	19,0%	64,3%	7,1%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque.

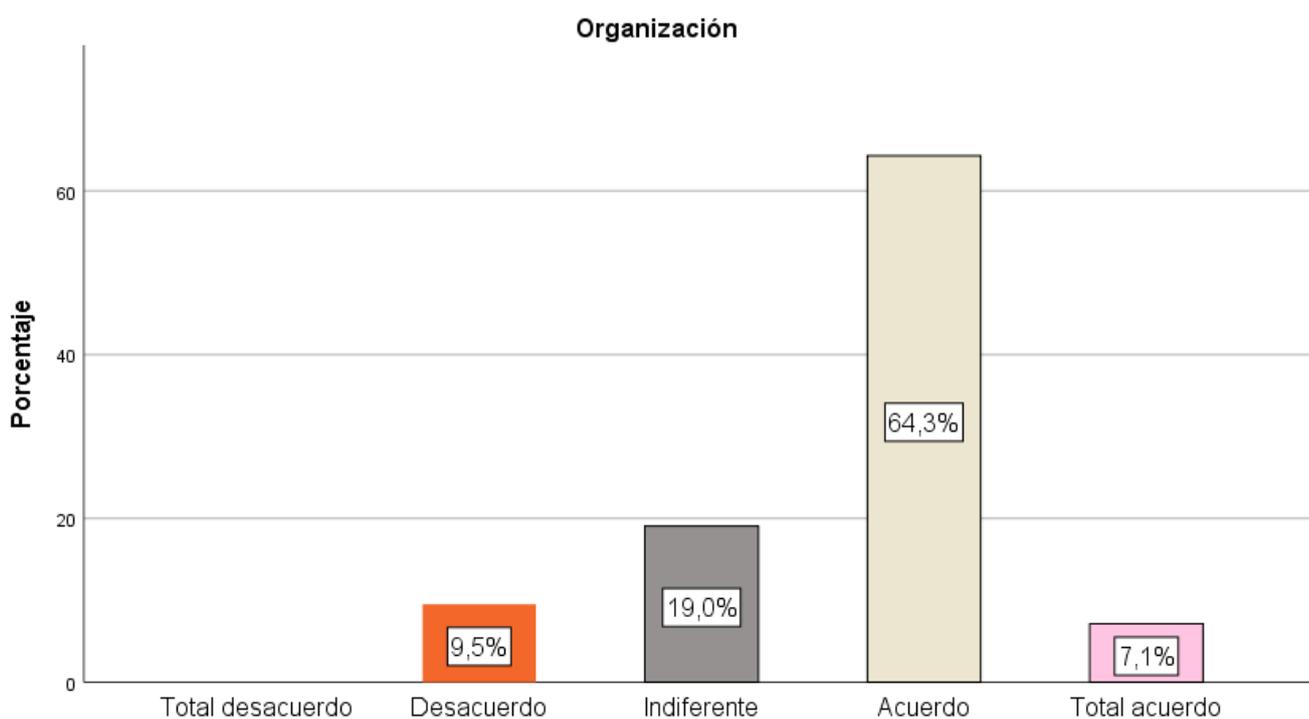


Figura 2: Organización

Respecto a la organización del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, se obtuvieron como resultados que el 64.3% de los trabajadores mencionan estar de acuerdo, mientras que el 19.0% se muestra indiferente. Por lo que se dice que el mayor porcentaje de los trabajadores están de acuerdo con los reglamentos, procedimientos y trámites permitiéndoles desarrollar un trabajo eficiente y brindar un buen servicio al paciente.

Tabla 7*Ambiente físico***Ambiente físico**

	Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total acuerdo
CAS	0	2	1	0	0
	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
Contratado	0	2	4	1	0
	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%	0,0%
Nombrado	6	4	10	10	2
	18,8%	12,5%	31,3%	31,3%	6,3%
Total	6	8	15	11	2
	14,3%	19,0%	35,7%	26,2%	4,8%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque.

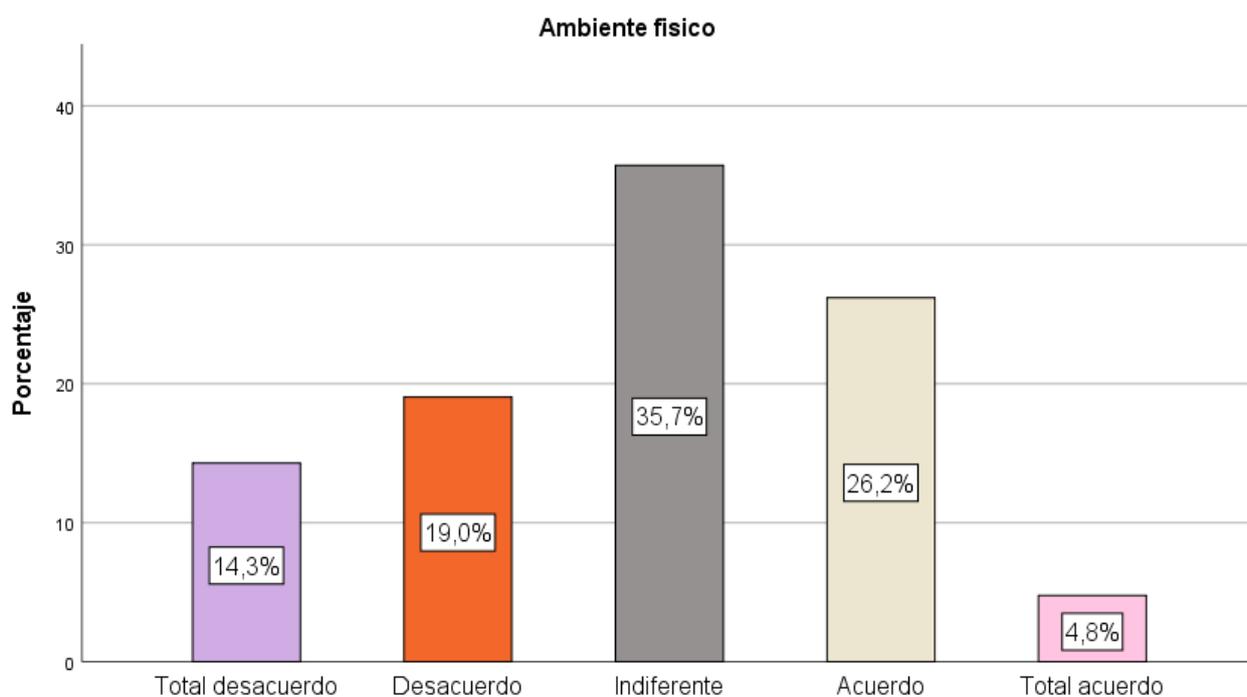


Figura 3: Ambiente físico

Respecto al ambiente físico los resultados que se obtuvieron son que el 35,7% de los trabajadores se muestran indiferentes, mientras que el 26,2% están de acuerdo, por lo tanto, la calidad de infraestructura, distribución de ambientes y señalización de espacios le es indiferente a la mayoría de los trabajadores del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

Tabla 8*Relaciones interpersonales***Relaciones interpersonales**

	Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total acuerdo
CAS	0	2	0	1	0
	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%
Contratado	3	2	1	1	0
	42,9%	28,6%	14,3%	14,3%	0,0%
Nombrado	1	4	12	10	5
	3,1%	12,5%	37,5%	31,3%	15,6%
Total	4	8	13	12	5
	9,5%	19,0%	31,0%	28,6%	11,9%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque.

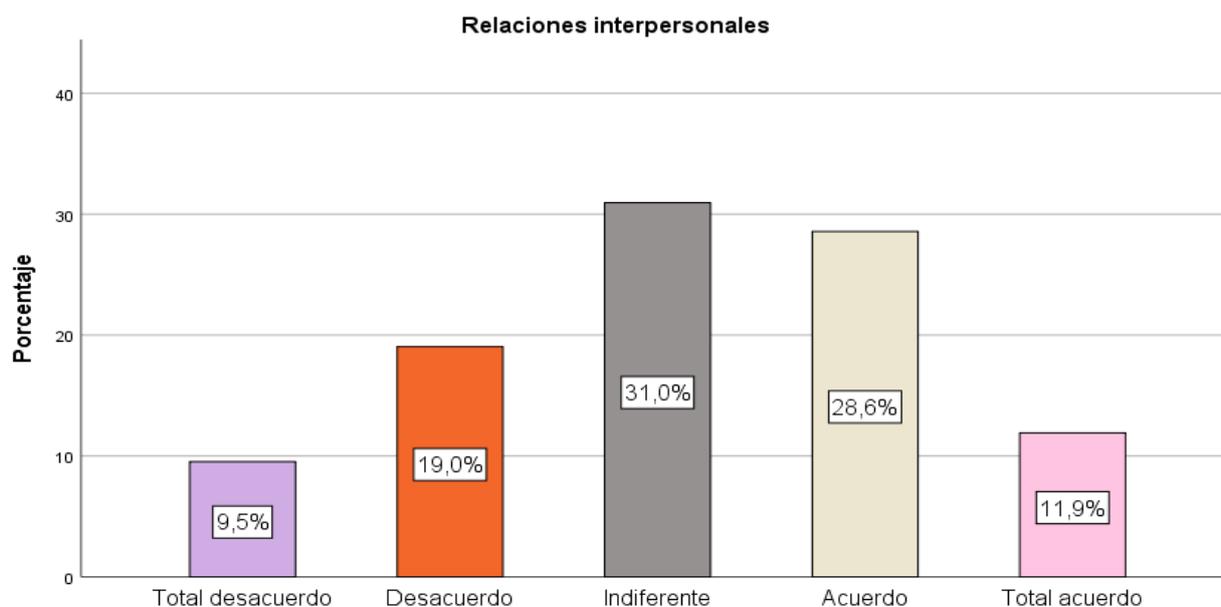


Figura 4: Relaciones interpersonales

De acuerdo a los resultados de las relaciones interpersonales se muestra que el 31,0% de los trabajadores es indiferente, seguidamente de un 28,6% indican estar de acuerdo. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores se muestran indiferentes en las relaciones interpersonales entre trabajadores, y entre jefe – trabajador del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

Tabla 9*Actitud hacia el trabajo***Actitud hacia el trabajo**

		Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total acuerdo
CAS	n	0	2	1	0
	%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Contratado	n	0	4	2	1
	%	0,0%	57,1%	28,6%	14,3%
Nombrado	n	1	11	13	7
	%	3,1%	34,4%	40,6%	21,9%
Total	n	1	17	16	8
	%	2,4%	40,5%	38,1%	19,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque.

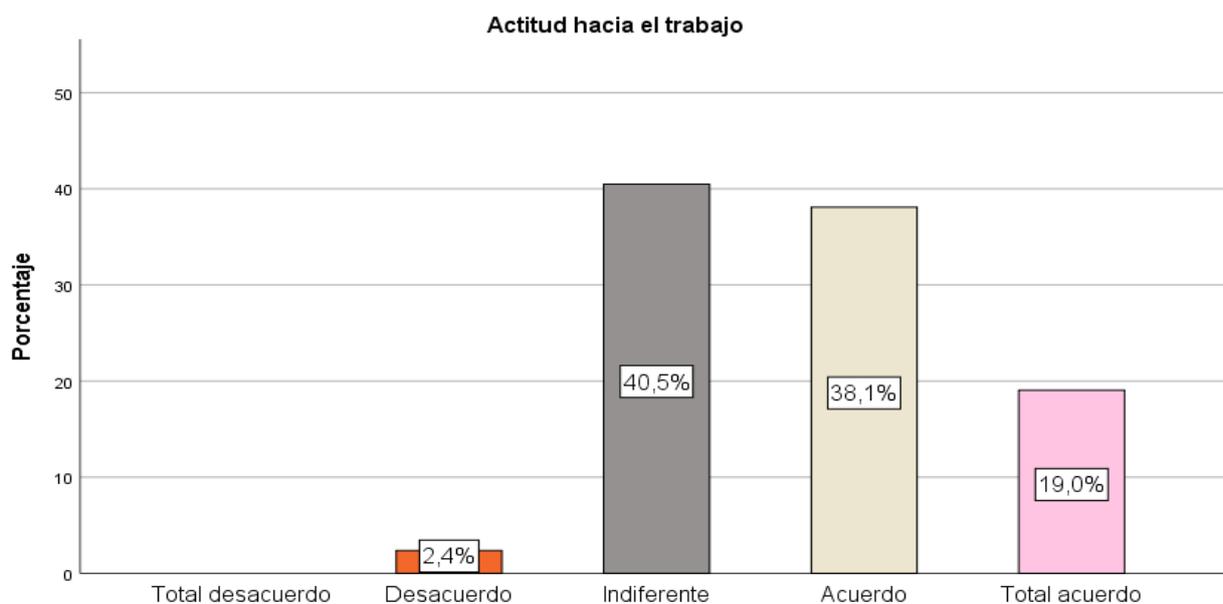


Figura 5: Actitud hacia el trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la actitud hacia el trabajo, se observa que el 40,5% de los trabajadores se muestran indiferentes, mientras que el 38,1% están de acuerdo, siendo también un 19,0% que están en total acuerdo. Por lo tanto, los trabajadores muestran indiferencia en el nivel de compromiso y el esfuerzo en actividades laborales en el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

Tabla 10*Bienestar laboral*

		Bienestar laboral				
		Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total acuerdo
CAS	n	2	0	0	1	0
	%	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Contratado	n	0	3	2	2	0
	%	0,0%	42,9%	28,6%	28,6%	0,0%
Nombrado	n	5	3	16	6	2
	%	15,6%	9,4%	50,0%	18,8%	6,3%
Total	n	7	6	18	9	2
	%	16,7%	14,3%	42,9%	21,4%	4,8%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque.

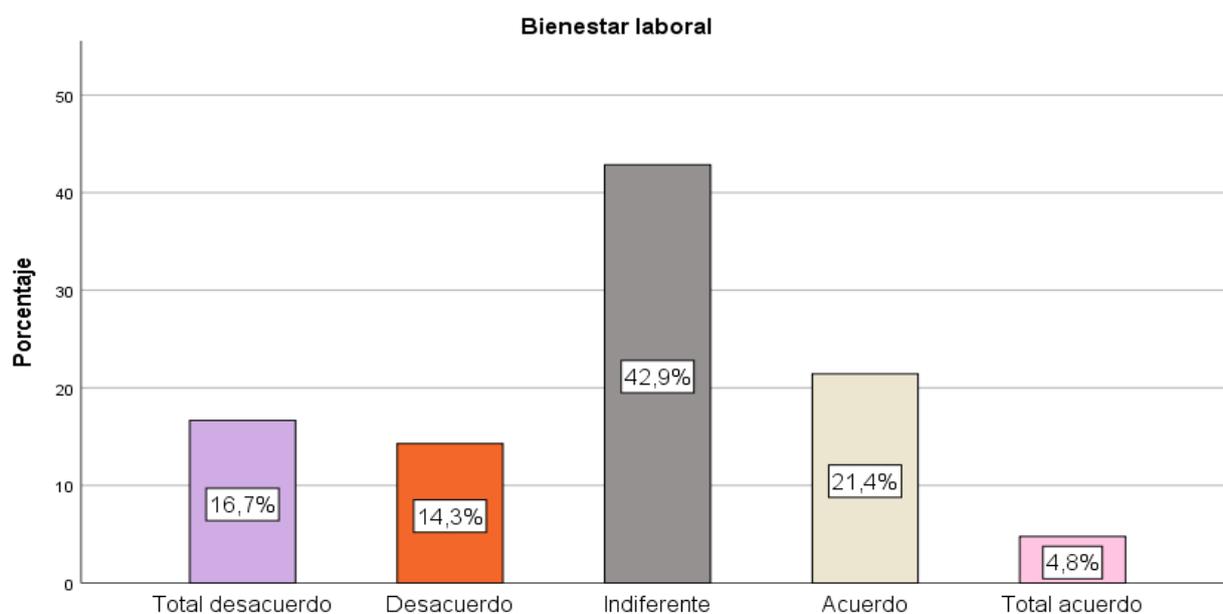


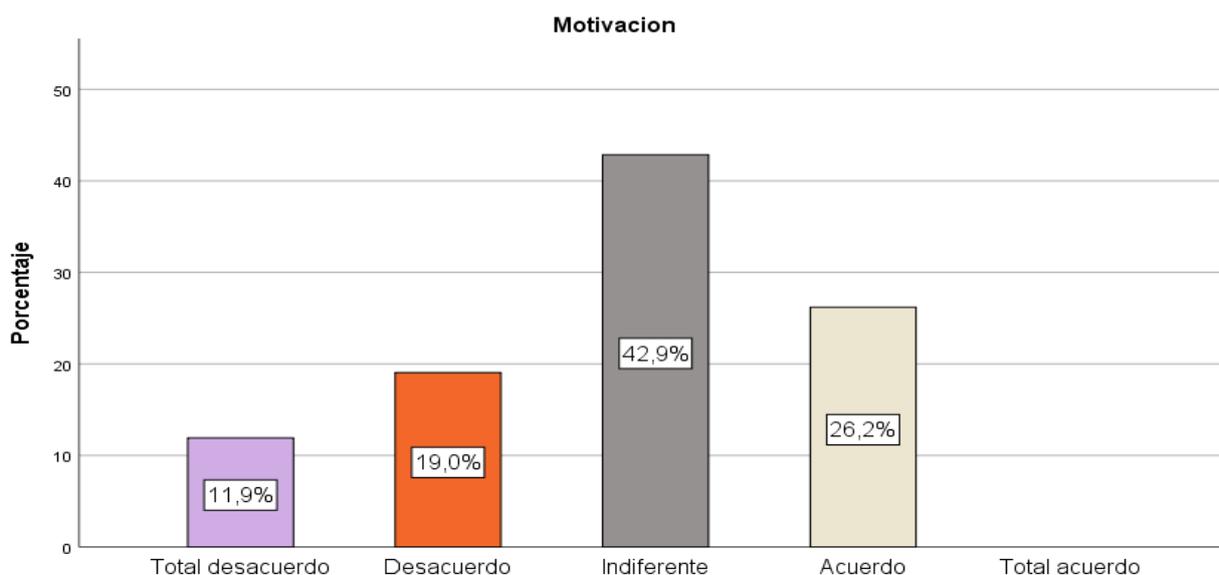
Figura 6. Bienestar laboral

De acuerdo a los resultados obtenidos del bienestar laboral se observa que el 42,9% de los trabajadores le es indiferente, así mismo un 21,4% están de acuerdo. Por lo que se muestra que la mayoría de los trabajadores se muestran indiferentes con sus beneficios otorgados y el nivel de reconocimiento que les brinda el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

Tabla 11*Motivación***Motivación**

		Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo
CAS	n	0	2	0	1
	%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
Contratado	n	0	3	2	2
	%	0,0%	42,9%	28,6%	28,6%
Nombrado	n	5	3	16	8
	%	15,6%	9,4%	50,0%	25,0%
Total	n	5	8	18	11
	%	11,9%	19,0%	42,9%	26,2%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque.

*Figura 7. Motivación*

De acuerdo a los resultados obtenidos acerca de la motivación de los trabajadores se observa que el 42,9% le es indiferente, mientras que un 26,2% están de acuerdo. Por lo que el nivel de motivación y los incentivos que les brindan le es indiferente a los trabajadores en el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

Tabla 12*Bienestar personal***Bienestar personal**

		Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total acuerdo
CAS	n	0	1	0	2	0
	%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%
Contratado	n	3	2	2	0	0
	%	42,9%	28,6%	28,6%	0,0%	0,0%
Nombrado	n	13	8	7	3	1
	%	40,6%	25,0%	21,9%	9,4%	3,1%
Total	n	16	11	9	5	1
	%	38,1%	26,2%	21,4%	11,9%	2,4%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque.

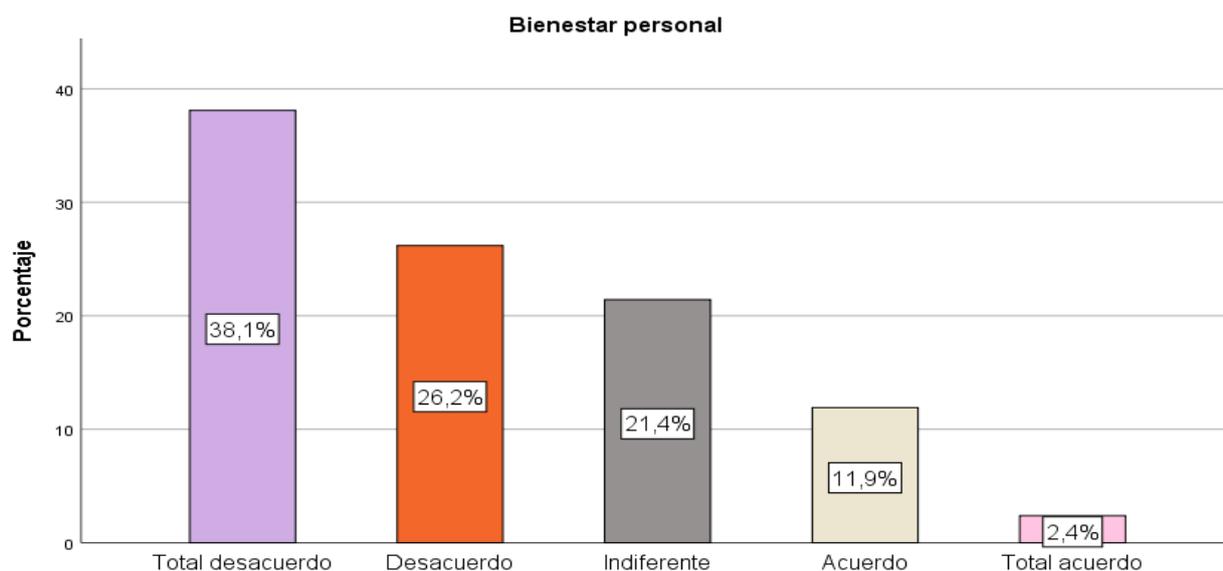


Figura 8. Bienestar Personal.

De los resultados obtenidos del bienestar personal se observa que el 38,1% y el 26,2% indican estar en total desacuerdo y desacuerdo, solamente un 21,4% le es indiferente por lo tanto la satisfacción de necesidades la mayoría está en total desacuerdo, ya que no les permite cubrir sus necesidades básicas de los trabajadores.

Tabla 13

Niveles del clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	14,3	14,3	14,3
Regular	30	71,4	71,4	85,7
Bueno	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque.

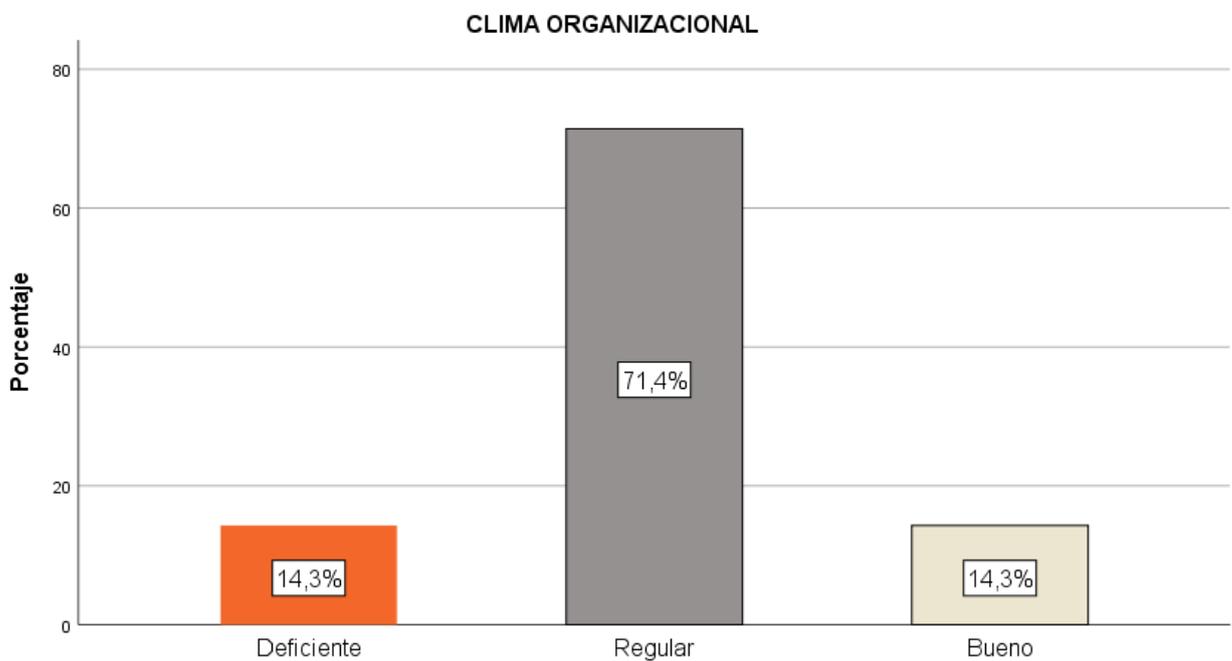


Figura 9. Niveles del clima organizacional

Respecto al nivel del clima organizacional se muestra los resultados obtenidos el 14,3% de los trabajadores indican que es deficiente al igual que bueno, y solamente el 71,4% de los trabajadores mencionan que es regular, por lo tanto, se concluye que el clima organizacional en el Hospital Docente Belén de la Lambayeque está en un nivel regular.

Tabla 14

Niveles de satisfacción laboral

SATISFACCION LABORAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	35,7	35,7	35,7
Regular	21	50,0	50,0	85,7
Bueno	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque.

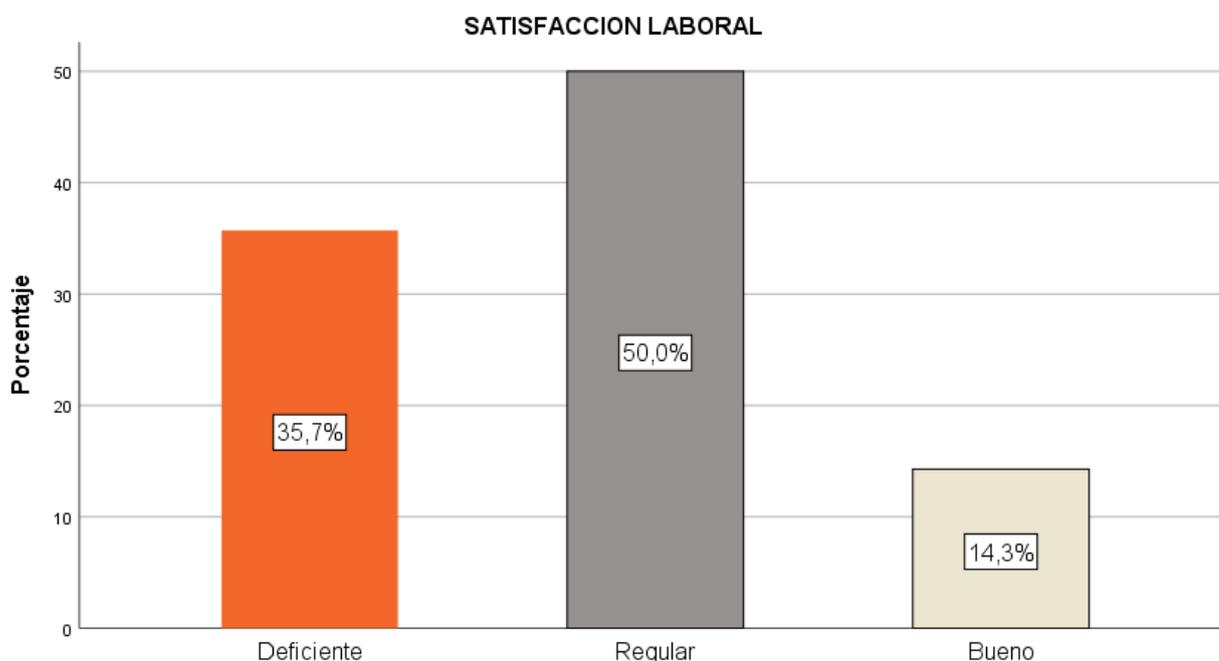


Figura 10. Niveles de satisfacción laboral

Respecto al nivel de satisfacción laboral se muestra los resultados obtenidos el 35,7% de los trabajadores indican que es deficiente, el 50,0% de los trabajadores mencionan que es regular, y solamente un 14,3% de los trabajadores mencionan que es bueno. Por lo tanto, se puede decir que el nivel de satisfacción laboral en el Hospital Docente Belén de Lambayeque se encuentra en un nivel regular.

Tabla 15*Análisis de relación de variables*

		Correlaciones	
		Clima Organizacional	satisfacción laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,539**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,539**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

El resultado de relación de las variables, a través de la Correlación de Pearson, se encuentra en 0,539, la cual se encuentra en un nivel de relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral Hospital Provincial Docente Belén, por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre las variables estudiadas afirmando la hipótesis alternativa que indica que “Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de un Hospital Público Lambayeque, 2018”.

3.2. Discusión de resultados

Describiendo el clima organizacional del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque se encontró para la dimensión percepciones compartidas que el 42,9% de los trabajadores encuestados muestran estar de acuerdo con las políticas, prácticas y procedimientos (Tabla 5), en la organización el 64,3% muestran estar de acuerdo con los reglamentos, procedimientos y trámites los cuales les permite desarrollar un trabajo eficiente y brindar un buen servicio (Tabla 6), el ambiente físico el 35,7% muestran indiferencia con respecto a la calidad de la infraestructura, distribución de ambientes y señalización de espacios (Tabla 7), las relaciones interpersonales el 31,0% le es indiferente con respecto a las relaciones entre trabajadores y entre jefe – trabajador (Tabla 8) esto demuestra lo que señala la teoría de Likert en la que menciona que en base a la teoría de clima organizacional en los sistemas de organización permite analizar los termino de causa y efecto producidos por la naturaleza de los climas, además que involucra el rol sobre las variables que conforman al clima organizacional y sus diferentes percepciones dentro del grupo de variables. En primer lugar, parte de la estructura de la organización y la forma administrativa. (p.23)

Estos resultados se asemejan a la investigación de Escudero (2016) obtuvo como resultados que el clima organizacional es deficiente, debido a que no existía una adecuada comunicación entre los trabajadores, ni la organización brindaba los recursos necesarios para el desarrollo idóneo de sus actividades, es así como incide de manera negativa en la satisfacción laboral de los trabajadores. Por tal sentido, de acuerdo a los resultados presentados existe una brecha sobre el desacuerdo con el clima organizacional, las políticas, prácticas y procedimientos para algunos son las adecuadas, pero para otros no es así, lo mismo sucede con la organización, con el ambiente físico y con las relaciones interpersonales, por lo que se puede mostrar que el clima organizacional es regular con un resultado de 71.4%, a pesar de ello es importante que las brechas encontradas se resuelvan por medio de acciones correctivas.

De acuerdo al nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque se obtuvo que el 35.7% indica que se encuentra en un nivel deficiente, el 50,0% indica que tiene un nivel regular y solo un 14,3% del personal indica que tiene un nivel bueno, señalando que el nivel de satisfacción es regular, en función a sus dimensiones actitud hacia el trabajo donde el 40.5% de muestra indiferente, en el bienestar laboral el 42.9% se muestra indiferente, en la motivación el 42.9% se muestra

indiferente y en el bienestar personal el 38.1% se muestra totalmente desacuerdo (Tabla 14). Este resultado alega a lo que Luthans (2018) refiere que la satisfacción laboral “Consta de las percepciones distintas que se producen por el personal, de acuerdo al trabajado realizado en la organización, considerándose factores significativos frente a la evaluación laboral” (p.141) argumentándose lo que Griffin y Morhead (2014) manifiestan: “si un empleado se encuentra satisfecho en su centro de trabajo tiende a ausentarse con menos frecuencia, a crear contribuciones positivas y a mantenerse con la organización” (p. 69). Por lo que, mediante la insatisfacción del empleado, pueda dar pie a los factores negativos como el ausentismo o que perjudique al desarrollo sobre las relaciones entre compañeros de trabajo.

Estos resultados se asemejan a la investigación de Milán y Montero (2017) quienes indican que la empresa en estudio no presentaba una preocupación alta por el bienestar personal y profesional de los colaboradores, así como tampoco implementaban estrategias de motivación que les pueda permitir a los colaboradores mejorar su desempeño laboral. Además, estos resultados validan la teoría de Ivancevich, Konopaske y Mattenson (2016) quienes indican que: “La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización” (p.86). Es así, como la satisfacción laboral es un factor importante en donde las organizaciones deben enfocar sus esfuerzos en su realización. En este sentido, se determinó que, con respecto al nivel de satisfacción laboral del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, se encuentra en un nivel regular con un resultado de 50.0%, debido a que existe un nivel bajo de compromiso y esfuerzo en el desarrollo de las actividades laborales, al darle poca importancia al bienestar laboral, no motivar frecuentemente a los colaboradores y buscar la satisfacción personal de los mismos.

Se identificaron los factores del clima organizacional que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, periodo 2018 determinándose que los factores descritos que inciden en la satisfacción laboral son la calidad de infraestructura, distribución de ambientes, señalización de espacios, relaciones entre trabajadores y relaciones entre jefe – trabajador. Debido a ello los resultados con respecto a la correlación entre las variables dieron 0,539, el cual indica que la correlación es moderada, es decir que clima organizacional depende de la satisfacción laboral, así mismo la correlación es directa, esto quiere decir que si el clima organizacional mejora, la satisfacción laboral se incrementa. Los resultados se asemejan a la investigación de Bruzual (2016) quien indicaba que la incidencia entre las variables clima organizacional y

satisfacción laboral en su investigación, tienen un grado positivo y alto, por lo que concluyó que a mejor sea el grado de clima organizacional, mayor será el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores. Además, estos resultados se validan en la teoría de Pintado (2015) quien indica que el clima laboral es de suma importancia en las organizaciones, debido a que uno de los factores que puede mejorar el clima organizacional, es la productividad, la satisfacción laboral, entre otros factores. Es por eso que el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque debe empezar a dirigir sus esfuerzos en mejorar el clima organizacional para incrementar la satisfacción laboral en su personal administrativo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, se infiere que existe una relación moderada (0,539) entre el clima organizacional y satisfacción laboral del Hospital Provincial Docente Belén, se deduce que a mejor clima organizacional se incrementará la satisfacción laboral del personal administrativo de dicho hospital.

Con respecto al clima organizacional del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque se encontró que las percepciones compartidas el 42,9% de los trabajadores encuestados muestran estar de acuerdo con las políticas, prácticas y procedimientos, en la organización el 64,3% muestran estar de acuerdo con los reglamentos, procedimientos y trámites los cuales les permite desarrollar un trabajo eficiente y brindar un buen servicio, el ambiente físico el 35,7% muestran indiferencia con respecto a la calidad de la infraestructura, distribución de ambientes y señalización de espacios, las relaciones interpersonales el 31,0% le es indiferente con respecto a las relaciones entre trabajadores y entre jefe – trabajador.

El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén es 35.7% indicando un nivel deficiente, el 50,0% indica un nivel regular y solamente un 14,3% del personal señala que el nivel de satisfacción es bueno.

Se identifica que los factores del clima organizacional que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, son el ambiente físico, así como las relaciones interpersonales, las cuales no son asertivas para el desarrollo de los colaboradores en el hospital.

4.2. Recomendaciones

Con respecto al clima organizacional del personal administrativo en el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, se recomienda desarrollar actividades de interacción social con los colaboradores a través del trabajo en equipo, trabajos en grupo y talleres organizacionales para mejorar las relaciones de los trabajadores, además que el hospital realice la distribución adecuada en los espacios laborales para un mejor desempeño y comodidad del personal administrativo.

A la alta dirección, Gerencia Regional de Salud, replantear políticas internas, el diseño de estrategias trabajando con el área de capacitación de recursos humanos conocedora de la realidad interna de la organización, para propiciar, compromiso y motivación de los colaboradores, teniendo en cuenta el desarrollo emocional del colaborador, mediante actividades de motivación, estímulos, reconocimiento, recompensas ante el desempeño o acciones en donde promueva el bienestar del personal, de esta forma vincular y comprometer al trabajador con el hospital, creándose vínculos organizacionales.

Es importante considerar la contratación o asignación de un profesional de las Ciencias Sociales (Trabajadora Social) que contribuya a la resolución de la problemática que se presenta con el personal administrativo del hospital, en base a la identificación de las causas reales frenando las consecuencias teniendo como tarea a desarrollar proyectos que intervenga ante este tipo de situación de manera transversal incluyendo al personal de línea jerárquica vertical y horizontal.

A la alta dirección Gerencia Regional de Salud esta investigación imprescindible teniendo en cuenta la coexistencia de tres regímenes laborales (CAS, Nombrado, Servicios no personales) en la institución como variable de estudio a profundidad de otra investigación.

El Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, debe garantizar el bienestar y la seguridad para el personal manteniendo el orden, la armonía y las relaciones interpersonales entre cada uno de los trabajadores siendo una tarea ardua en donde se debe involucrar de manera distinta todas las áreas, partiendo por el reconocimiento de las necesidades diversas para brindar sostenibilidad.

REFERENCIAS

- Arias, W., & Arias, G. (2014). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña empresa del Sector Privado. Tesis de Pregrado* . Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica San Pablo : <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/E51-Art%C3%ADculo%20original%209.pdf>
- Arízaga, Y. (2014). *El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, 2013. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán : <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2404/1/Arizaga%20Olaya%20Yessica.pdf>
- Bedriñana, E. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico del Instituto Nacional Materno Perinatal, noviembre 2015. Tesis de pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6949/Bedri%C3%B1a_HEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2016). *Metología de la Investigación. Sexta edición*. Colombia: Pearson Educación .
- Bravo, M., & Tunque , L. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque-2015. Tesis de pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3082/5/Bravo_Saucedo_Marco_Antonio.pdf
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. Quinta edición*. México: Trillas.
- Bruzual, F. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Tesis de Maestría* . Obtenido de Repositorio de la Universidad de Montemorelos : http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/801/TESIS%20FINAL_FABIOLA%20BRUZUAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cacho, S. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5432/Cacho_GSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caldas, A. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la gerencia Regional de Salud Lambayeque-2015. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/971/BC-TES-5748.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, L. (2015). *Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del Café S.A . Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Costa Rica : <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/27895/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1>
- Chaur, L. (2014). *The Organizational Climate and Employees' Job Satisfaction in the Terminal Operation Context of Kaohsiung Port*. Obtenido de Science Direct: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2092521214000583>
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión de Talento Humano. Tercera edición*. México DF: Mc Graw Hill.
- Duke Energy . (2015). *Duke Energy en Perú reconocida como una de las Mejores Empresas para Trabajar*. Obtenido de Blog de Oranzul Energy : <http://blog.oranzul.pe/duke-energy-en-peru-reconocida-como-una-de-las-mejores-empresas-para-trabajar/>
- ESAN. (2015). *Las nueve dimensiones del clima organizacional*. Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>
- Escudero, L. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la unidad ejecutora 401 Salud Alto Mayo, año 2016. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipan : <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4006/1/Escudero%20Tanchiva%20Luis%201.pdf>

- Griffin, & Morhead. (2014). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Cengage Learning.
- Half, R. (2017). *Por qué se debería discutir sobre la satisfacción laboral con los empleados*. Obtenido de Robert Half: <https://www.roberthalf.cl/blog/desarrollo-de-carrera/por-que-se-deberia-discutir-sobre-la-satisfaccion-laboral-con-los>
- Heraldo. (2016). *Un nivel bajo de satisfacción en el trabajo repercute en la salud mental a los 40 años*. Obtenido de Heraldo: <https://www.heraldo.es/noticias/suplementos/salud/2016/08/25/un-nivel-bajo-satisfaccion-trabajo-repercute-salud-mental-los-anos-1026569-1381024.html>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, Konopaske, & Mattenson. (2016). *Comportamiento organizacional. Cuarta edición*. México DF: Mc Graw Hill.
- La República. (2016). *Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas*. Obtenido de Diario La Republica :<http://ucsp.edu.pe/saladeprensa/wp-content/uploads/2016/05/11.jpg>
- López, U. (2013). *Tesis profesional: Clima Organizacional Universidad Tecnológica*. Obtenido de <http://www.uttt.edu.mx/catalogouniversitario/imagenes/galeria/131a.pdf>
- Loring, C. (2018). *¿Realmente somos más felices cuanto menos trabajamos?* Obtenido de La Vanguardia : <http://www.lavanguardia.com/vivo/20180401/442062374064/somos-mas-felices-cuanto-mas-trabajamos-dia-diversion-trabajo.html>
- Luthans, F. (2018). *Comportamiento organizacional. Tercera edición*. México DF: Mc GrawHILL.
- Millán, J., & Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf

Nieves, L. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Curacao en la ciudad de Tumbes 2014. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipan : <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/667/1/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf>

Norteña, Alcaraz, & Rojas. (2013). *Aplicabilidad de los criterios de rigor eticos y cientificos de la investigacion*. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>

Palma, S. (2014). *Escala clima laboral CL - SPC: manual*. Lima: Cartolan.

Palomino , M., & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast LTDA. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Cartagena: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf>

Peres, N., & Rivera, P. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Tesis de Maestría* . Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana : http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestría_2015.pdf?sequence=1

Pintado, E. (2015). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Arco Iris SRL.

Polanco, C. (2014). *El Clima y la Satisfacción Laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. Tesis de Maestría*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes.pdf>

- Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en a Asocioación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas,2015. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional José María Arguedas: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Redager, B. (2016). *Empleos basura: 9 señales de que estas en un trabajo toxico*. Obtenido de Gestión : <https://gestion.pe/blog/economiaconductual/2018/04/empleos-basura-trabajo-toxico.html?ref=gesr>
- Rivera, I. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma 2015. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos : http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5287/River_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. México DF: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2014). *Comportamiento Organizacional. Décimoquinta Edición*. México DF: Pearson Educación.
- Rodríguez , J., & Tiravanti, S. (2015). *Análisis del nivel de satisfacción del personal para la mejora del clima laboral en la unidad de atención al cliente de la empresa Electronorte S.A- Chiclayo. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipan: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3764/1/TIRAVANTI%20DIAZ%20SADITH%20YUCCELI-EDITADO.pdf>
- Rojas, C. (2013). *Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades Sucreñas. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad del Caribe: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/491/479>
- Santos, D. (2016). *Cómo Evitar la Insatisfacción Laboral de tus Empleados*. Obtenido de GoConar: <https://www.goconqr.com/es/blog/evitar-insatisfaccion-laboral/>
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los colaboradores del area administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la

Universidad Rafael Landívar :
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017. Tesis de Maestria* . Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo :
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Managua en el periodo 2016. Tesis de Maestria* . Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua :
<http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Organigrama institucional



ANEXO 2: Matriz Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento		
¿Existe relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque 2018?	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018.</p> <p>Objetivos específicos Diagnosticar el clima organizacional del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018. Identificar los factores del clima organizacional que inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018.</p>	<p>Hi: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018.</p> <p>Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018.</p>	Variable independiente: Clima organizacional	Percepciones compartidas	Políticas	Técnica: Encuesta Análisis documental Instrumento. Cuestionario Guía de análisis documental. Bernal (2016)		
					Prácticas			
					Procedimientos			
				Organización	Reglamentos			
					Procedimientos			
					Trámites			
				Ambiente físico	Calidad de infraestructura			
					Distribución de ambientes			
					Señalización de espacios			
			Relaciones interpersonales	Relaciones entre trabajadores				
				Relaciones entre jefe-trabajador				
			Variable dependiente: satisfacción laboral			Actitud hacia el trabajo	Nivel de compromiso	Técnica: Encuesta Análisis documental Instrumento. Cuestionario Guía de análisis documental Bernal (2016)
							Esfuerzo en actividades laborales	
						Bienestar laboral	Beneficios otorgados	
Nivel de reconocimiento								
Motivación	Nivel de motivación							
	Incentivos							
Bienestar personal	Satisfacción de necesidades							

ANEXO 3: Cuestionario



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LAMBAYEQUE, 2018.

El presente instrumento fue diseñado bajo la elaboración de preguntas en base a las variables de estudio por la autora Lisseth Beatriz Crisanta Farro, para analizar la problemática de un hospital público.

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que usted crea conveniente según lo siguiente:

TA: Total Acuerdo; A: Acuerdo; I: Indiferente; D: Desacuerdo; TD: Total Desacuerdo

ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1. En el Hospital Provincial Docente Belén se comunica a los trabajadores las políticas de trabajo					
2. En el Hospital Provincial Docente Belén se muestra preocupación por las buenas prácticas profesionales					
3. Los procedimientos de trabajo son claros y es de conocimiento para todos los trabajadores					
4. Los reglamentos del Hospital Provincial Docente Belén son flexibles y permiten desarrollar un trabajo eficiente					
5. Los procedimientos de trabajo en el Hospital Provincial Docente Belén son establecidos a través de manuales de funciones					
6. Los trámites en el Hospital Provincial Docente Belén son rápidos y permite brindar un buen servicio al paciente					
7. La infraestructura del Hospital Provincial Docente Belén es moderna y segura					
8. La distribución de ambientes en el Hospital Provincial Docente Belén están organizadas de acuerdo a las necesidades de espacio requeridos					

9. Los ambientes de trabajo se encuentran señalizados facilitar la identificación de cada área de trabajo					
10. La relación entre trabajadores del Hospital Provincial Docente Belén es siempre cordial					
11. La relación entre jefe-trabajador en el Hospital Provincial Docente Belén es siempre cordial					
12. Usted se siente comprometido con el logro de objetivos en el Hospital Provincial Docente Belén					
13. En el Hospital Provincial Docente Belén se esfuerzan en el desarrollo de sus actividades laborales.					
14. Usted cuenta con todos los beneficios como trabajador del Hospital Provincial Docente Belén					
15. Sus jefes le reconocen cuando realiza un buen trabajo en el Hospital Provincial Docente Belén					
16. Usted se siente motivado con su trabajo en el Hospital Provincial Docente Belén					
17. En el Hospital Provincial Docente Belén se brindan incentivos por el buen desempeño de los trabajadores					
18. La remuneración en su trabajo en el Hospital Provincial Docente Belén le permite cubrir todas sus necesidades básicas					

ANEXO 4: Validaciones de expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral para ser aplicado al personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área de investigación del Trabajo Social. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	CANALES HERRADA CATHERINE SOCORRO			
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa ()	Social ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EMPRESA. DOCENCIA UNIVERSITARIA			
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Consiguar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	- EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES OBREROS DE LA EMPRESA ESPECIALIZADA CONTRATISTAS MINEROS Y CIVILES DEL PERU-RETAMCO-2015 - SUELVENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE FLUJO CRUZADO EN LAS REACIONES LABORALES INDIVIDUALES DE LOS COLABORADORES DE NEXUS TECHNOLOGY S.A.C. 2014.			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el CUESTIONARIO
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO

Nombre de la prueba:	Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral
Autor:	Crisanta Farro Lisseth Beatriz. Además, se apoyó de referencias de otras investigaciones.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de un Hospital Público de Lambayeque
Significación:	La escala está compuesta por 18 ítems agrupándose en 8 dimensiones.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Variables	Pretende Medir:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Variable independiente: Clima Organizacional 1	Pretende medir el nivel de clima Organizacional	Percepciones compartidas	Políticas	En el Hospital Público Docente Belén se comunica a los trabajadores las políticas de trabajo	4	4	4	
			Prácticas	El director del Hospital Público Docente Belén muestra preocupación por las buenas prácticas de los trabajadores	4	4	4	
			Procedimientos	Los procedimientos de trabajo son claros y de conocimiento para todos los trabajadores	4	4	4	
		Organización	Reglamentos	Los reglamentos del Hospital Público Docente Belén son flexibles y permiten desarrollar un trabajo eficiente	4	1	4	EN INSTITUCIONES PÚBLICAS LOS REG. NO SON FLEXIBLES.
			Procedimientos	Los procedimientos de trabajo en el Hospital Público Docente Belén son establecidos a través de manuales de funciones	4	4	4	
			Trámites	Los trámites en el Hospital Público Docente Belén son rápidos y permiten brindar un buen servicio al paciente	4	4	4	
		Ambiente físico	Calidad de infraestructura	La infraestructura del Hospital Público Docente Belén es moderna y segura	4	4	4	
			Distribución de ambientes	La distribución de ambientes en el Hospital Público Docente Belén están organizadas de acuerdo a las necesidades de los espacio requeridos	4	4	4	
			Señalización de espacios	Los ambientes de trabajo se encuentran señalizados para facilitar la identificación de cada área de trabajo	4	4	4	
		Relaciones interpersonales	Relaciones entre trabajadores	La relación entre trabajadores del Hospital Público Docente Belén es siempre cordial	4	4	4	
			Relaciones entre jefe-trabajador	La relación entre jefe-trabajador en el Hospital Público Docente Belén es siempre cordial	4	4	4	
		Variable dependiente:	Pretende medir el	Actitud hacia el trabajo	Nivel de compromiso	Me siento comprometido con el logro de objetivos en el Hospital Público Docente Belén	4	4

satisfacción laboral	nivel de satisfacción laboral		Nivel de involucramiento	En el Hospital Público Docente Belén existe un nivel de involucramiento laboral por parte de todos los trabajadores	2	2	1	REPLANTEAR.
		Bienestar laboral	Beneficios otorgados	Cuento con todos los beneficios como trabajador del Hospital Público Docente Belén	4	4	4	
			Nivel de reconocimiento	Mis jefes me reconocen cuando realizo un buen trabajo en el Hospital Público Docente Belén	4	4	4	
		Motivación	Nivel de motivación	Me siento motivado con el trabajo en el Hospital Público Docente Belén	4	4	4	
			Incentivos	En el Hospital Público Docente Belén me brindan incentivos por el buen desempeño como trabajador	4	4	4	
		Bienestar personal	Satisfacción de necesidades	La remuneración de mi trabajo en el Hospital Público Docente Belén me permite cubrir todas mis necesidades básicas	4	4	4	

* ADICIONAR OTRO INDICADOR.



DNI 03845656
Firma del evaluador

CTSP 3613

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral para ser aplicado al personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área de investigación del Trabajo Social. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Leonardo Luna Lorenzo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Clínica () Educativa (X) Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria Empresa Agroindustrial Tumbán
Institución donde labora:	Universidad Señor de Sipán - Universidad Pedro Ruiz Gallo- UNOCH
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Actitud del trabajador en la inclusión laboral.

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el CUESTIONARIO
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO

Nombre de la prueba:	Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral
Autor:	Crisanta Farro Lisseth Beatriz. Además, se apoyó de referencias de otras investigaciones.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal Administrativo de un Hospital Público de Lambayeque
Significación :	La escala está compuesta por 18 ítems agrupándose en 8 dimensiones.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

VARIABLES	Pretende Medir:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Variable independiente : Clima Organizacional	Pretende medir el nivel de clima Organizacional	Percepciones compartidas	Políticas	En el Hospital Público Docente Belén se comunica a los trabajadores las políticas de trabajo	4	4	4	
			Prácticas	El director del Hospital Público Docente Belén muestra preocupación por las buenas prácticas profesionales	4	4	4	
			Procedimientos	Los procedimientos de trabajo son claros y de conocimiento para todos los trabajadores	4	4	4	
		Organización	Reglamentos	Los reglamentos del Hospital Público Docente Belén son flexibles y permiten desarrollar un trabajo eficiente	4	4	4	
			Procedimientos	Los procedimientos de trabajo en el Hospital Público Docente Belén son establecidos a través de manuales de funciones	4	4	4	
			Trámites	Los trámites en el Hospital Público Docente Belén son rápidos y permite brindar un buen servicio al paciente	4	4	4	
		Ambiente físico	Calidad de infraestructura	La infraestructura del Hospital Público Docente Belén es moderna y segura	4	4	4	
			Distribución de ambientes	La distribución de ambientes en el Hospital Público Docente Belén están organizadas de acuerdo a las necesidades de espacio requeridos	4	4	4	
			Señalización de espacios	Los ambientes de trabajo se encuentran señalizados para facilitar la identificación de cada área de trabajo	4	4	4	
		Relaciones interpersonales	Relaciones entre trabajadores	La relación entre trabajadores del Hospital Público Docente Belén es siempre cordial	4	4	4	
Relaciones entre jefe-trabajador	La relación entre jefe-trabajador en el Hospital Público Docente Belén es siempre cordial		4	4	4			
Variable dependiente: satisfacción laboral	Pretende medir el nivel de satisfacción laboral	Actitud hacia el trabajo	Nivel de compromiso	Me siento comprometido con el logro de objetivos en el Hospital Público Docente Belén	4	4	4	
			Nivel de involucramiento	En el Hospital Público Docente Belén existe un nivel de involucramiento laboral por parte de todos los trabajadores	4	4	4	

	Bienestar laboral	Beneficios otorgados	Cuento con todos los beneficios como trabajador del Hospital Público Docente Belén	4	4	4	
		Nivel de reconocimiento	Mis jefes me reconocen cuando realizo un buen trabajo en el Hospital Público Docente Belén	4	4	4	
	Motivación	Nivel de motivación	Me siento motivado con el trabajo en el Hospital Público Docente Belén	4	4	4	
		Incentivos	En el Hospital Público Docente Belén se brindan incentivos por el buen desempeño como trabajador	4	4	4	
	Bienestar personal	Satisfacción de necesidades	La remuneración de mi trabajo en el Hospital Público Docente Belén me permite cubrir todas mis necesidades básicas	4	4	4	


 COLEGIO DE PSICOLOGOS
 DEL PERU CDR - VI

 Mg. Leonardo Luca Linares
 PSICOLOGO CLINICO EDUCATIVO
 C. Ps. P. 2019
 Firma del evaluador

DNI 17533179

C. Ps. P 2019

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral para ser aplicado al personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área de investigación del Trabajo Social. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Eder Huamán Yovera
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de Formación académica:	Clinica () Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia en Metodología de la Investigación
Institución donde labora:	Univ. Juan Mejía Baca
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el CUESTIONARIO
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO

Nombre de la prueba:	Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral
Autor:	Crisanta Farro Lisseth Beatriz. Además, se apoyó de referencias de otras investigaciones.
Procedencia	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal Administrativo de un Hospital Público de Lambayeque
Significación :	La escala está compuesta por 20 ítems agrupándose en 8 dimensiones.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Variables	Pretende Medir:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Variable independiente : Clima Organizacional	Pretende medir el nivel de clima Organizacional	Percepciones compartidas	Políticas	En el Hospital Público Docente Belén se comunica a los trabajadores las políticas de trabajo	4	4	4	
			Prácticas	El director del Hospital Público Docente Belén muestra preocupación por las buenas prácticas de los trabajadores	4	4	4	
			Procedimientos	Los procedimientos de trabajo son claros y de conocimiento para todos los trabajadores	4	4	4	
		Organización	Reglamentos	Los reglamentos del Hospital Público Docente Belén son flexibles y permiten desarrollar un trabajo eficiente	4	4	4	
			Procedimientos	Los procedimientos de trabajo en el Hospital Público Docente Belén son establecidos a través de manuales de funciones	4	4	4	
			Trámites	Los trámites en el Hospital Público Docente Belén son rápidos y permite brindar un buen servicio al paciente	4	4	4	
		Ambiente físico	Calidad de infraestructura	La infraestructura del Hospital Público Docente Belén es moderna y segura	4	4	4	
			Distribución de ambientes	La distribución de ambientes en el Hospital Público Docente Belén están organizadas de acuerdo a las necesidades de espacio requeridos	4	4	4	
			Señalización de espacios	Los ambientes de trabajo se encuentran señalizados para facilitar la identificación de cada área de trabajo	4	4	3	
		Relaciones interpersonales	Relaciones entre trabajadores	La relación entre trabajadores del Hospital Público Docente Belén es siempre cordial	4	4	4	
Relaciones entre jefe-trabajador	La relación entre jefe-trabajador en el Hospital Público Docente Belén es siempre cordial		4	4	4			
Variable dependiente: satisfacción laboral	Pretende medir el nivel de satisfacción	Actitud hacia el trabajo	Nivel de compromiso	Me siento comprometido con el logro de objetivos en el Hospital Público Docente Belén	4	4	4	
			Nivel de involucramiento	En el Hospital Público Docente Belén existe un nivel de involucramiento laboral por parte de	4	3	3	

	laboral		todos los trabajadores					
		Bienestar laboral	Beneficios otorgados	Cuento con todos los beneficios como trabajador del Hospital Público Docente Belén	4	4	4	
			Nivel de reconocimiento	Mis jefes me reconocen cuando realizo un buen trabajo en el Hospital Público Docente Belén	4	4	4	
		Motivación	Nivel de motivación	Me siento motivado con el trabajo en el Hospital Público Docente Belén.	4	4	4	
			Incentivos	En el Hospital Público Docente Belén se brindan incentivos por el buen desempeño como trabajador.	4	4	3	
		Bienestar personal	Satisfacción de necesidades	La remuneración de mi trabajo en el Hospital Público Docente Belén me permite cubrir todas mis necesidades básicas.	4	4	4	
				En el Hospital Público Docente Belén me brindan bonificaciones con las que puedo cubrir gastos adicionales en mi familia (escolaridad, fiestas patrias, navidad)	4	4	4	
				Cuál es su condición laboral en el Hospital Público Docente Belén.	4	4	4	



 Lic. Eider Huanan Yovera
 Firma del Evaluador

ANEXO 5: Consentimiento Informado

FACULTAD DE HUMANIDADES ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PRIMERA PARTE: INFORMACIÓN.

I. INFORMACIÓN

El presente formulario de CONSENTIMIENTO INFORMADO, está dirigido a las personas mayores de edad, que serán invitadas para participar en la investigación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo de un Hospital Provincial de Lambayeque, 2018.

La investigación es conducida por la tesista: Lisseth Beatriz Crisanta Farro.

Autonomía y voluntariedad. Usted es una persona autónoma. Por lo tanto, usted decidirá participar o no en la presente investigación. Si usted acepta participar en la presente investigación, se le pedirá que responda algunas preguntas de un cuestionario que durará aproximadamente 30 minutos.

El cuestionario consistirá en preguntas sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque lugar en el que usted se encuentra trabajando actualmente. Desde sus experiencias, sus conocimientos, entre otras cosas. Este tipo de entrevista se aplica en las investigaciones que se llaman Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo de un Hospital Provincial de Lambayeque, 2018.

Así como usted decide participar en la investigación, también decidirá participar hasta que concluya el cuestionario, o decidirá retirarse cuando lo quiera, sin ningún daño o perjuicio para su bienestar.

Los fines de la investigación son estrictamente académicos. La información que usted nos proporcione, solo será empleada para el cumplimiento de los objetivos de la investigación; dichos objetivos, tienen el propósito de contribuir a la formación profesional de la estudiante de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán, en el ámbito de la formación práctica, que es la que complementa a la formación teórica.

Justicia. Su participación en la presente investigación, no significará ningún riesgo para usted, ni le ocasionará daño alguno. Asimismo, tampoco le proporcionará beneficios directos. Solo, que usted, ha participado y contribuido voluntariamente, a la formación profesional de la estudiante responsable de la investigación, de la Universidad Señor de Sipán.

II. COMPRENSIÓN

Por favor, se desea que diga si ha entendido lo que hemos conversado hasta este momento. Qué dudas tiene o qué no ha entendido bien. Volveré a explicárselo. Es necesario que haya entendido, porque solo si ha entendido, tiene sentido su participación en la investigación.

En cualquier momento de la investigación, usted puede realizar las preguntas que desea, por ello, se le proporcionará un número telefónico, al cual usted llamará con ese fin. El número de teléfono, es el siguiente: 970578852

¿Ha entendido? ¿Todo está claro? ¿Tiene alguna pregunta?

III. VOLUNTARIEDAD

Su participación en la investigación es voluntaria. Por lo mismo, puede retirarse cuando usted lo decida.

Confidencialidad. No se utilizará su nombre en la investigación. Por ello, usted decidirá qué seudónimo se utilizará. Si desea puede elegir un seudónimo.

Solo el responsable de la investigación, conocerán su seudónimo.

SEGUNDA PARTE: FORMULARIO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Yo, he aceptado voluntariamente la invitación de participar en la investigación titulada: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo de un Hospital Público de Lambayeque, 2018.

Me han informado claramente sobre la responsable de la investigación, y a qué institución pertenecen. Asimismo, me ha explicado sobre el propósito de la investigación, y que responderé a un cuestionario, de aproximadamente, 30 minutos.

También sé, que la información que proporcionaré es confidencial, y solo será utilizada para los fines de la investigación.

Me han informado de los riesgos y beneficios. Me han dicho y sé, que mi participación es voluntaria y confidencial; por ello, solo me identificaré con un seudónimo que ha sido elegido según mi voluntad y decisión.

La persona que me ha leído el presente documento que se llama CONSENTIMIENTO INFORMADO, me ha dicho que en cualquier momento puedo retirarme de la investigación.

Asimismo, me han dicho, que me darán una copia del presente documento. Y como prueba que entendí lo que me han leído y explicado, firmo el presente documento.

Mi seudónimo:

Mi firma:

Fecha:

ANEXO 6: Carta de aceptación



HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD-LAMBAYEQUE

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Reg N° 46- PI- 2018

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE “BELÉN”
DE LAMBAYEQUE.

HACE CONSTAR:

Que, la Srta. **CRISANTA FARRO LISSETH BEATRIZ** estudiante de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán, ha sido autorizada para ejecutar su proyecto de tesis, denominado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL PUBLICO DE LAMBAYEQUE, 2018”**.

La estudiante aplicará encuestas a los trabajadores administrativos que así lo requieran, desde el 09/10/2018 hasta el 09/11/2018.

Se expide la presente, para los fines que la interesada considere conveniente.

Lambayeque, 09 de octubre del 2018



EVB/mjtm
DHPDBL/UADI
C.c. Archivo.
Exp: 2982797-1



“SALUD NUEVA ACTITUD”
Av. RAMON CASTILLA N.º 597- TELEFAX. 283481
hblenlamb@hotmail.com

ANEXO 7: Análisis de fiabilidad

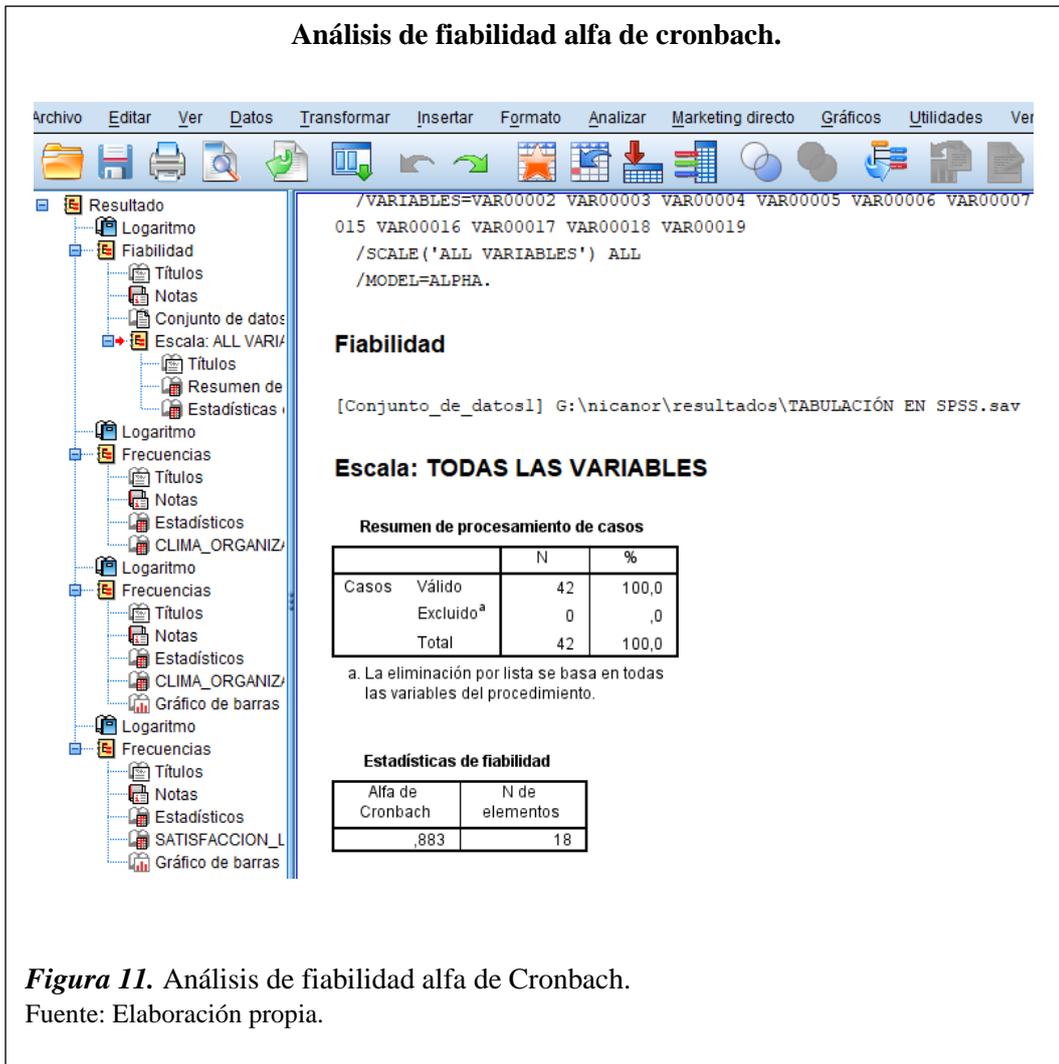


Figura 11. Análisis de fiabilidad alfa de Cronbach.
Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 8: Ficha técnica baremo

Ficha técnica baremo Clima Organizacional

- Nivel Deficiente (11 - 26 puntos)
- Nivel Regular (27 - 42 puntos)
- Nivel Buena (43 - 55 puntos)

Ficha técnica baremo Satisfacción Laboral

- Nivel Bajo (7 - 16 puntos)
- Nivel Medio (17 - 26 puntos)
- Nivel Alto (27 - 35 puntos)