



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD SAN IGNACIO –2019”**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

BACHILLER

YNDRY YUNELI MEJIA VARGAS

ASESOR

Mg. Gladys Elizabeth, Díaz Ramos

CHICLAYO, 2022

Dedicatoria

A mis adorados padres: Adriana y Santos;

A Pilar y Antonio mis queridos abuelos

Agradecimiento:

A mi asesora con su incondicional apoyo

Índice de contenidos

Contenido

Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. DESARROLLO.	4
III. METODOLOGÍA.	11
3.1. Tipo de investigación.....	11
3.2. Diseño de investigación.	11
3.3. Variables y operacionalización.	12
3.4. Población, muestra y muestreo.	1
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	1
3.6. Procedimientos de recolección de datos.	2
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	2
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	3
V. CONCLUSIONES.....	11
RECOMENDACIONES	12
REFERENCIAS.	13

Índice de tablas

Tabla 1 Alfa de Cronbach de Clima organizacional	2
Tabla 2 Alfa de Cronbach de Satisfacción Laboral	2
Tabla 3 Datos demográficos	3
Tabla 4 Análisis de la variable clima organizacional	4
Tabla 5 Análisis de la variable Satisfacción Laboral	5
Tabla 6 Pruebas de normalidad	7
Tabla 7 Correlaciones	8

Índice de figuras

Figura 1 Análisis de la variable clima organizacional.....	4
Figura 2 Análisis de la variable Satisfacción Laboral.....	6

Índice de abreviaturas

CO Clima organizacional

SL Satisfacción laboral

Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019, para lo cual se usó una investigación de tipo básica, un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, esto se aplicó a una muestra de 40 colaboradores, se halló que la variable Clima Organizacional es apreciada por un 77.5% colaboradores como un nivel regular y un 22.5% afirma que el nivel es malo, en relación a satisfacción laboral un 77.5% indica que el nivel es medio y un 22.5% manifiesta que es malo; se concluye que el Clima Organizacional se relaciona de manera significativa con la SL ya que el índice de correlación es de 0,572, demostrándose con ello la existencia de una relación.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral y productividad

Abstract

The research aims to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative workers of the San Ignacio Health Network –2019, for which a basic type investigation was used, a quantitative approach, non-experimental design, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire, this was applied to a sample of 40 employees, it was found that the Organizational Climate variable is appreciated by 77.5% employees as a regular level and 22.5% affirms that the level is bad, Regarding job satisfaction, 77.5% indicate that the level is medium and 22.5% state that it is bad; It is concluded that the Organizational Climate is significantly related to the SL since the correlation index is 0.572, thus demonstrating the existence of a relationship.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction and productivity

I. INTRODUCCIÓN

En la **actualidad** el centro de labores es tomado por los colaboradores como el segundo hogar ya que es allí donde pasan un promedio de ocho horas diarias relacionándose con los demás compañeros de trabajo, en tal sentido es de vital **Importancia** conocer el ambiente interno de la organización y una de las formas es analizando el clima organizacional, Según Villanueva et al. (2017) "El análisis del clima laboral permite detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad" (p.1).

También Villanueva et al. (2017) las organizaciones trabajan efectivamente cuando le dan la importancia necesaria al CO, ya que ello influye en la conducta del trabajador; se entiende entonces que el clima organizacional guarda relación con la percepción que tienen los colaboradores del centro donde laboran y que afecta de manera significativa la satisfacción del colaborador.

Se analiza la **realidad problemática**, a nivel internacional por lo que en Argentina según Engler (2021) el 54% de los colaboradores e la instituciones públicas y de las empresas privadas no se sienten conformes con el clima organizacional, esto debido a que el 64% percibe que a la empresa no le interesa el bienestar del trabajador, el 19% manifiesta la existencia de conflictos entre compañeros de trabajo, también según el 66% de los colaboradores expresan que perciben una insatisfacción laboral alta debido a que no se sienten valorados por la organización, así mismo el 48% explica que los bonos y salarios no compensan el trabajo desarrollado, finalmente el 86% de los trabajadores investigados dijo que cambiaría su trabajo por otro en el cual existiera un mejor clima organizacional.

En México según Sosa (2018) explica que el clima organizacional es el ambiente que los colaboradores respiran en su centro de trabajo, este puede ser positivo o negativo según las situaciones que se estén experimentando en la organización; al realizar un análisis de los trabajadores de las instituciones públicas respecto a esta variable se halló que el 61% manifiestan estar en desacuerdo con el clima organizacional que se percibe en su centro de labores, además se encontró que esto ha influenciado el satisfacción laboral ya que según el 65% de los encuestados el nivel de satisfacción que se percibe es bajo.

En el Perú según el diario La República (2020) en una encuesta realizada a los trabajadores del sector público se halló que el 76% de estos no se siente satisfecho con el trabajo que realiza, el 60% ha disminuido la productividad laboral, el 63% percibe un clima organizacional inadecuado, el 73% está dispuesto a cambiar de trabajo, el 24% de ellos menciona que renunciaría a su trabajo como consecuencia del clima organizacional inadecuado, 20% dejaría el trabajo por la situación política peruana y el 15% abandonaría el trabajo que desarrolla por buscar mejores prestaciones salariales.

Con lo mencionado en el párrafo anterior se confirma que un alto salario no es el principal atractivo que retiene a un trabajador en una empresa determinada sino más bien ofrecerle un clima organizacional agradable, valorando la labor realizada, estableciendo canales de comunicación y políticas organizacionales efectivas.

La Red de salud de San Ignacio, es una institución del sector público de carácter autónoma y descentralizada que pertenece a la Dirección Regional del Salud Cajamarca, en el laboran 99 personas de las cuales solo 40 forman parte del área administrativa. En la institución se pudo observar que cuenta con un moderno edificio de cinco pisos y con oficinas bien distribuidas, todas ellas ventiladas e iluminadas, en cuanto a las relaciones laborales entre compañeros de trabajo esta es en algunas ocasiones deficiente sobre todo en la relación que se tiene con los superiores ya que ellos no muestran empatía y tampoco disponibilidad para trabajar en equipo; en cuanto al liderazgo se percibió que en varias ocasiones también es inadecuado ya que la mayoría de los jefes han maltratado psicológicamente a los trabajadores no sabiendo valorar y reconocer el trabajo realizado por este; en cuanto al pago por el trabajo realizado los colaboradores que trabajan bajo la modalidad de locación de servicio manifiestan su descontento ya que en varias ocasiones les abona sus haberes quince a veinte días después de haber realizado la labor; finalmente se observó que en la relación que se tiene con los usuarios externos también presenta algunas deficiencias ya que los proveedores se han quejado de pagos a destiempo y los usuarios de este servicio han manifestado demoras en la atención. Por lo que se formula como **problema de investigación** ¿cuál es la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019? Como

problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019?, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la interacción con los jefes de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio – 2019? Y ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y el bienestar de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019?

La investigación se **Justifica** desde distintos puntos de vista: la justificación práctica se da debidos a que La investigación ayudará a mejorar el CO y la SL existente entre los trabajadores de la Red de Salud San Ignacio.

Se justifica de forma metodológica debido a que la investigación aporoto con nuevos instrumentos para realizar la evaluación cuantitativa del CO y SL existente entre los trabajadores de la Red de Salud San Ignacio.

Se plantea **objetivo general** determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019 Como **objetivos específicos** identificar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019, determinar la relación entre el clima organizacional y la interacción con los jefes de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019 e identificar la relación entre el Clima organizacional y el bienestar de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019.

Se formula como **hipótesis general** el Clima organizacional si está relacionada con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019 y como **hipótesis específicas** el clima organizacional si está relacionado con las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019, el clima organizacional si está relacionado con la interacción con los jefes de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019 y el Clima organizacional si está relacionado el bienestar de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019.

II. DESARROLLO.

Se citó antecedentes de investigación a nivel internacional en Cuba tenemos a Pupo et al. (2017) en la investigación denominada relación entre el CO y la SL, el tipo de investigación fue la básica, el diseño utilizado fue el no experimental, los hallazgos fueron que el nivel del clima organizacional según el 58% de los encuestado es regular, el 22% afirma que es bajo y el 20% manifiesta que es alto; así mismo se encontró que el nivel de satisfacción laboral según el 42% de los encuestados es bajo, el 28% afirma que es medio y el 30% menciona que es alto; se concluye que entre las variables investigadas existe un índice de correlación de 0.722 por lo que se afirma que el CO si está relacionado con la SL; así mismo al realizar el análisis de la relación entre la variable clima organizacional y las dimensiones: condiciones de trabajo, interacción con los jefes y bienestar de los trabajadores se obtuvo un dice de correlación de 0.65, 0.589 y 0.712 respectivamente.

En Venezuela según Simbron y Sanabria (2020) en la investigación denominada relación entre el liderazgo, clima organizacional y la satisfacción laboral; usándose el tipo de investigación básica de diseño descriptivo correlacional; la muestra se formó por 35 docentes, la técnica fue la encuesta; los hallazgos según variable fueron para el liderazgo el nivel según el 49% de los encuestados es regular, para clima organizacional según el 52% de los investigados es regular y para la satisfacción laboral según el 45% de los encuestados también es regular; la investigación concluye que entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral existe un índice de correlación de 0.902 y entre la primera variable y el liderazgo el índice es de 0.832 finalmente entre la segunda variable y la tercera la correlación es 0.834.

En Colombia se encontró a Pedraza (2018) en la investigación denominada clima organizacional y la relación con la satisfacción laboral, el objetivo fue identificar la relación entre las variables propuestas; el tipo de investigación fue básica y el enfoque cuantitativo, la muestra analizada fue de 130 personas a quienes se les

aplicó una encuesta; se halló que el nivel de clima organizacional según el 76% de los consumidores es bajo y en relación a la variable satisfacción laboral según el 86% de los encuestados esta también es baja; se concluye que existe un índice de correlación de 0,69 entre las variables analizadas, así mismo se identificó que entre la variable clima organizacional y la dimensión intrínseca el índice de correlación es de 0.64 y de esta misma variable con la satisfacción extrínseca es de 0,68 por lo que se afirma que el clima organizacional si está relacionado con la satisfacción laboral.

Se citó también antecedente a nivel nacional como Vallejos (2017) en la tesis denominada “Clima organizacional y la satisfacción laboral” esta investigación se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables, para lo cual se hizo uso de la investigación de tipo básica y de diseño no experimental, la población la constituyó el total de 119 trabajadores de las distintas áreas de la institución; se halló que el nivel del clima organizacional según el 54,8% de los encuestados es regular, el 29,4% afirma que este se encuentra deteriorado y solo el 16% dice que es aceptable; en lo concerniente a la variable satisfacción laboral se encontró que según el 37,8% el nivel es bajo, el 24,4% afirma que el nivel es medio y el 37,8% dice que el nivel es alto; la investigación concluye que entre las variables analizadas existe un índice de correlación de 0.701, afirmándose que el clima organizacional si está relacionado con la satisfacción laboral; también se analizó la relación entre las dimensiones condiciones de trabajo, interacción con los jefes, bienestar de los trabajadores y la variable clima organizacional obteniéndose como índice de correlación 0,7.06; 0.671 y 0.523 según corresponda.

Según Chiquinta (2017) en la tesis clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del HRL; el trabajo tuvo como objetivo identificar la correlación entre las variables; se usó la metodología cuantitativa correlacional, la muestra fue de 37 trabajadoras y la encuesta se formó por 34 y 36 preguntas respectivamente; se halló que el nivel de clima organizacional según el 74.3% de los encuestados es regular y el nivel de la satisfacción laboral según el 81% de los encuestados también es regular; se concluye que entre ambas variables existe una correlación de 0.732 y entre la variable independiente y la dimensión condiciones de trabajo el índice

es de 0.68 y con la dimensión bienestar de los trabajadores 0.789; se afirma entonces que las variables mencionadas si se encuentran correlacionadas.

Para Constantino y Lozada (2018) en la tesis clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral; el objetivo fue identificar la influencia de una variable sobre la otra, el tipo de investigación fue la básica, el enfoque cuantitativo y el diseño no experimental, la muestra 22 colaboradores, se encontró que según el 45% de los encuestado el nivel del clima organizacional es medio y que según el 47% de los encuestados el nivel de la satisfacción laboral también es media, finalmente se concluye que el índice de correlación es de 0.425, demostrándose con ella la existencia de relación entre ambas variables.

Marco Teórico; en este punto se ha logrado definir las variables investigadas, **definición del clima organizacional**, según Sánchez et al. (2016) “Percepción que los colaboradores de una organización tienen respecto de los aspectos físicos de la misma, y de los aspectos sociales que se producen en su interior, y que inciden en su motivación, productividad y satisfacción laboral” (p. 7). Esta variable tiene su comienzo en el año de 1993 en la teoría desarrollada por Lewin, Lippitt y White; la misma que más tarde (1989) fue abordada por McClelland con su teoría de motivación humana; pero fue Kurt Lewin quien abordó el tema de manera directa. Para Meza (2017) es la idea que tienen los colaboradores del ambiente en el cual trabajan y este influye en la predisposición y el comportamiento para realizar sus labores; podemos afirmar también que esta variable influye de en la motivación personal impulsando está en la efectividad, productividad y la satisfacción de los colaboradores. La evaluación de estas variables se realiza usando técnicas como la encuesta y la entrevista cada una de ellas con su respectivo instrumento. Para Simbron y Sanabria (2020) el CO se considera como la columna vertebral de toda organización ya que este refleja como los colaboradores observan el lugar donde trabajan, además se sabe que esta situación influye positivamente o negativamente en la productividad de los colaboradores

También Simbron y Sanabria (2020) el CO analiza factores internos como liderazgo, supervisión, estructura, comunicación, beneficios económicos, ambiente

físico y las relaciones interpersonales; con la finalidad de saber la situación laboral en la que se encuentra cada trabajador.

Según Iglesias y Sánchez (2015) El CO es en el que se pueden considerar todas las actividades que realiza la organización para lograr los objetivos y que al ser observados por los individuos generan determinados comportamientos los mismo que deben ser analizados ya sea para mantenerlos si son positivo o mejorarlos si fueran negativos. Las organizaciones estudian esta variable para conocer los obstáculos que impiden el crecimiento de una organización desde el punto de vista de los recursos humanos.

También Iglesias y Sánchez (2015) son todos los constructos que se pueden evaluar en un ambiente de trabajo, las organizaciones están obligadas a evaluar el clima organizacional por lo menos dos veces al año para lo cual utilizan distintas metodologías como por ejemplo la encuesta.

Según (Domínguez et al., 2013, como se citó en Charry, 2018) toda valoración positiva que los colaboradores realicen sobre las dimensiones del CO influirá de manera positiva en el DL y ello se demostrará en el logro de las metas propuestas por la organización.

Para Charry (2018) “es un ente que construye cada persona de la organización en base a su experiencia y percepciones, tanto físico como humanas en donde desarrollan sus actividades, este es un indicador puesto que un mal clima laboral constituye un obstáculo para comprender los problemas del equipo de trabajo” (p.4).

Características del clima organizacional según Charry (2018) “Tiene cierta continuidad, pero no se establece de forma permanente como la cultura, por lo que el clima laboral puede variar después de una intervención particular” (p.5). El clima organizacional está formado en gran proporción por el comportamiento, capacidad, y las expectativas que reúnen los colaboradores.

También Charry (2018) “Es una configuración particular de variables situacionales, siendo el empleado un agente que contribuye en la naturaleza del clima. Los

componentes que lo constituyen pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo” (p.5).

Dimensiones del clima organizacional según Sánchez et al. (2016) el clima organizacional se evalúa en función de la estructura física y organizacional, relaciones sociales internas y externas.

Estructura física está relacionado con la percepción que el trabajador tiene del ambiente donde desarrolla su trabajo: ruido, color, iluminación, temperatura, seguridad entre otros.

Estructura organizacional para Sánchez et al. (2016) “Forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel” (p.7).

Relaciones sociales internas explica Sánchez et al. (2016) “Relaciones interpersonales a todo nivel, respeto, buen trato, resolución del conflicto, cooperación, espíritu de equipo, sentido de pertenencia en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez con los objetivos de la organización” (p.4).

Relaciones sociales externas para Sánchez et al. (2016) “Entendidas como las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización y los elementos humanos, externos a ella, tales como proveedores, clientes o usuarios, entre otros” (p.4).

Definiciones de satisfacción laboral Explica (Vega et al., 2010, como se citó en Mera, 2017) “factor que permite mantener un grado de conformidad en el trabajador que experimenta de su entorno laboral y de esto se desprenden los factores extrínsecos e intrínsecos los cuales pertenecen a los tipos de motivadores que propician bienestar a la persona” (p.4).

Para Vallejos (2017) “La satisfacción laboral es como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado

es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (p.41).

Importancia de la satisfacción laboral Según (Gargallo,2012, como se citó en Vallejos, 2017) “La satisfacción laboral es un componente del compromiso organizacional por lo que se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores determinantes del éxito empresarial” (p.42). El autor afirma que el personal insatisfecho se siente identificado ni comprometido con la organización por lo tanto no ayudará a ofrecer producto y servicios de calidad.

Según Chiang et al. (2018) “la satisfacción laboral entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización” (p.2). esta variable es cambiante debido a que los sentimientos de satisfacción aumentan o disminuyen según como vayan satisfaciendo las necesidades de los trabajadores. Para Chiang et al. (2018) “lo define como estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (p.2). Podemos afirmar que la satisfacción laboral está formada por un conjunto de emisiones positivas o negativas que los colaboradores manifiestan en relación al trabajo que realizan.

Teorías de satisfacción laboral, Teoría Bifactorial de Herzberg según Boada, (2019) “plantea que la satisfacción en el trabajador es resultado de los denominados factores intrínsecos, los cuales están relacionados con la naturaleza de las tareas que realiza el trabajador, e involucran sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización” (p.7). Según el autor esto se relaciona con el reconocimiento que el empleador le otorga al trabajador, con los beneficios que obtienen por la labor realizada y de la independencia laboral.

También Boada, (2019) “los factores extrínsecos son aquellos no provocan satisfacción, pero sí evitan la insatisfacción en el trabajo. Como ejemplos de estos factores tenemos el sueldo y beneficios; política de la empresa; ambiente físico y relaciones con compañeros” (p.7).

La Teoría de la discrepancia Intrapersonal de Dawis según Boada, (2019) “la satisfacción/insatisfacción laboral es producto de la discrepancia entre las necesidades del trabajador y lo que podía obtener de su trabajo, lo cual depende

de correspondencias de diferente tipo” (p.7). Afirma el autor que la satisfacción del trabajador depende de las habilidades técnicas humanas y conceptuales que se necesita para realizar el trabajo y de las habilidades, valores y necesidades que el trabajador posee.

Beneficios de la satisfacción laboral, un ambiente de trabajo positivo es aquel que genera: disminución de la deserción y del estrés laboral en los trabajadores; incremento de la productividad laboral, la motivación, creatividad, habilidades y competencias durante el desarrollo de su trabajo; finalmente se puede afirmar que también se logra un clima organizacional positivo.

Dimensiones de la satisfacción laboral, a fin de evaluar esta variable se usó tres dimensiones: condiciones de trabajo, interacción con los jefes y bienestar de los trabajadores.

Condiciones de trabajo, según (Cifuentes, 2012, como se citó en Vallejos, 2017) “son definidas como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud física, mental del trabajador y su conducta” (p.45). el autor afirma que esta dimensión está relacionada con el ambiente de trabajo, tanto físico como psicosocial.

Para Sabastizagal et al. (2020) “Dichas condiciones involucran las características de la organización del trabajo, el ambiente y su entorno inmediato, que pueden ser considerados como factores de riesgo físicos, químicos, psicosociales, mecánicos, locativos, entre otro” (p.2).

Interacción con los jefes según (De la Rosa, 2010, como se citó en Vallejos, 2017) “La relación del empleado con el líder y su compromiso con la organización, plantea la teoría del Intercambio Social y la premisa de que los empleados personifican las empresas donde trabajan, señala que el comportamiento social es un intercambio de bienes tanto materiales como no materiales” (p.46). El autor manifiesta que los seres humanos siempre están dispuestos a dar mucho de su trabajo a otros y estos siempre desean obtener mucho de estas personas.

Bienestar de los trabajadores Para la OMS (2010) “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad” (p.22). se puede afirmar entonces que un trabajo de carácter saludable es aquel en el cual

los trabajadores y empleadores tienen una colaboración mutua para promover salud, seguridad en: el espacio de trabajo y en el ámbito psicológico.

Para Vallejos (2017) “situación en la que un trabajador está satisfecho con su trabajo y, al mismo tiempo, experimenta frecuentemente emociones positivas como la alegría y la felicidad” (p.48). El autor afirma que el bienestar de los colaboradores se logra mediante el apoyo tanto a su persona como a su familia directa mejorando con ello la calidad de los mismos.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo de investigación básica, según Muntané (2010) “Este tipo de investigación es pura, tiene su origen y término en el marco teórico, el primordial fin es mejorar el conocimiento, pero no lleva a cabo la parte práctica” (p.1).

Se utilizó como enfoque el cuantitativo, explica Hernández et al. (2014) “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4). El autor manifiesta que en la investigación cuantitativa los datos a analizar se encuentran en forma de cantidades y por lo tanto el análisis se realiza mediante la estadística.

3.2. Diseño de investigación.

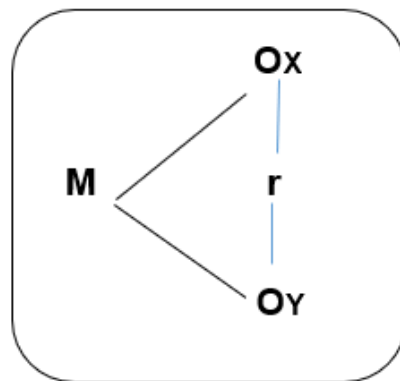
El diseño de investigación fue no experimental según Hernández y Mendoza (2018) “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.175). El autor manifiesta que este diseño de investigación se caracteriza por qué no se ha realizado la manipulación deliberada de ninguna de las variables, es decir que los datos se tomaron de forma natural tal como se encontraron.

El alcance de la investigación fue correlacional según Hernández et al. (2014) “La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar

un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas” (p.94).

La toma de datos para la investigación se realiza en una sola oportunidad por lo que se afirma que la investigación es transversal según Hernández y Mendoza (2018) “buscan indagar el nivel o estado de una o más variables en una población en este caso, en un tiempo único” (p. 177).

Esquema



Dónde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable clima organizacional

Oy: Observación de la variable satisfacción del cliente

r: Relación existente entre las variables

3.3. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Clima organizacional

Definición conceptual

Sánchez et al. (2016) “Percepción que los colaboradores de una organización tienen respecto de los aspectos físicos de la misma, y de los aspectos sociales que se producen en su interior, y que inciden en su motivación, productividad y satisfacción laboral” (p. 7).

Definición operacional

el clima organizacional se evalúa en función de la estructura física y organizacional, relaciones sociales internas y externas.

Dimensiones e indicadores

La variable clima organizacional se evaluó en función de las dimensiones y sus respectivos indicadores es así que: la dimensión estructura física tiene como indicadores a: mobiliario, condiciones de seguridad e infraestructura; la dimensión estructura organizacional tiene como indicadores a: capacitación, prestaciones, comunicación, políticas realización; en la dimensión relaciones sociales internas esta los indicadores como: comunicación e información, reconocimiento, conflictos, confianza, cooperación y pertenencia y finalmente la dimensión relaciones sociales externas incluyo como indicadores a: amabilidad y respeto

Escala de medición

Se usó la escala de Likert

Variable dependiente

Satisfacción laboral

Definición conceptual

Vallejos (2017) “La satisfacción laboral es como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (p.41).

Definición operacional

A fin de evaluar esta variable se usó tres dimensiones: condiciones de trabajo, interacción con los jefes y bienestar de los trabajadores.

Dimensiones e indicadores

La variable satisfacción laboral presenta dimensiones e indicadores como: Dimensión condiciones de trabajo con los indicadores: organización, realización,

recursos, políticas, trato amable, identificación; dimensión interacción con los jefes con los indicadores: reconocimiento, conflicto, conocimientos e información y finalmente la dimensión bienestar de los trabajadores con los indicadores: prestaciones, cooperación, reclamos y motivación.

Escala de medición

Se usó la escala de Likert.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices	Medición	Instrumentos	Fuentes o Informantes
Variable independiente: Clima organizacional	Sánchez et al. (2016) “Percepción que los colaboradores de una organización tienen respecto de los aspectos físicos de la misma, y de los aspectos sociales que se producen en su interior, y que inciden en su motivación, productividad y satisfacción laboral” (p. 7).	El clima organizacional se evalúa en función de la estructura física y organizacional, relaciones sociales internas y externas.	Estructura física	• Mobiliario, condiciones de seguridad, infraestructura	1-5	Ordinal	Cuestionario	40 trabajadores del área administrativa. De la red de salud san Ignacio –2019
			Estructura organizacional	• Capacitación, prestaciones, comunicación, políticas realización	6-23			
			Relaciones sociales internas	• Comunicación e información, reconocimiento, conflictos, confianza, cooperación y pertenencia	24-41			
			Relaciones sociales externas	• Amabilidad y respeto	42-44			
Variable dependiente Satisfacción laboral	Vallejos (2017) “La satisfacción laboral es como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (p.41).	A fin de evaluar esta variable se usó tres dimensiones: condiciones de trabajo, interacción con los jefes y bienestar de los trabajadores.	Condiciones de trabajo	• Organización, realización, recursos, políticas, trato amable y identificación	1-11	Ordinal	Cuestionario	40 trabajadores del área administrativa. De la red de salud san Ignacio –2019
			Interacción con los jefes	• Reconocimiento, conflicto, conocimientos e información y finalmente	12-17			
			Bienestar de los trabajadores.	• Prestaciones, cooperación, reclamos y motivación.	18-23			

Fuente: Elaboración Propia.

3.4. Población, muestra y muestreo.

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). La población de la tesis se formó por 40 personas que trabajan en el área administrativa.

Criterios de inclusión: personal que trabaje en el área administrativa y que esté dispuesto a formar parte de la investigación.

Criterios de exclusión: personal que trabaje en otras áreas distintas a las administrativas, personal administrativo que al momento de realizar la investigación se encuentre con descanso médico o de vacaciones.

Muestra

Por ser una población pequeña se utilizará como muestra los 40 trabajadores del área administrativa.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

La técnica de investigación usada para la recolección de los datos fue la encuesta

Instrumentos

El instrumento que se usó para la investigación fue el cuestionario Según Hernández y Mendoza (2018) “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.250).la investigación usará dos cuestionarios, uno para cada variable.

Confiabilidad

Se define a confiabilidad según Hernández y Mendoza (2018) “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos” (p.229). Para la investigación se usará como técnica de confiabilidad al Alfa de Cronbach

Tabla 2 Alfa de Cronbach de Clima organizacional

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	44

Fuente encuesta CO

Tabla 3 Alfa de Cronbach de Satisfacción Laboral

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	23

Fuente encuesta SL.

Validez

los instrumentos de investigación fueron validados por tres expertos, quienes manifestaron su aprobación para la aplicación sin ninguna modificación debido que en promedio obtuvo una validez de 4.9 ascendiendo esto a 98% de aceptación.

3.6. Procedimientos de recolección de datos.

Se solicitó autorización a la institución para realizar la investigación

Se validó los instrumentos mediante el juicio de expertos.

Usando los cuestionarios se tomó los datos de la muestra

Se ingresó los datos al programa SPSS Vs 25 para analizarlos

Se presentó la información mediante el uso de tablas y figuras.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Para realizar el análisis y procesamiento de los datos se usó el programa Excel y el programa SPSS Vs 25, para luego con esos datos proceder a confeccionar las

tablas y figuras teniendo en cuenta las frecuencias y los porcentajes hallados, finalmente se halló los índices de correlación según los objetivos declarados.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Tabla 4 Datos demográficos

		Cantidad	%
Edad	23 a 29 años	11	27.5%
	30 a más años	29	72.5%
Género	masculino	15	37.5%
	Femenino	25	62.5%
Tiempo de servicio	1 año a 4 años 11 meses	13	32.5%
	5 años a 10 años 11 meses	27	67.5%
Grado de instrucción	Superior técnico	10	25.0%
	superior universitario	30	75.0%

Fuente encuesta CO

Se observa en la tabla que en la dimensión edad el 72.5% se encuentra entre los 30 años a más y el 27.5% tiene de 23 a 29 años; en lo referente a la dimensión género un 62.5% son mujeres y un 37.5% son varones; así mismo un 67.5% labora en la institución más de 5 años y un 32.5% menos de 5 años; finalmente se analizó el grado de instrucción observándose que un 75% posee estudios superiores universitarios y un 25% solo estudios superiores técnicos.

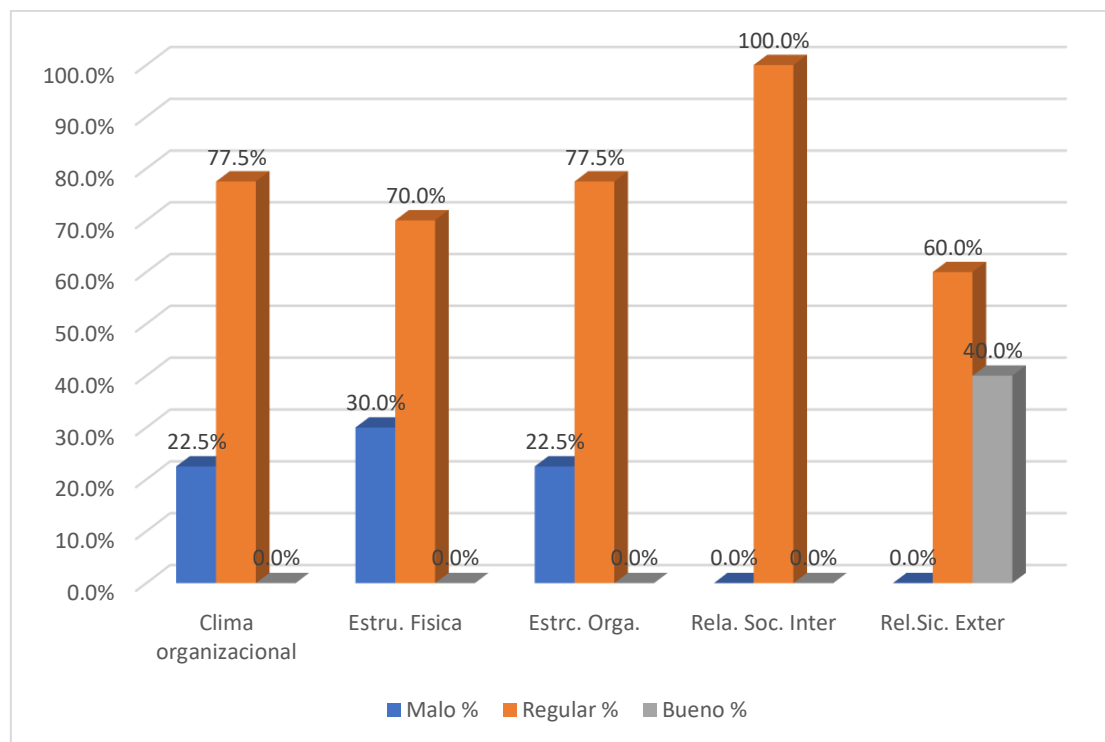
Análisis descriptivo

Tabla 5 Análisis de la variable clima organizacional

	Malo		Regular		Bueno	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Cli. Orga.	9	22.5%	31	77.5%	0	0.0%
Estru. Física	12	30.0%	28	70.0%	0	0.0%
Estrc. Orga.	9	22.5%	31	77.5%	0	0.0%
Rela. Soc. Inter	0	0.0%	40	100.0%	0	0.0%
Rel.Sic. Exter	0	0.0%	24	60.0%	16	40.0%

Fuente encuesta CO

Figura 1 Análisis de la variable clima organizacional



Fuente encuesta CO

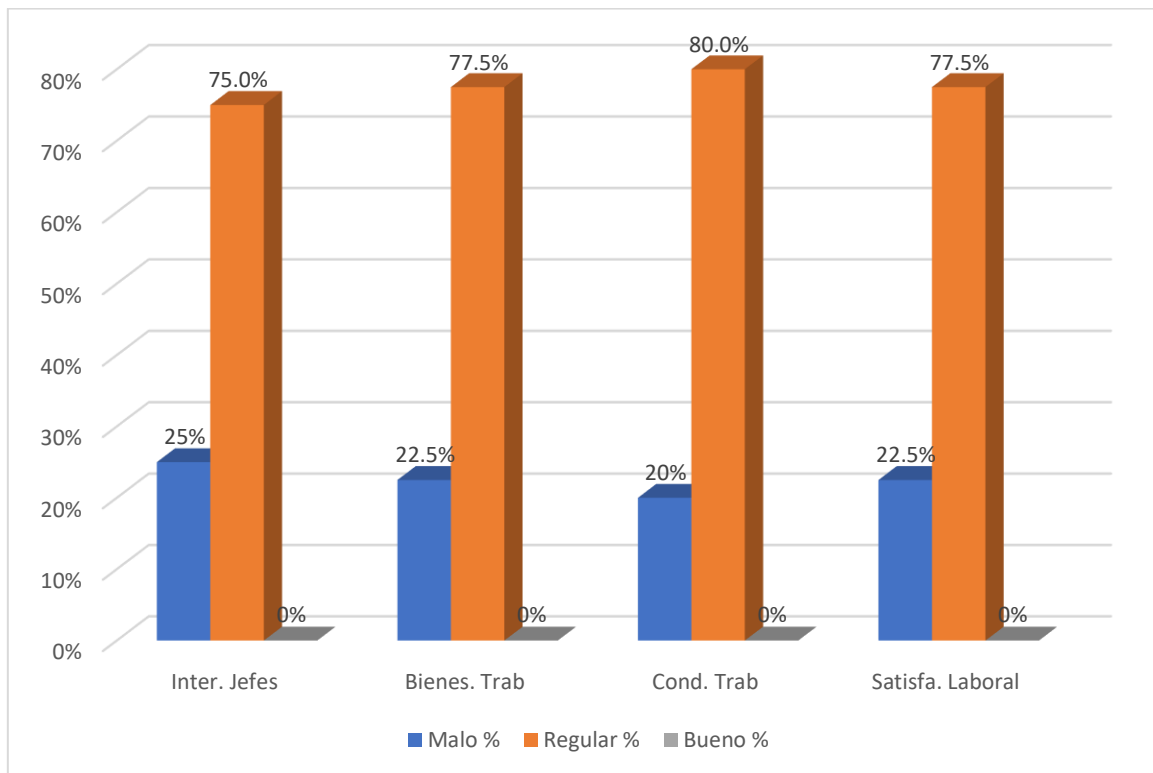
Se observa en la figura en relación a la variable CO que esta es apreciada por un 77.5% colaboradores como un nivel regular y un 22.5% afirma que el nivel es malo; así mismo se analizó las dimensiones hallándose que en la estructura física según un 70% el nivel es regular y un 30% indica que este es malo; en la estructura organizacional se encontró que un 77.5% afirma que el nivel es regular y un 22.5% dice que el nivel es malo; en lo referente a las relaciones sociales internas los encuestados indican que todos perciben nivel regular; finalmente se analizó la dimensión relaciones sociales externas indicando que un 60% dice que es regular y un 40% manifiesta que el nivel es bueno.

Tabla 6 Análisis de la variable Satisfacción Laboral

	Malo		Regular		Bueno	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Inter. Jefes	10	25.0%	30	75.0%	0	0.0%
Bienes. Trab.	9	22.5%	31	77.5%	0	0.0%
Cond. Trab	8	20.0%	32	80.0%	0	0.0%
Satisfa. Laboral	9	22.5%	31	77.5%	0	0.0%

Fuente encuesta SL

Figura 2 Análisis de la variable Satisfacción Laboral



Fuente encuesta SL

Se aprecia en la figura que del total de los encuestados un 77.5% indica que el nivel de SL es medio y un 22.5% manifiesta que es malo; se analizó también las dimensiones en este punto se encontró que la interacción con los jefes presenta según un 75% un nivel regular, en lo referente al bienestar en el trabajo se encontró que los colaboradores la perciben como regular según un 77.5% y finalmente esta la dimensión condiciones de trabajo la misma que según un 80% los encuestados tiene un nivel regular.

Pruebas de normalidad

Tabla 7 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CO	0.189	40	0.001	0.917	40	0.006
Estr física	0.356	40	0.000	0.772	40	0.000
Estr orga	0.225	40	0.000	0.804	40	0.000
Rela. Soc. Inter	0.164	40	0.008	0.906	40	0.003
Rela. Soc. Ext.	0.258	40	0.000	0.798	40	0.000
SL	0.217	40	0.000	0.856	40	0.000
Int jefes	0.441	40	0.000	0.576	40	0.000
Bien. Trab.	0.441	40	0.000	0.576	40	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa en la tabla que la muestra está formada por 40 participantes por lo que se trabajó con Shapiro-Wilk, así mismo se obtuvieron resultados que no se ajustan a una distribución normal ($p < 0.05$), motivo por lo que la correlación entre variables se efectuó usando el coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 8 Correlaciones

	1	2	3	4	5
Cult. Orga. (1)	1.000	,731**	,731**	,264**	,572**
Int jefes (2)		1.000	1,000**	,299**	,818**
Bien. Trab. (3)			1.000	,299**	,818**
Cond. Trab. (4)				1.000	,319*
Sat labo. (5)					1.000

El objetivo general fue determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019; se observa en la tabla que el CO se relaciona de manera significativa con la SL ya que el índice de correlación es de 0,572, demostrándose con ello la existencia de una relación, en tal sentido se acepta la **hipótesis general** el Clima organizacional si está relacionada con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019.

El primer objetivo específico fue identificar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019; se puede apreciar en la tabla que la relación entre ellos presenta un índice de 0,264 con lo cual se demuestra la existencia de relación, en tal sentido se acepta la primera hipótesis específica: el clima organizacional si está relacionado con las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre el clima organizacional y la interacción con los jefes de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019, ante ello se encontró que el índice de correlación fue de 0,731 esto demuestra que si existe relación entra ellas por lo que se acepta la segunda hipótesis el clima organizacional si está relacionado con la

interacción con los jefes de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019.

Finalmente se encuentra el objetivo específico tres: identificar la relación entre el Clima organizacional y el bienestar de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019, en este punto se encontró que el índice de correlación fue 0,731 esto afirma que los puntos analizados se relacionan con lo que se acepta la hipótesis específica y el Clima organizacional si está relacionado con el bienestar de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019.

Discusiones

La investigación tuvo como objetivo principal fue determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019; se observa en la tabla que la CO se relaciona de manera significativa con la SL ya que el índice de correlación es de 0,572; esto se parece a lo manifestado por Pupo et al. (2017) quien concluye que entre las variables investigadas existe un índice de correlación de 0.722 por lo que se afirma que el clima organizacional si está relacionado con la satisfacción laboral; el hallazgo también se asemeja a lo afirmado por Sánchez et al. (2016) “Percepción que los colaboradores de una organización tienen respecto de los aspectos físicos de la misma, y de los aspectos sociales que se producen en su interior, y que inciden en su motivación, productividad y satisfacción laboral” (p. 7).

El primer objetivo específico fue identificar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019; se puede apreciar en la tabla que la relación entre ellos presenta un índice de 0,264 con lo cual se demuestra la existencia de relación, esto se relaciona con lo manifestado por Vallejos (2017) ya que afirma clima organizacional si está relacionado con la satisfacción laboral; también se analizó la relación entre la dimensiones condiciones de trabajo y la variable CO obteniéndose como índice de correlación 0,7.06; el hallazgo también se parece a lo mencionado por Meza (2017) “el clima organizacional es la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente laboral a través de sus actitudes y comportamientos dentro de la empresa” (p.3). Esta variable influye de en la motivación personal

impulsando está en la efectividad, productividad y la satisfacción de los colaboradores.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación entre el clima organizacional y la interacción con los jefes de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019, ante ello se encontró que el índice de correlación fue de 0,731 esto demuestra que si existe relación entre ellas, esto se parece a lo que afirma Vallejos (2017) quien dice que el CO se relaciona con la dimensión interacción con los jefes ya que el índice es de 0.671; el hallazgo guarda relación con lo que afirma Simbron y Sanabria (2020) “clima organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de la percepción que los individuos tienen de ellas” (p.12). Esta variable comprende factores como liderazgo, supervisión, estructura, comunicación, beneficios económicos, ambiente físico y las relaciones interpersonales.

Finalmente se encuentra el objetivo específico tres: identificar la relación entre el Clima organizacional y el bienestar de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019, en este punto se encontró que el índice de correlación fue 0,731 esto afirma que los puntos analizados se relacionan; esto tiene parecido a lo mencionado por Villanueva et al. (2017) “Para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima organizacional de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento” (p.2). Se entiende entonces que el clima organizacional guarda relación con la percepción que tienen los colaboradores del centro donde laboran y que afecta de manera significativa la satisfacción del colaborador.

V. CONCLUSIONES.

- 5.1. Las variables Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019; se relacionan de manera significativa ya que el índice de correlación es de 0,572, demostrándose con ello las mejora realizadas en el CO influirán en la SL.
- 5.2. El clima organizacional y las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019; ofrecen un índice de 0,264, por lo que se sostiene la existencia de una relación significativa entre los puntos citados, con lo cual se afirma que las estrategias que se usen en el CO ayudaran a mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores.
- 5.3. La variable clima organizacional y la dimensión interacción con los jefes de los trabajadores administrativos presenta un índice de correlación fue de 0,731 esto demuestra que si existe relación entra ellas.
- 5.4. La variable CO y la dimensión bienestar de los trabajadores administrativos tienen un índice de correlación 0,731 esto afirma que los puntos analizados se relacionan, cabe mencionar entonces que las mejores que se puedan realizar en el CO mejorar los puntos de la dimensión bienestar de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

- En la investigación se halló que el nivel del CO es percibido por un 77.5% colaboradores como regular, por lo que se recomienda al gerente aplicar mejoras en la estructura física, las mismas que se debe estar planteadas en los planes operativos de cada área a fin de que se les asigne presupuesto.
- Al gerente de la institución se le recomienda aplicar capacitaciones de trabajo en equipo y manual de organización y funciones a fin de mejorar las habilidades y competencias del personal.
- Al gerente de la institución se le recomienda realizar talleres sobre liderazgo y coaching con la finalidad de mejorar las relaciones sociales entre los miembros de la organización.
- Al gerente de la institución se le recomienda implementar estrategias de calidad de servicio que ayuden a mejorar las relaciones con el cliente externo

REFERENCIAS.

- Bernal, A. (2015). *Metodología de la Investigación* . PEARSON EDUCACIÓN.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20511/>
- Charry, H. (2018). *The management of internal communication and the organizational climate in the sector public*. ISSN 2219-7168.
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. . (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*.
- Chiquinta, G. (2017). *Clima organizacional y satisfaccion laboral de las enfermera en el servicio de emergencia del hospital Regional Lambayeque*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8473/chiquinta_a_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Constantino, I. y Lozada, L. (2018). *Clima organizacional en la CRAC Raiz y su influencia con la satisfaccion laboral de sus colaboradores* . <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5545/Constantino%20Figueroa%20%26%20Lozada%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Engler, A. (2021). *Clima laboral: más de la mitad de los argentinos se siente disconforme*. <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Clima-laboral-mas-de-la-mitad-de-los-argentinos-se-siente-disconforme-20190505-0001.html>.
- Hernández, R. y Mendoza, P. . (2018). *Metodología de la Investigación* . McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* . ISBN: 978-1-4562-2396-0: Mc GrawHill.
- Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015). *An Overview of the Organizational Climate*. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v13n3/ms02313.pdf>.
- La República . (2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>.
- Meza, E. (2017). *Analysis of gender perception between oragnizatiol climate and job satisfaction in the industry Mexico*. <https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/208/142>.

- Muntané, J. (2010). *Introducción a la Investigación básica*.
file:///C:/Users/Intel/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20(4).pdf.
- Pedraza, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. : 10.22507/rli.v15n1a9.
- Pupo, B., Velázquez, R. y Tamayo, M. (2017). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras*. 1027-2127.
- Sabastizagal, I., Astete, J. y Benavides, F. . (2020). *Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada las áreas urbanas del Perú* . org/10.17843/rpmpesp.2020.371.4592.
- Sanchez, N., Díaz, A. y García, T. . (2016). *Study of organizational environment and motivation, in a public dependence of the state of Veracruz*.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/22CA201602.pdf>.
- Simbron, S. y Sanabria, F. . (2020). *Leadership leadership, organizational climate and teacher job satisfaction*. ISSN-L: 2542-3029; ISSN:2610-802X .
- Sosa, R. (2018). *¿De qué depende un buen clima organizacional?*
<https://www.forbes.com.mx/de-que-depender-un-buen-clima-organizacional/>.
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Villanueva, G., García, M. y Hernández, L. (2017). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas*. EPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río, 4(8).: <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>.

ANEXOS

ANEXOS 1

Instrumento para medir la variable Clima organizacional

Estimado colaborador (a) se le pide por favor contestar el presente cuestionario el mismo que es confidencial, así mismo se le informa que los datos serán usados para la investigación titulada Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019

Instrucciones: marcar con una (X) en una solo una alternativa, la que usted considere valida según su criterio

Análisis demográfico

- 1) Edad
 - a. 23 a 29 años
 - b. 30 a más años
- 2) Genero
 - a. Masculino
 - b. Femenino
- 3) Tiempo de servicio
 - a. 1año a 4 años 11 meses
 - b. 5 años a 10 años 11 meses
- 4) Grado de instrucción
 - a. Superior técnico
 - b. Superior universitario

VARIABLE	Total En Desac	En Desac	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total De acuerdo
	1	2	3	4	5
ESTRUCTURA FISICA					
1. Los materiales, mobiliario y equipo que me proporcionan contribuyen a agilizar mi trabajo					
2. Las condiciones son seguras y saludables (higiénicas, limpias, etc.)					

3. La estructura física me brinda las facilidades necesarias para desempeñar mi trabajo (tamaño, ventilación, iluminación, temperatura, ruido, comodidad)					
4. Me siento satisfecho en las instalaciones donde laboro					
5. El espacio donde llevo a cabo mis labores me motiva a desarrollarlas					
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				+	
6. Los programas de capacitación se imparten de manera periódica, adecuada y efectiva					
7. En la oficina se reconoce ni incentiva el buen desempeño					
8. Las condiciones actuales de la organización me permiten crecer personal y profesionalmente.					
9. Se informa al personal oportunamente las nuevas técnicas, normas o acuerdos relacionados con el trabajo.					
10. La remuneración que percibo por mi trabajo, es proporcional a las funciones que realizo					
11. Considero suficientes las prestaciones que nos dan					
12. Se me informa periódicamente el avance de metas y logros de objetivos.					

13. Los procedimientos que se realizan permiten el cumplimiento de metas en tiempo y forma.					
14. Existe comunicación eficiente con mi jefe directo.					
15. Las políticas del manejo de personal (horarios, permisos, premios, reconocimientos, sanciones, etc.) son justos.					
16. Las responsabilidades de cada puesto contribuyen al logro de objetivos organizacionales.					
17. La asignación de responsabilidades de cada puesto es equitativa.					
18. Existe libertad de acción para la realización del trabajo.					
19. Las tareas y funciones de cada miembro están claramente definidas y ordenadas					
20. Con este trabajo me siento realizado profesionalmente					
21. En mi trabajo, me siento tranquilo(a) ya que la exigencia del trabajo es alta.					
22. Las acciones que realizo corresponden a las exigidas por mi puesto de trabajo.					
23. Mi trabajo lo veo como un reto diario y no una tarea más.					
RELACIONES SOCIALES INTERNAS					

24. Los acuerdos o decisiones grupales son respetados por todos					
25. Nuestro superior está abierto a la retroalimentación y sugerencias por parte de nosotros					
26. La circulación de la información es exacta y precisa, evitando chismes o rumores.					
27. El jefe es empático y promueve la participación de los compañeros.					
28. Las diferencias de opinión o problemas se comentan abiertamente					
29. Mi jefe inmediato me felicita y/o agradece mi esfuerzo en la solución de problemas					
30. Mi jefe toma en cuenta mi opinión.					
31. Cuando alguien comete un error no se le critica, sino que se le orienta y apoya					
32. Los problemas se discuten de una manera constructiva					
33. El ambiente que se respira en esta oficina es relajado y tranquilo					
34. Acostumbro participar en la mejora de procesos para el logro de objetivos.					
35. La actitud del jefe es tolerante, flexible, respetuosa y amable					
36. Existe la confianza para preguntar dudas o pedir ayuda en mi equipo de trabajo					

37. Participo en las decisiones y actividades que se desarrollan grupalmente					
38. Existe cooperación y apoyo entre mis compañeros de trabajo.					
39. Siento que mi trabajo es importante pues contribuye a alcanzar metas y objetivos de la oficina.					
40. Me siento orgulloso de pertenecer a esta oficina.					
41. Me siento satisfecho con mi trabajo					
Relaciones Sociales Externas					
42. Los usuarios son amables y tolerantes					
43. Considero que se le brinda un servicio de calidad a los usuarios de la oficina					
44. Trato con respeto y diligencia a los usuarios de los servicios que presta la oficina					

Anexo 2

Instrumento para medir la variable Satisfacción Laboral

Estimado colaborador (a) se le pide por favor contestar el presente cuestionario el mismo que es confidencial, así mismo se le informa que los datos serán usados para la investigación titulada Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019

Instrucciones: marcar con una (X) en una solo una alternativa, la que usted considere valida según su criterio

VARIABLE	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
	1	2	3	4	5
CONDICIONES DE TRABAJO					
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					

7. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución					
8. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan					
9. En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
10.El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
11.El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.					
INTERACCIÓN DE LOS JEFES					
12.Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho					
13.Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
14.Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
15.Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					
16.Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					

17. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
BIENESTAR EN EL TRABAJO					
18. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
19. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. *Interrelación con los compañeros de Trabajo.					
20. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo					
21. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
22. Contamos con centro de esparcimiento adecuados					
23. La institución cuenta con premios o estímulos para el personal.					

Anexo 3 Juicio de expertos

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Lozada Vidaurre, Pedro Enrique
- 1.2 Cargo : Jefe de la Unidad Formuladora
- 1.3 Institución o Centro Laboral : Municipalidad distrital de las Pírias
- 1.4 Nombre del Instrumento : Clima Organizacional
- 1.5 Título de la Investigación : Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019
- 1.6 Autor(a) : Bach. : Mejía Vargas, Yuneli

II ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-30%	REGULAR 31-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua del					X
ORGANIZACION	Se denota organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la					X
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO						4.9

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

98%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Mg. Pedro Enrique Espada Velazquez
CEAD N° 25705

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Lozada Vidaurre, Pedro Enrique
- 1.2 Cargo : Jefe de la Unidad Formuladora
- 1.3 Institución o Centro Laboral : Municipalidad distrital de las Pirias
- 1.4 Nombre del Instrumento : Satisfacción Laboral
- 1.5 Título de la Investigación : Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019
- 1.6 Autor(a) : Bach. : Mejía Vargas, Yuneli

II ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua del					X
ORGANIZACION	Se denota organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la					X
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO						4.9

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

98%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Mg. Pedro Enrique Espada Velazquez
C.I.D. N° 55705

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Gálvez Quevedo, Wilmer
- 1.2 Cargo : Jefe de la Unidad de Patrimonio
- 1.3 Institución o Centro Laboral : Gerencia Sub Regional Jaén
- 1.4 Nombre del Instrumento : Satisfacción Laboral
- 1.5 Título de la Investigación : Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019
- 1.6 Autor(a) : Bach. : Mejía Vargas, Yuneli

II ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua del					X
ORGANIZACION	Se denota organización lógica					x
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la					X
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO						5.0

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

100%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Mr. Wilmer Cárdenas
CONTADOR PÚBLICO
MAT 1283

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Gálvez Quevedo, Wilmer
- 1.2 Cargo : Jefe de la Unidad de Patrimonio
- 1.3 Institución o Centro Laboral : Gerencia Sub Regional Jaén
- 1.4 Nombre del Instrumento : clima organizacional
- 1.5 Título de la Investigación : Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019
- 1.6 Autor(a) : Bach. : Mejía Vargas, Yuneli

II ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua del					X
ORGANIZACION	Se denota organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la					X
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO						5.0

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

100%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Mr. Wilmer Caballero Quintero
CONTADOR PÚBLICO
MAT 1283

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Camacho Alejandría, Jorge Luis
- 1.2 Cargo : Asesor de Negocios
- 1.3 Institución o Centro Laboral : Banco Scotiabank
- 1.4 Nombre del Instrumento : clima organizacional
- 1.5 Título de la Investigación : Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019
- 1.6 Autor(a) : Bach. : Mejía Vargas, Yuneli

II ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-30%	REGULAR 31-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua del					X
ORGANIZACION	Se denota organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la					X
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO						4.9

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

98%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


Msc. Jorge Luis Comacho Alejandro
LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CLA . Nº 00010

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TECNICA/OPINION DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Camacho Alejandría, Jorge Luis
- 1.2 Cargo : Asesor de Negocios
- 1.3 Institución o Centro Laboral : Banco Scotiabank
- 1.4 Nombre del Instrumento : Satisfacción Laboral
- 1.5 Título de la Investigación : Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019
- 1.6 Autor(a) : Bach. : Mejía Vargas, Yuneli

II ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua del					X
ORGANIZACION	Se denota organización lógica					x
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos de la					X
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X
PROMEDIO						4.9

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

98%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


Msc. Jorge Luis Camacho Alejandro
LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CLA . Nº 08616

Anexo 4 Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo de investiga	Diseño de investiga
Problema general ¿cuál es la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019? Problemas específicos: • ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019? • ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la interacción con los jefes de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019? • ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y el bienestar de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019?	objetivo general: determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019 objetivos específicos: • identificar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019, • Determinar la relación entre el clima organizacional y la interacción con los jefes de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019 • Identificar la relación entre el Clima organizacional y el bienestar de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019.	Hipótesis general El Clima organizacional si está relacionada con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019 Hipótesis específicas: • El clima organizacional si está relacionado con las condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019, • El clima organizacional si está relacionado con la interacción con los jefes de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019 • El Clima organizacional si está relacionado con el bienestar de los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019.	La variable independiente: clima organizacional Dimensiones estructura física y organizacional , relaciones sociales internas y externas. Variable clima dependiente Satisfacción laboral Dimensione condiciones de trabajo, interacción con los jefes y bienestar de los trabajadores.	Básica Cuantitativa	No experimental

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mejía Vargas, Yndry Yuneli adscrito a la escuela profesional de **Administración y Finanzas**, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N° 47806923
Con la tesis **Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Red de salud San Ignacio –2019**

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Jaén, 09 de octubre del 2021.



Mejía Vargas, Yndry Yuneli
DNI N° 47806923