



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN
EMPRESA Y NEGOCIOS.**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN – 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

BACHILLER

OSCAR MANUEL VEGA HURTADO

ASESOR

MAG. MIGUEL ANGEL CASTRO CASTRO.

Jaen,

julio 2020

DEDICATORIA

“Dedicado a mis a mis padres por la motivación de la superación continua, a mis amigos, profesores que me apoyaron desinteresadamente en este proceso de la mejora continua y superación permanente”.

AGREDECIMIENTO

Agradecer a la casa superior de estudios por permitir formarme en ella como profesional, a mis padres, hermanos, docentes y compañeros de estudio por su apoyo incondicional, a todas las personas que fueron partícipes de este proceso de manera directa e indirecta que forjaron un camino para nunca desmayar en el cumplimiento de objetivos y metas trazadas, a dios por iluminar mi sendero y cuidar de mi en los momentos más difíciles de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

DEDICATORIA	i
AGREDECIMIENTO	ii
INDICE DE CONTENIDOS	iii
INDICE DE TABLAS	iv
INDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	7ABSTRAC
vii	
I. 1	
II. 13	
III. 39	
3.1. Tipo de investigación.....	40
3.2. Diseño de investigacion.	40
3.3. Varibles de estudio y operacionalizacion.	41
3.4. Población, muestra de estudio	45
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.6. Procedimientos de recolección de datos	48
3.7. Tecnicas de procesamiento y analisis de datos	49
3.8. Aspectos éticos.....	50
IV. RESULTADOS.....	55
V. 68	
VI. 73	
VII. 75	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	78
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Distribución de los elementos que conforman la población	48
Tabla 2: Número de integrantes de la muestra según su condición laboral.	50
Tabla 3: Nivel de estructura	56
Tabla 4: Nivel de responsabilidad	57
Tabla 5: Nivel de recompensa	58
Tabla 6: Nivel de desafío	59
Tabla 7: Nivel de relaciones	60
Tabla 8: Nivel de cooperación	61
Tabla 9: Nivel de estándares	62
Tabla 10: Nivel de conflictos	63
Tabla 11: Nivel de identidad	64
Tabla 12: Nivel de condiciones físicas y/o ambientales	65
Tabla 13: Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos	66
Tabla 14: Nivel de políticas administrativas	67
Tabla 15: Nivel de relaciones sociales	68
Tabla 16: Nivel de desarrollo personal	69
Tabla 17: Nivel de desempeño de tareas.	70
Tabla 18: Fuerza de relación y prueba de hipótesis	71

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1: Nivel de estructura	56
Figura 2: Nivel de responsabilidad	57
Figura 3: Nivel de recompensa	58
Figura 4: Nivel de desafío	59
Figura 5: Nivel de relaciones	60
Figura 6: Nivel de cooperación	61
Figura 7: Nivel de estándares	62
Figura 8: Nivel de conflictos	63
Figura 9: Nivel de identidad	64
Figura 10: Nivel de condiciones físicas y/o ambientales	65
Figura 11: Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos	66
Figura 12: Nivel de políticas administrativas	67
Figura 13: Nivel de relaciones sociales	68
Figura 14: Nivel de desarrollo personal	69
Figura 15: Nivel de desempeño de tareas.	70

RESUMEN

La investigación presentó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital General de Jaén, se utilizaron 2 instrumentos previamente diseñados los cuales fueron aplicados a una muestra de 187 trabajadores; el tipo de investigación fue descriptivo y nivel correlacional, asimismo de diseño no experimental y de corte transversal; los resultados obtenidos permitieron lograr los objetivos establecidos, encontrando que las dimensiones de ambas variables son desfavorables; así también, se determinó mediante el Coeficiente de Spearman la existencia de relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el referido nosocomio, siendo necesaria la intervención inmediata para mejorar el ambiente laboral de los trabajadores.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, percepción, hospital.

ABSTRAC

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the General Hospital of Jaén, 2 previously designed instruments were used which were applied to a sample of 187 workers; the type of research was descriptive and correlational level, also of non-experimental and cross-sectional design; The results obtained allowed to achieve the established objectives, finding that the dimensions of both variables are unfavorable; Likewise, the existence of a relationship between the variables organizational climate and job satisfaction in the referred hospital was determined by means of the Spearman Coefficient, requiring immediate intervention to improve the work environment of the workers.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, perception, hospital.

I. INTRODUCCIÓN.

La administración de las organizaciones públicas se ha convertido en una herramienta para lograr una mayor eficiencia organizacional. Este es un requisito indispensable en la actualidad, la cual se distingue por la intensa necesidad de atender la demanda de ciudadanos de todo tipo, debe computar con un poder laboral bien capacitado y satisfecha que traduzca su satisfacción en un buen desempeño laboral y una atención de alta calidad al usuario, por lo tanto, conocer el entorno en el que trabaja cada empleado y el nivel de satisfacción que importa en el trabajo es fundamental. (OECD, 2020)

Así mismo, el clima organizacional y satisfacción laboral son importantes en la conducta de los colaboradores el hospital general Jaén, a fin de potenciar los servicios de salud, productividad, competitividad y sostenibilidad de la organización. (Chiang, Gómez e Hidalgo, 2017)

Se considera que la satisfacción laboral es un fenómeno relacionado con un gran número de sentimientos del personal que determinan su felicidad y devoción al trabajo de manera importante (Pedraza, 2018, p. 1). En cuanto al clima organizacional, generalmente se observa que es una particularidad grupal constituida por la interacción la cual se da con los colaboradores, fenómeno relacionado con la satisfacción, la productividad en las organizaciones y, por ende, el interés en su investigación. (Muñoz, Coll, Torrent y Linares 2006) y (Pedraza, 2018, p. 1).

Ipsos-Edenred (2016), afirma que tras una encuesta de investigación relacionado a la satisfacción en el trabajo en diversas naciones del mundo ha obtenido que India con un 88% se ubica en el primer lugar seguido de México con un 81%, completan el top Estados Unidos, Chile, con 77% y Alemania con 74%. El informe además encontró que, entre otros países de América Latina analizados en el informe, Chile y Brasil están empatados con Estados Unidos en términos de beneficios para los empleados y superaron a Alemania, que tradicionalmente se considera un modelo de armonía laboral. Se expone un panorama positivo del entorno laboral del cual de las 15 naciones analizadas el 71% de los encuestados dicen estar satisfechos con su bienestar en su puesto laboral.

Edenred Accor Services (2016) de acuerdo a un estudio desarrollado por la administración de recursos humanos y tras un sondeo de opinión destaca que, a

nivel mundial, la India reporta los mayores índices de satisfacción laboral con el 88%, seguido de México que reporta el 81%, Estados Unidos con el 77%, Chile también reporta un 77% y Alemania con el 74%. Por el contrario, en Colombia las cifras del Informe Workforce 2020, de SAP SE y Oxford Economics (2014) el 76% no está contento con su empleo donde el factor más importante para los trabajadores sigue siendo la remuneración, las recompensas y los incentivos personales.

López (2016) señala que los países con mayor satisfacción laboral, los países que presentan mayor satisfacción en los ambientes laborales de sus colaboradores son los países de Colombia, México y Rusia, seguidos en cuarto y quinto lugar por Irlanda y Brasil, mientras que Noruega, Chile, Nueva Zelanda, España y Venezuela completan el Top 10 de naciones con empleados felices., en situación adversa se sitúan países como Japón, Alemania, Sudáfrica, Francia y Polonia en la parte inferior del presente ranking. Sin embargo, existen factores sumamente importantes en cuanto al tema de la satisfacción laboral, que de acuerdo a su importancia comenzaría con el equilibrio en la vida laboral y privada, tipo de administración, cultura organizacional, seguridad laboral y oportunidad de progreso, y por ende última compensación económica y otros beneficios.

Índice de felicidad laboral de Indeed (2016) clasificación mundial de la satisfacción de los empleados, también comenzó en Norteamérica y clasifico las ciudades más satisfechas con empleados en EE.UU y Europa, en los Ángeles (California), Miami (Florida), San Diego (California), Providence (Rhode Island) y San Francisco (California), de ubican en los principales lugares del presente ranking, siendo de no extrañar que el estado en el que se encuentra ubicado el valle del silencio, acapara los tres primeros lugares de los cinco elegidos, por otro lado en Europa, el ranking de las cinco ciudades con mayor satisfacción laboral viene determinado por los siguientes países. Dublín (Irlanda), Londres (Reino Unido), Estocolmo (Suecia), Roma (Italia) y Madrid (España).

Sánchez, Fuentes y Artacho (2008) en su estudio denominado ranking internacional de satisfacción laboral, indica que los colaboradores europeos están satisfechos con su trabajo, porque más del 80% de las personas dicen estar satisfechas o muy satisfechas con su trabajo. En términos de satisfacción laboral,

Dinamarca vuelve a ocupar el primer lugar, seguida de Reino Unido y Austria. Por otro lado, Finlandia, Francia y los países mediterráneos se hallan por debajo de la media europea de los 15 principales miembros del estado, mientras que España se halla en el tercer lugar después de Italia y Grecia.

Por otro lado, Finlandia, Francia y los países mediterráneos están por debajo de la media europea de los 15 principales estados miembros, mientras que España ocupa el tercer lugar desde abajo, solo por delante Italia y Grecia. Así como para la buena satisfacción laboral son el gusto por el trabajo y el compañerismo, también se encontramos que las principales razones para la insatisfacción son bajo salario, mal horario de trabajo seguido de inestabilidad laboral que en la actualidad a ganado relevancia oscilando de 5.4 % en el 2001 a 9.1 en el 2004. En general los colaboradores de Europa están muy satisfechos con su trabajo, porque el 80% de ellos están satisfechos o muy satisfechos, y Dinamarca es el país con mayor satisfacción laboral (Sánchez et al., 2008, p. 4).

Este fenómeno permite definir que la búsqueda del índice multidimensional de la calidad de vida en el trabajo es una tarea difícil con resultados difusos dado que las percepciones subjetivas de los trabajadores, y que más frecuentemente se asocian a determinadas condiciones laborales, influyen También negativamente el concepto genérico de satisfacción laboral y la calidad del clima laboral en general, como lo señala un informe del Banco de la República (Gómez, Galvis y Royuela, 2015, p. 4).

Mejorar la calidad del trabajo es fundamental en lo que concierne al bienestar del trabajador y el desenvolvimiento de la capacidad productiva de cada país donde la productividad sigue aumentando, teniendo en cuenta que las diferencias entre las percepciones de diferentes países e incluso entre ellos a lo largo del tiempo se debe a que las sociedades cambian su actitud hacia su status quo actual (Sánchez et al., 2008, p. 8).

Según el informe formulado por la ONU, en donde publica el ranking mundial, relacionado a la felicidad en el trabajo los países del mundo, las naciones que conforman el continente de América Del Sur, tienen medio bajo nivel de felicidad, siendo encabezado esta lista por el país de Uruguay, lo cual está colocado en el puesto 26; seguido Brasil en el puesto 32, Chile se encuentra en el puesto 39, por

su parte Colombia se ubicó en el puesto 44; Argentina en el 55; Ecuador en el 58; Perú en el 63; Bolivia en el 65; Paraguay en el 67 y Venezuela en el 99, siendo el país menos feliz de Sudamérica (Organización de Naciones Unidas, 2020).

En el Perú se ha efectuado una encuesta por un portal de trabajo para tener mejor conocimiento sobre la satisfacción de los colaboradores en el campo laboral, llegando a determinar que el 24 % está contento con su cargo y el 76% de los peruanos no están contentos en sus labores, de este último porcentaje se puede mencionar que el 22% indica que no es feliz en su trabajo porque no está en un trabajo desafiante, 20% indica que no hay un buen entorno laboral, 19 % señala que su superior le falta liderazgo, 12% menciona que es porque está disconforme con su salario, 10% señala que la compañía no compensa las metas, 10% agrega que el aportar nuevas ideas es imposible, 7% las oportunidades de un ascenso son nulas, por otro lado del 24 % el cual si afirma que está contento en sus labores el 33% indica que sus ideas son escuchadas, 25% dice que su trabajo es desafiante, 17% posee un entorno laboral agradable, 17% indica que su jefe es un líder motivador y un 8% restante precisa que sus logros son retribuidos (Infocapitalhumano, 2016, p.1).

En un mundo de empresas y organizaciones en el que día a día hay más competencia y se globaliza, la administración intangible es parte de los factores primordiales de la administración organizacional, considerando como parte de los activos intangibles primordiales el capital humano, especialmente en cuanto a la evaluación del crecimiento de la empresa se refiere es por ello que se modifica en una fuente en la cual hay superioridad de competencia lo cual necesita de una atención especial.

En otro tanto, el clima organizacional se toma en cuenta como el factor el cual interviene en los componentes de los sistemas organizacionales, permitiendo que las gestiones institucionales u organizaciones permitir otorgar al colaborador un entorno de labores donde halla confort, agradable y optimo el cual se logre el eficiente desempeño de sus labores y funciones.

El clima organizacional, posee sus orígenes en la idea de que el hombre habita en un entorno complicado y cambiante, teniendo en consideración que las organizaciones se encuentran conformadas principalmente por los recursos

humanos, grupos y colectivos que en su interacción generan comportamientos diversos y terminan por afectar ese ambiente, por otro lado también se enfatiza que la sociología es quien da origen al presente tema toda vez que la conceptualización de organización se halle dentro de la teoría de relaciones humanas en la cual se refleje la gran relevancia del individuo en función del trabajo así como de su participación en el sistema social (García, 2009, p.45).

En el Perú se ha realizado una encuesta en donde el 86% de los peruanos refirieron que se encontrarían dispuestos a renunciar si tuvieran un ambiente laboral inadecuado, destacando que aceptar el trabajo sigue siendo líder el salario representando con un 27%, pero solo superado por el 23 %, el buen clima o ambiente de trabajo en centro laboral, quedando un poco más atrás beneficio de un trabajador formal con un 22%, formar línea de carrera 19%, incentivos varios 09%, recalcando que el 81% de los colaboradores cuestionados afirmaron que el clima laboral es de su importancia en su desenvolvimiento de labores y el 19% tuvo en cuenta que este aspecto no tiene influencia en actividades a desarrollar o funciones (El comercio, 2018).

Las organizaciones no solo buscan realizar sus objetivos, también tienen conocimiento que poseen lo cual satisfacen una serie de requerimientos y exigencias, para que de este modo se adecuen al entorno externo y la atmosfera interna de todas las partes interesadas. Por lo tanto, es concerniente que con el transcurso del tiempo y las innovaciones tecnológicas y sociales y organizacionales los objetivos de cada una de las entidades cambian por el cual deben ser evaluados continuamente y adaptarse a retos del entorno sobre una organización. Es decir, el Clima Organizacional, se encuentra vinculado a los cambios internos que se realizan en cada institución el cual puede generar motivación si el impacto es positivo en cada de sus miembros o tener un revés si el impacto es negativo.

Actualmente la sociedad gira en torno al conocimiento, donde los avances tecnológicos y la ciencia, exigen desarrollar mecanismos para afrontar los sucesos y cambio venideros, que se encuentren enfocados a satisfacer necesidades esenciales de la sociedad y las personas servicios de salud, servicios de seguridad, servicio de alimentación y otros., que por lo general son suministrados por los estados o gobiernos de turno hacia su comunidad.

Ante esta situación los colaboradores de entidades prestadores de servicio de salud deben encontrarse muy bien identificadas con su rol y comprometidas a alcanzar los objetivos institucionales para un servicio de calidad, apoyado por la innovación continua, avance tecnológico y un ambiente laboral extraordinario de acorde a los grandes cambios. El problema que sorprende a este ideal es que la percepción de los servicios de salud enfrente múltiples limitaciones y barreras.

Por otro lado, en el mismo artículo, el hospital también señalo que se trata de instituciones públicas y privadas que pueden curar a los pacientes, especialmente a los que carecen de recursos. La agencia está compuesta por profesionales calificados que se encargan de la atención y la orientación. Su propósito es brindar un método científico efectivo, económico o gratuito para brindar los medios complejos necesarios para prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades brindando soluciones a los problemas sociales (Dorland, 2005).

En general sobre el termino hospital existe múltiples definiciones entre las que más destacan son las utilizadas citadas por (Abad et al., 2013, pp. 5-6), que el hospital es todo establecimiento independiente de su denominación, dedicado a la atención médica en forma ambulatoria y por medio de la internación sea de la dependencia estatal o privada o en su defecto un establecimiento mixto de alta o baja complejidad con fines lucro o sin fines de lucro, según se declarado en sus objetivos institucionales que se encuentre abierto a la toda la comunidad, jurisdicción social o área de influencia según se establezca (Alippi, 1992).

El hospital es probablemente una de las instituciones sociales que ha experimentado más cambios en las últimas décadas, particularmente en los últimos treinta años. Obviamente este espectacular proceso de cambio es muy diferente en los distintos países del mundo y está íntimamente relacionado con el grado de desarrollo socioeconómico y cultural que caracteriza a cada uno de las poblaciones. Incluso dentro de un mismo país, existen grandes diferencias entre los hospitales de cada una de las regiones, no solo en tamaño y complejidad, sino también en su esencia. La diferencia entre las regiones y el gran proceso de evolución, ejecuta lo cual de una investigación comparativo entre el pasado y el presente prácticamente lo único en común es el hombre de hospital Aracama (1992) citado por (Abad et al., 2013, p. 6).

En este contexto, los nosocomios son organismos donde lo fundamental es el alcance de su misión, conformado por colaboradores que contribuyen e influyen al logro de estos, y cuentan con un sistema organizado y dentro de toda organización existe un ambiente organizacional y satisfacción de cada uno de los colaboradores en su centro de labores que son venenos principales para la eficiencia de los recursos humanos dentro de su campo funcional.

A nivel mundial se puede observar en un estudio realizado en Chile entre el 100% de las empresas estudiadas solo el 40% de las empresas poseen condiciones de clima organizacional satisfactorias, el 10% de las empresas tiene condiciones heterogéneas y un 50% de la muestra total no tienen condiciones climáticas satisfactorias (Aranbicia, 2007), por otra parte, en el país azteca refiere que el ambiente organizacional en los nosocomios del lugar no es satisfactorio para sus colaboradores (Asenjo, 1999).

En Latinoamérica y en el Perú los sistemas de salud sufren de grandes carencias en cuanto a sus estructuras, fortalezas y extensión en sus servicios cotidianos, para ello la organización panamericana de la salud, afirma que todo los falencias en salud se debe a la desorganización, escases de las políticas de incentivos, asignación de pocos presupuesto y financiamiento, preciso que en su mayoría son elevados, distribución poco equitativa de los servicios fundamentalmente a esto se suma que el personal que labora en las instituciones se encuentra desfasados en conocimiento y en su mayoría dedicados a la atención básica. En su mayoría de los casos los organismos del estado como entes rectores del sistema, se convierten en obstáculos para el alcance de un estilo de gestión orientado al proceso, teniendo al primer nivel de atención que se encuentra caracterizado por agrupar a establecimientos de poca o baja complejidad que en su mayoría resuelven el 85% de los problemas existentes.

A nivel nacional los esfuerzos del estado peruano por mejorar la gestión pública son muchos, entre las principales deficiencias limitantes se encuentra, las limitaciones para ejecutar proyectos que se enlacen al presupuesto, sumado a esto la inapropiada estructura de la organización y su rol que desempeñan las entidades del estado son inapropiados, estas se vuelven a complicar con la carencia de infraestructura, equipamiento y logística de las entidades públicas así

las deficientes políticas para la gestión de los recursos humanos, en al convertirse en solo problema crea insatisfacción en la ciudadanía (Congreso de la República del Perú, 2020). Es por ello en por ello que el estado ha creado la política de modernización que debería servirnos como marco orientador para que el estado, en los distintos sectores y niveles de gobierno, encamine sus esfuerzos hacia el fortalecimiento y la modernización de sus mecanismos de gestión, donde se establece la visión, objetivos, principios y lineamientos del citado proceso (DS N° 004,2013).

En el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de la salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de los usuarios internos y externos a fin de mejorar sus servicios tomando mayor énfasis en sus procesos internos calidad de servicios el clima de sus organizaciones y satisfacción de cada uno de sus trabajadores.

El Perú cuenta con un total de 18 465 establecimientos de salud de los cuales 606 son hospitales, seguido de 18 instituto de salud especializado, 2296 centros de salud, 8002 puestos de salud, consultorios médicos y de otros profesionales de salud 6943, centros odontológicos 600. El departamento de Cajamarca cuenta 1055 establecimiento de salud de los cuales 25 son hospitales, 159 centros de salud, 754 puestos de salud, 79 consultorios médicos y de otros profesionales de salud, 38 centros odontológicos (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2016).

En la provincia de Jaén, se encuentra ubicado el Hospital General Jaén, de tipo nivel II-2, el cual no difiere de la realidad nacional antes expuesta, ya que en la actualidad acarrea múltiples problemas tales como, problemas de índole logístico (insumos, equipos médicos, mobiliario, infraestructura, entre otros), financiero (escaso presupuesto institucional), así como escases de los recursos humanos tanto en el personal administrativo y personal asistencial, sumando a esta problemática los factores de sobre carga laboral, remuneración inadecuada, escasa capacitación entre otros generando, los mismos que repercuten en forma negativa en la organización sus integrantes y a la vez en los usuarios o receptores de los servicios. En tal sentido es de vital importancia tener en cuenta el comportamiento de los colaboradores en el interior de la institución, motivando a evaluar la

percepción del clima organizacional y relación e influencia con la satisfacción laboral, en el hospital general Jaén, debido a su importancia, complejidad y dinamismo.

Teniendo en cuenta que el factor humano es vital y esencial para la suministración de los servicios esenciales a la ciudadanía como salud, a diferencia de otros activos organizacionales, considerando que este es un factor complejo de gestión social, plantea un desafío continuo para los gerentes, para que los empleados puedan determinar la realización de los objetivos organizacionales. El factor que impulsa el desarrollo de este proyecto de investigación es la relación entre los temas de indagación, el clima organizacional y la satisfacción laboral, con el único propósito de brindar a los gerentes y tomadores de decisiones conocimientos útiles para diseñar e implementar una gestión efectiva de los recursos humanos.

Tras lo referido se formuló la siguiente formulación del problema:

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020?

Así mismo se plantearon los siguientes problemas específicos:

a. ¿Qué niveles de percepción según las dimensiones del clima organizacional tienen los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020?

b. ¿Cuáles son los niveles según las dimensiones de la satisfacción laboral tienen los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020?

c. ¿Qué fuerza de relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020?

El presente trabajo de investigación se justifica principalmente en los siguientes puntos:

El propósito de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo de los colaboradores del Hospital General Jaén; siendo muy conveniente realizarlo en el citado nosocomio porque permitirá tener un amplio conocimiento del espacio en que interactúan los integrantes de esta organización durante el desarrollo de sus

funciones y tareas asignadas en sus respectivos campos ocupacionales, así como facilitará identificar los factores intervinientes en cada una de sus conductas, acciones o comportamientos que estos desarrollen durante el servicio que brinda a la sociedad.

Por lo tanto también otorgará a los directivos o gerentes de la institución tomar decisiones acertadas entorno a la administración de los recursos humanos y asignación de los mismos en áreas, departamentos o campos ocupacionales de acuerdo a características y cualidades que cada colaborador posee, así como el desarrollo de capacitaciones y programas de intervención permitiendo fortalecer las virtudes, cualidades y conocimientos del personal y contribuyendo a superar las deficiencias y debilidades que poseen; hecho que permitirá que el colaborador se siente mucho más a gusto en su trabajo y por ende brinde un servicio oportuno eficiente y eficaz a la ciudadanía y los usuarios del nosocomio en mención.

Por otro lado se suma importancia de ser una fuente de información objetiva, clasificada y veraz para los directivos del hospital General Jaén, permitiéndoles tener una mejor visión de los aspectos internos de la institución, coadyuvando a la mejor toma de decisiones en temas de desarrollo y diseño de objetivos, metas, planes y estrategias organizacionales e institucionales, abordando conflictos y problemas a tiempo, permitiéndoles dar una solución adecuada en beneficiando a los trabajadores y la integridad de la institución.

Entre otros aspectos el presente estudio desde el punto de vista teórico servirá como antecedente y referencias para las investigaciones que se realicen posteriormente, siendo de gran utilidad para abordar temas relacionados a problemáticas de instituciones públicas en aspectos de ambiente laboral donde los trabajadores prestan sus servicios e identificar su grado de satisfacción en cuanto a sus funciones que desarrollan, así como fuente de información para mejorar la calidad de gestión en el área de estudio.

Finalmente, los resultados de la presente investigación pueden contribuir a la formulación de instrumentos de recolección y procesamiento de la información al interior de la institución, que en estudios posteriores puede facilitar la estandarización del uso correcto de los recursos que la institución posee, así como

puede servir como fuente de sugerencia para un estudio más adecuado y minucioso del interior del hospital General Jaén.

Se formuló el siguiente objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén – 2020.

Los objetivos específicos son:

a.- Identificar los niveles que perciben según dimensiones del clima organizacional los trabajadores del hospital General Jaén en el 2020.

b.- Identificar los niveles de satisfacción laboral según dimensiones en los trabajadores del hospital General Jaén en el 2020.

c.- Medir la fuerza de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020

El presente trabajo presentó como hipótesis:

Si existe un buen clima organizacional, entonces si se incrementará la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020.

II. MARCO TEORICO

A nivel internacional

Zambrano (2019) desarrolló la tesis “Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (sede Bogotá)”; el objetivo fue establecer la relación entre las variables; el estudio fue cualitativo y cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo y correlacional; la muestra quedó establecida en 13 funcionarios; como técnica utilizada fue la encuesta y la entrevista. Los resultados muestran relación entre las variables de estudio.

Cacua y Sicard (2018) realizó la tesis “El clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general”; teniendo como objetivo determinar la relación entre las variables; el estudio fue correlacional diseño no experimental y transversal; la muestra fue de 200 trabajadores; como instrumento la escala de Condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) y escala Clima organizacional y Bienestar Laboral General (qBLG). Los resultados muestran alta relación significativa entre las variables de estudio.

Cardona (2016) realizó un estudio llamado “Satisfacción Laboral y clima organizacional” por el Centro de Desarrollo Infantil San José en Manizales”. El propósito de este estudio es determinar la satisfacción laboral y el clima organizacional en CDI. Se trata de una encuesta descriptiva, se muestreo un total de 31 participantes. La principal conclusión del autor es que el clima organizacional es una puntuación porcentual estoy muy satisfecho, entre ellos, las variables de habilidad profesional y equipo son las variables con mayor puntaje, gestión de personal, comunicación e integración, menor satisfacción de los colaboradores de CDI San José de Manizales y variables de satisfacción laboral, puntúa porcentualmente como muy satisfactoria, encontrándose relación entre las variables

Belizan (2015) en su investigación, “clima organizacional y satisfacción laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado”. Con el objetivo de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes, empleados públicos y privados, considerando una muestra no probabilística accidental simple con un total de 100 encuestados de una edad

promedio de 38, 21 años de edad. Llegando a concluir que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral y dos diferencias en dos dimensiones de esta última variable para el ámbito de trabajo además se encontraron relaciones en tamaño de organización y numeración y años de trabajo.

A nivel Nacional:

Rivera (2020) desarrolló la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral – Gerencia Regional de Salud - Oficina de Administración Trujillo”; buscando determinar la relación entre las variables de estudio; la investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo correlacional y a la vez transversal; la muestra se constituyó por 38 trabajadores aplicándoles como instrumentos los cuestionarios. Se encontró bajo nivel de clima organizacional y satisfacción laboral; asimismo, existe relación altamente significativa entre las variables.

Chacón (2018) en su estudio “clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los funcionarios administrativos municipales de la provincia de Sánchez Carrión-2018”, realizado con el objetivo de determinar la relación que existe entre las variables descritas que conforman el tema relacionado a los servidores públicos, para el cual utilizó un enfoque de tipo descriptiva-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, la muestra se seleccionó por muestreo probabilístico aleatorio estratificado siendo 87 trabajadores encuestados, concluyendo que existe una correspondencia positiva entre la primera y segunda variable, significando la existencia de un adecuado clima organizacional que se asocia de manera positiva a un alto grado de satisfacción de los trabajadores y viceversa.

Fajardo (2018) en su estudio denominada “clima organizacional y la relación con la satisfacción laboral en los profesionales médicos del departamento de cirugía general del hospital nacional Sergio E. Bernales, durante el año 2017”, realizada con el propósito de determinar la relación de las variables que conformar el presente tema en torno a los profesionales médicos del departamento de cirugía, para el cual utilizo la metodología de un estudio de tipo descriptiva , con diseño no experimental, correlacional de corte transversal, aplicada a una muestra conformada por 100 profesionales médicos, llegó a determinar que existe relación

significativa entre la primera y la segunda variable y sus dimensiones que la conforman.

Gotelli y Mansilla (2018) en su investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Dos De Mayo”, que tuvo como finalidad determinar la relación existente entre las variables que conforman este tema de investigación está dirigido a enfermeras del servicio médico del hospital involucrado, y luego aplicar métodos hipotéticos de tipo básico deductivo (con nivel de investigación relevante y diseño transversal no experimental), se aplica a enfermeras en una muestra compuesta por 101 muestras. Se llegó a la conclusión de que para el estudio de las variables que constituyen el objeto de la investigación, el 25% de las enfermeras advierte que la variable nivel de satisfacción laboral es la mejor, por lo que el clima organizacional dentro de su organización es positivo y nuevamente el 40% es media, por lo que la satisfacción es media; en cuanto a los coeficientes de relación entre las variables de estudio es de 0.373 frente al nivel de significancia es 0.000, evidenciando que existe una relación directa y prudente entre la primera y segunda variable en torno a los integrantes de la muestra de estudio.

A nivel local.

Cerdán (2019) realizó la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de salud Pachacútec Cajamarca – 2018”; teniendo como objetivo determinar las variables bajo un estudio descriptivo, correlacional y transversal; a la muestra se conformó por 50 trabajadores utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye que entre las variables de estudio existe alta relación significativa.

Constantino y Lozada (2018) en su estudio denominado “clima organizacional en la CRAC Raíz, su influencia con la satisfacción laboral de sus colaboradores – Jaén – 2018”, desarrollado con el propósito de establecer el nivel de poder del entorno organizacional y la satisfacción laboral en cada uno de los colaboradores pertenecientes a la compañía CRAC RAIZ, usando métodos cuantitativos, no experimentales de correlación cruzada, tras la aplicación de un cuestionario a una muestra constituida por 22 colaboradores, totalidad de la población llegó a determinar que la relación de las variables es positiva y baja.

Tirado (2016) en su estudio denominado “relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Bet Oscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca”, desarrollado con la finalidad de determinar la relación de las variables, con el propósito de plantear una propuesta integral para fortalecer el ambiente organizacional y aumentar el nivel de su satisfacción de sus colaboradores, tras la utilización de un método inductivo - deductivo, así como la aplicación de una encuesta a una muestra conformada por 28 trabajadores, llegó a determinar que existe una relación o asociación entre las variables, así en las dimensiones que conforman la variable independiente que se encuentran estrechamente relacionada y vinculadas con las dimensiones de la variable dependiente.

Para tener un mayor conocimiento de las dimensiones, se formulan las siguientes bases teóricas:

Clima Organizacional.

De acuerdo a Chiang, Martín y Núñez (2010) El clima organizacional un tema de suma importancia que a lo largo de los años ha sido estudiado por muchos autores quienes cada vez ponen más énfasis en su profundidad y resultado, conllevando a las empresas a buscar un continuo mejoramiento del ambiente laboral, para el alcance de sus objetivos y aumentar la productividad de la mano con la buena administración de los recursos humanos.

Para estudiar este tema de múltiple interés se contará con opinión de diversos y reconocidos estudiosos del tema y con múltiples definiciones dadas por autores vigentes destacados a cerca de la temática de estudio.

Definiciones de Clima Organizacional según autores. A través del tiempo han surgido diversas definiciones referidas a clima organización, a continuación, se hace un repaso:

Según los autores Forenhand y Von Haller (1964) quienes fueron unos de los primero en estudiar este tema, definieron el clima organizacional como “un conjunto de características que describen a una organización, las cuales ayudan a distinguir una estructura de otra perduran en el tiempo y que generan influencia en la conducta de los trabajadores de una organización” (p.62).

Litwin y Stringer (1968) define el clima como los efectos subjetivos percibidos del sistema forman, el estilo informal de los gerentes y otros componentes, factores del medio en las actitudes, creencias, valores y capacitación en las personas que trabajan una organización específica.

Brow y Morberg (1990), refieren que el clima organizacional se refiere a una “serie de características del entorno organizacional interno tal como lo perciben los miembros de esta” (p.189).

Dessler (1993) define que clima organización como “el conjunto de características permanente que describen una organización, la distinguen de otra estructura por que influyen el comportamiento de las personas que la forman” (p.181).

Hall (1996) el clima organizacional se define como “un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que son fuerzas que influye en la conducta de los empleados” (p.78).

Siendo años posteriores que este tema fue abordado profundamente por diversos autores, poniendo énfasis en aspectos motivacionales y su influencia en las personas, resaltando las siguientes definiciones:

Goncalves (1997) define como “un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales esta tendencia motivacional se transforma en comportamientos que afectan a la organización, tales como productividad, satisfacción, tasa de rotación, etc.” (p.123).

Brunet (1999), Chiavenato (2000) y Valencia (2004) señalaron que el clima organizacional es el resultado de las partes interconectadas de la organización, es decir, el comportamiento de los trabajadores depende de los factores organizacionales existentes y sus percepciones de estos factores. Por tanto, al determinar el clima de la organización, se observará la influencia mutua del entorno y la personalidad individual.

Stephen Robbins (2004) define al clima organizacional como “un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño” (p.52).

Según Chiavenato (2013) afirma “el clima organizacional es el ambiente psicológico y social de una organización y condiciona el comportamiento de sus miembros” (p. 50).

Chiavenato (2017) sostiene que el clima organizacional es aquel ambiente que influye en la motivación, “siendo la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p.74).

Modelos del Clima Organizacional.

El modelo de Litwin y Stringer.

Salcedo y Lozano (2015) sostienen que son autores que identificaron la productividad relacionándolo con el comportamiento asociado a las investigaciones de McClelland, en la cual presenta un modelo de motivación que divide las necesidades de motivación en tres categorías a saber las cuales son: poder, afiliación y logro.

Como parte de estos enfoques, argumentan que las personas con un alto sentido de logro asumen riesgos con metas difíciles, pero saben que podrán lograrlas. Entre sus principales características de estas personas se puede destacar que ven la retribución económica como un mecanismo para el desarrollo de acciones y como fuente de seguridad, así como también le es importante el Feedback, como factor de evaluación para ver si que lo que está realizando, está en forma correcta que les permite asimilar como alcance personal y no lo asimilan como reconocimiento, es decir estas personas son importantes para la organización, pese a que algunas de ellas carecen de habilidades personal y tolerancia para desarrollar las funciones de un directivo o gerente de una empresa.

Los autores además sostienen que para Litwin y Stringer, en su modelo y fundamento teórico de estudio de clima organizacional fue tomar el modelo motivacional de McClelland, con referente para determinar la forma como ellos entendían el comportamiento de las organizaciones. Así mismo agregan que el clima organizacional corresponde a un filtro a través del que pasan los colaboradores al interior de la organización tales como la estructura, liderazgo, toma de decisiones llegando a definir que el clima organizacional se mide como la

organización es percibida, teniendo impacto sobre la motivación de los colaboradores de la empresa teniendo consecuencias en los diversos aspectos de la empresa.

Modelo de Agarwal.

Agarwal (2015), indica que el clima o ambiente organizacional se encuentra definido como “un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los empleados.” (p.71). Esto no solo influye en la conducta de los colaboradores, sino también en los logros y éxitos de la organización.

El modelo teórico se divide en los antecedentes del clima organizacional y resultado de fuerza organizacional. Ambos tienen sus propias variables. El clima organizacional consta de años, género y personalidad. Por su parte, la fuerza organizacional se compone de la innovación, los conflictos, la responsabilidad de la empresa, rendimiento de los colaboradores y la efectividad organizacional (Agarwal, 2015).

Agarwal (2015) el modelo se encuentra dividido en:

a. Antecedentes del clima organizacional.

Variable años:

Se planteó que la cantidad de años influye en la percepción sobre el clima organizacional, y cuantos más años tenga laborando el trabajador, más favorable será su percepción, porque los empleados tienen una mejor posición para obtener mayores recompensas. Para llegar a esos planteamientos, Agarwal se basó en la investigación de dos investigadores, tales como Suliman y Abdulla, ambos realizaron estudios relacionados a la variable años, descubriendo que los empleados con mayor tiempo de permanencia en la empresa perciben su ambiente y clima de trabajo de forma más positiva en comparación con aquellas personas con menos tiempo de trabajo.

Variable Género:

Se propuso que el género influye en la percepción del clima organizacional, pero es más favorable en los empleados del género masculino, porque ambos géneros

son diferentes y tienen distintos tipos de perspectivas e intereses dentro de una misma organización. Para concluir con esto, Agarwal se basó en la investigación de Fogarty, quien estudió y analizó las diferencias del género con respecto a la percepción del ambiente de trabajo dentro de firmas contables, descubriendo que la percepción sobre el ambiente de trabajo se relacionaba más con el género masculino que el femenino.

Variable Personalidad:

Se planteó que la personalidad influye fuertemente en el concepto que el colaborador puede tener sobre el ambiente de la organización, porque interviene en gran mayoría de las variables del comportamiento de la organización, tales como el comportamiento, temperamento, la emoción y mente que caracteriza a un individuo único. Además, concluye que el término de la personalidad comienza con la percepción, las influencias de la personalidad y la manera en la cual uno capta o interpreta el mundo en su alrededor.

b. Resultados de Fuerza Organizacional

Variable Innovación:

Se propuso que la fortaleza del clima puede moderar el nexo entre la modernización y el ambiente de la organización. Para concluir con esto, Agarwal se basó en las investigaciones donde indicaban que el clima determina el contexto para la innovación. Sin embargo, señala que es de suma importancia conocer las dimensiones que están conectadas a la variable innovación, tales como sistemas de apoyo y recompensas de la organización. La relación entre la innovación y el clima se compone de factores como el liderazgo y resistencia al cambio, y ambos forman parte del resultado de la fuerza del clima de la organización.

Variable conflictos:

Se propuso que la fuerza del clima modera el nexo entre los conflictos y el clima de la organización, porque existe una vinculación entre los dos términos, así como el entorno de la organización es responsable de los conflictos desarrollados entre los miembros del trabajo. Para concluir con esto, Agarwal se basó en las investigaciones de Chung y Schneider quienes encontraron una analogía entre la pugna de roles y el clima en el campo laboral en los empleados del sector de

servicios. Además, los investigadores Suliman y Abdulla descubrieron que la percepción sobre el clima influye en los roles del trabajo y conflictos de objetivos, generando una variación significativa en la variable conflictos de roles.

Variable del compromiso de la organización:

Se planteó que la fuerza del clima será el moderador de la vinculación existente entre el compromiso y el ambiente en la organización, porque diversos investigadores descubrieron la relación no es simple ni directa, sino que se vería influenciada por la fuerza del clima.

Variable del rendimiento del empleado:

Agarwal concluye que la fuerza del clima será el moderador en la analogía entre el desenvolvimiento de los trabajadores y clima de la compañía, porque el rendimiento del trabajador está influenciado por el este último. El entorno laboral debe ser favorable, con la finalidad de que el empleado obtenga buenos resultados. Muchos investigadores han afirmado que, en un ambiente positivo, los miembros de la empresa se encuentran entusiasmados y motivados con su trabajo, pero cuando el ambiente es negativo, se muestran enojados y deprimidos, lo cual los resultados no son los deseados.

Variable de la efectividad de la organización:

Se propuso que la relación entre la eficacia y el clima está influenciada por la fuerza organizacional, porque el clima influye en la responsabilidad y desempeño de los integrantes de la organización y estos, que al mismo tiempo conllevan a la eficacia de la organización.

Teoría de Rensis Likert.

Según Rodríguez (2016) sostiene que esta teoría es considerada uno de los sistemas de organizaciones más completos, es posible visualizar la naturaleza del clima investigado con base en la causalidad y analizar el rol de las variables que constituyen el clima observado; la teoría de sistemas busca brindar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su rol en la efectividad organizacional.

Las dimensiones del clima organizacional según esta teoría son procesos de comando, motivación, influencia e interacción, toma de decisiones objetivas y métodos de control de resultados, es decir, en esta definición se consideran tres variables de acuerdo a Likert en 1968.

Las variables causales. También se definen como variables independientes, cuyo objetivo es determinar la dirección del desarrollo organizacional y la obtención de resultados, se componen de estructuras organizacionales y administrativas, toma de decisiones, competencia, actitudes y reglas.

Las variables intermedias. Reflejan el estado interno de la empresa, orientadas a medir aspectos internos de la empresa como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones, son de gran importancia porque son las que constituyen los procesos organizacionales.

Las variables finales. También denominadas variables dependientes, surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, se enfocan a establecer los resultados obtenidos por la organización.

De acuerdo a Rodríguez (2016) la combinación e interacción de estas variables permiten identificar cuatro sistemas de clima organizacional diferentes.

Sistema I: Autoritario. Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza, es decir la toma de decisiones se toman en la cúspide de la organización, y de ahí se sigue un comportamiento rutinario altamente burocrático. En este sentido, el proceso de control también está centralizado y formalizado, es decir, este tipo de ambiente en el sistema organizacional es uno de desconfianza, miedo e inseguridad común.

Sistema II: Paternal. En este tipo de organización, la cúpula de la organización también adopta la toma de decisiones. El sistema centraliza el control, pero en comparación con el primer sistema público, el sistema tiene mayor autoridad, es decir, este tipo de relación característica de este sistema es paternalista, tiene todo el poder, pero proporciona cierta autoridad conveniente a sus subordinados y restringe dentro del alcance de la flexibilidad relativa. El entorno en este tipo de sistema organizativo se basa en la sumisión de la relación de confianza es de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, de arriba hacia arriba. Para los colaboradores,

el clima parece ser estable y estructurado, y sus necesidades sociales parecen estar satisfechas, pero deben cumplir con las reglas del juego establecidas en la cima.

Sistema III: Consultivo. Este es un sistema organizacional en que existe mucho mayor grado descentralización y delegación de las decisiones, aquí se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores, en este sistema el control es delegado a escalones inferiores, el ambiente en este tipo de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

Sistema IV: Participativo. La característica de este tipo de sistemas es que el procedimiento de toma de decisiones la cual no se halla centralizado, sino en distintas partes de la empresa, donde el diálogo es vertical y horizontal, resultando en juegos grupales, el ambiente organizacional es confiable y ha alcanzado un alto nivel. El nivel de compromiso del empleado con la organización y sus metas. Debido a esta diferencia, los miembros de la organización se sentirán motivados y realizarán todas sus funciones con un sentido de compromiso y seguridad. Hay amistad y confianza entre superiores y empleados, subordinados, es decir, dijo que todos son parte de un equipo y pueden lograr metas bajo estrategias establecidas.

Características del Clima Organizacional.

La variable clima organizacional de acuerdo con autores presente una secuencia de características las cuales se muestran a continuación.

Rodríguez (2016) consideran que el clima organizacional presente las características siguientes:

- Las variables que definen el ambiente son aspectos relacionados con el entorno laboral.
- El ambiente organizacional es continuo, en otras palabras, las compañías, a pesar de ciertos cambios, aún mantienen un cierto clima laboral.
- Las conductas de los colaboradores se modifican conforme al entorno de la compañía.

- El clima de la empresa afecta el compromiso y la identidad de los colaboradores.
- Los colaboradores varían el entorno de labores de la empresa por medio de sus mismas conductas y actitudes.
- Distintas variantes estructurales de la compañía perjudican el entorno laboral de esta misma o, al contrario.
- El ausentismo y rotación constante pueden dar indicios de entorno laboral malo.
- Cuando los empleados aparecen en la rotación de la empresa, pueden sentirse insatisfechos y el ausentismo puede advertir a la empresa de un entorno de trabajo hostil.

Para Fajardo (2018) considera que las características del clima organizacional son las siguientes:

- El clima se refiere al trabajo de la empresa y define aspectos relacionados con el entorno laboral.
- El clima de una organización tiene cierto grado de persistencia, aunque cambia debido a la situación de conjunción, lo que significa que puede tener cierto grado de estabilidad y cambios relativamente graduales, y puede soportar las consecuencias de decisiones que tienen un impacto significativo en el futuro. Interferencia importante organizacional.
- El clima organizacional tiene una gran influencia en la conducta de los integrantes de la empresa, y un mejor entorno conducirá a un mejor castigo personal, lo que les permitirá participar activa y eficazmente en su desempeño de sus labores, pero sin embargo por el contrario un ambiente inadecuado, hará que la operación y la coordinación de la organización sean extremadamente difícil.
- El ambiente de la organización afectará el compromiso y el reconocimiento de los integrantes de la compañía. Es decir, una organización con un entorno agradable es probable que obtenga un reconocimiento significativo de sus integrantes, mientras que una organización con un ambiente pobre no será tan reconocida como se puede esperar en la cual refieren que no tienen colaboradores

que se identifiquen con los objetivos de la empresa por lo general tiene un clima organizacional desagradable.

- El ambiente de la organización está influenciado por las conductas y actitudes de los integrantes de la empresa y, a su vez, afecta las conductas y actitudes, es decir, una persona puede ver lo agradable que es el ambiente de su organización y sin darse cuenta de que se ayuda así mismo.

- El ambiente de una empresa se ve afectado por distintas variantes estructurales, como estilo de gestión, diplomacias y planes de administración, procesos de contratación y despidos, etc., estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.

- El ausentismo y la rotación constante pueden ser indicios de un mal ambiente de trabajo, en otras palabras, una organización con una alta tasa de absentismo o una organización cuyos miembros están insatisfechos, por lo general es una organización con un clima laboral inadecuado y nefasto.

Dimensiones de Clima organizacional.

Salcedo y Lozano (2015) refieren las dimensiones propuestas por Litwin y Stringer en 1968, sobre el comportamiento en la organización, donde los creadores plantean un marco teórico que permita examinar el clima organizacional, asumiendo 9 dimensiones, cada una de las cuales está relacionada con ciertos atributos de la organización. Estas se explican en detalle a continuación:

Estructura.

“Representa la percepción que tienen los empleados de la empresa por la cantidad de trámites, procedimientos y limitaciones por los que deben pasar para desarrollar su trabajo. Mide si la organización pone énfasis en la burocracia”.

Responsabilidad.

“Se refiere a la percepción de los empleados con respecto a su autonomía en la toma de decisiones en el desarrollo de su trabajo. Si se le supervisa todo lo que hacen, si deben consultar todo al jefe”.

Recompensa.

“Representa a la percepción de los empleados con respecto a la recompensa recibida, si se adecua al trabajo bien hecho. Se mide si la empresa utiliza más el premio que el castigo”.

Riesgos – desafíos.

“Corresponde a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se mide si la organización promueve riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos”.

Calor – cordialidad.

“Es la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados”.

Cooperación/apoyo.

“Representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los inferiores”.

Estándares.

“Corresponde a la percepción que los empleados tienen acerca del énfasis que pone la empresa sobre las normas de rendimiento”.

Conflictos.

“Representa lo que perciben los empleados con respecto a los jefes, si ellos escuchan las distintas opiniones y no temen enfrentar el problema tan pronto surja”.

Identidad.

“Es lo que perciben los empleados con respecto a la pertenencia que sienten hacia la organización, es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo, también denominada sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”.

Importancia de clima Organizacional.

García y Ayala (2016) señalan que con el pasar del tiempo, las compañías se han dado cuenta de la gran importancia que es analizar el ambiente organizacional, analizar su impacto y tratar de establecer un conocimiento detallado y mecanismos de control del mismo, porque el ambiente, el armazón, las particularidades organizacionales y las personas las cuales conforman esta organización, formando una interacción altamente dinámica. El sistema dependiente, que se transforma en comportamiento, incide en la satisfacción de los miembros de la organización, la alternancia de los trabajadores, el absentismo y el rendimiento. Es por esto que se han desarrollado muchos métodos para analizar y crear valor de manera positiva a nivel organizacional.

Los autores consideran que el clima organizacional es importante por las siguientes razones:

- Diagnosticar y analizar el clima de las organizaciones aporta los siguientes beneficios:
 - Determinar las fuentes de conflictos, de estrés o de insatisfacción que contribuyen a la configuración de actitudes negativas frente a la organización.
 - Iniciar y sostener cambio, que indiquen al gerente los elementos específicos sobre los cuales deben dirigir sus intervenciones.
 - Seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

Entre otras cosas el gerente de Recursos Humanos puede controlar los determinantes climáticos y de esta manera puedan gestionar su organización de la forma más eficaz posible (García y Ayala, 2016).

Satisfacción Laboral

Definiciones

Robbins y Coulter (2018) se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud, no una conducta. “Este es el resultado que preocupa a muchos gerentes, porque los empleados satisfechos tienen más probabilidades de aparecer en el centro de labores, mostrar un mayor nivel de desempeño y permanecer en la organización, en lugar de no empleados satisfechos” (p. 285).

Robbins y Judge (2017), afirma que “es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características” (p.78). Además, “las personas con alta satisfacción laboral tienen sentimientos positivos sobre su trabajo, mientras que las personas insatisfechas tienen sentimientos negativos” (p. 68).

Teorías Sobre Satisfacción Laboral.

Robbins y Coulter (2018), afirma que, dado que satisfacción laboral se encuentra estrechamente relacionado a la motivación, toda vez que es consecuencia de la motivación del comportamiento humano.

Entre las principales teorías de motivación tenemos a los siguientes representantes como Maslow (Teoría Humanista), Herzberg (Teoría bifactorial Motivación e Higiene), McClelland (Teoría de la acción), Vroom (Teoría de las expectativas), Festinger (Teoría de la disonancia cognitiva), etc. En esta parte, nos detendremos para analizar brevemente las teorías mencionadas porque representan estudios modernos sobre el tema y porque que hoy en día aun sirven como referente para muchos gerentes y administradores.

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.

Esta teoría fue desarrollada por el psicólogo Abraham Maslow en 1943, analizó las necesidades y los distribuyó en cinco niveles. A su vez, los separó en niveles inferiores (fisiológicas y de seguridad) y superiores (sociales, estima y autorrealización), Las necesidades inferiores se cubren externamente mientras que las superiores se cubren de manera interna. Igualmente, el autor mencionó que toda persona empieza desde el primer nivel y va ascendiendo solo una vez que haya satisfecho por completo su necesidad.

La teoría cree que las personas tienen la motivación para satisfacer los cinco tipos de necesidades para seguir órdenes y que cada necesidad debe satisfacerse antes de poder satisfacer el siguiente nivel de necesidades.

Necesidades Fisiológicas.

“Son las necesidades básicas como: alimentos, agua, calor, abrigo y sueño; esenciales para la supervivencia del ser humano y mientras no sean cubiertas nada más los motivará, la mayoría de estas pueden satisfacerse con dinero”.

Necesidades de Seguridad.

“Protección al daño físico y emocional, miedo de perder el trabajo, la propiedad, alimentos, abrigo, etc.”.

Necesidades de asociación o aceptación.

“Las personas tienen la necesidad de ser aceptado por los demás, sentir afecto y amistad”.

Necesidades de estimación.

“Se tiende a desear la estima propia como la de los demás, factores internos: respeto y seguridad de uno mismo, autonomía y logros; factores externos: poder, prestigio, estatus, reconocimiento y atención”.

Necesidad de autorrealización.

“Se alcanza el crecimiento, logro del propio potencial, autosatisfacción; el deseo de ser lo que uno es capaz de llegar a ser”.

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.

Frederick Herzberg elaboró esta teoría en 1977 y desarrolló esta hipótesis para dar cada vez mejores explicaciones acerca del comportamiento de las personas en sus lugares de trabajo. Asimismo, también estipula que la conducta se determina en base a dos factores, uno es la higiene y el otro es la motivación.

Factores de higiene:

Se refiere a la atmósfera general la cual involucra a los individuos que se hallan dentro de su entorno de trabajo. Estos factores se hallan fuera del control de los colaboradores, ya que las situaciones laborales son establecidas por la organización. Los principales elementos encontramos.

- Salario: Se refiere al monto de dinero que perciben o al tipo de contrato que tengan.
- Beneficios sociales: Se refiere a los descansos, las pausas médicas, etc.
- Tipo de supervisión: Es la manera como tratan los trabajadores con sus jefes.

- Condiciones físicas y ambientales del trabajo: Se refiere al entorno de trabajo percibido, el almacén de la empresa, maquinaria y materiales de labores idóneos, etc.
- Políticas de la empresa: Son pautas para establecer reglas en diferentes áreas (como los procedimientos y el comportamiento de los iniciados).
- Reglamentos Internos: Esta es la obligación y la prohibición de los cooperadores en el trabajo, y la continuidad también muestra que cuando el patrón alienta a los colaboradores ellos solo consideran factores de higiene, como recompensas y recompensas salariales. Las mejores condiciones están en el trabajo, lo cual comienza con la toma de decisiones, que afecta la motivación a corto plazo, porque la aplicación de principios de higiene solo tranquilizara a los empleados y reducirá su insatisfacción, pero no aumentara la satisfacción.

Factores motivacionales:

Están relacionadas cuando uno está contento con su puesto y el trabajo realizado. Los principales factores son: emociones relacionadas con el crecimiento personal; adquirir nuevos conocimientos y aumentar.

Emociones conectadas con el avance personal: adquirir nuevos conocimientos y aumentar de puesto cada vez más.

- Reconocimiento profesional: El agradecimiento de sus compañeros y sus jefes por el desenvolvimiento en el campo laboral.
- Necesidad de autorrealización: El logro de las aspiraciones, metas propósitos y fines de cada persona.

Herzberg menciona que el hecho de dar tareas más retadoras a los trabajadores ocasiona un aumento de estimulación y productividad, reduce la rotación de los empleados y reduce las faltas. Con base en esta teoría, se puede acordar que, en la mayor parte de las compañías, así como jefes aplican componentes de salubridad otorgando bonificaciones, comisiones y turnos de trabajos flexibles. También están más preocupados por la infraestructura de la empresa y la ergonomía de los empleados. Sin embargo, se especula que las organizaciones de hoy están prestando cada vez más atención a los factores motivacionales, ya que están invirtiendo cada vez más en capacitar más a los empleados para adquirir

nuevos conocimientos, proponer trayectorias profesionales y establecer reuniones entre jefes y empleados para brindar retroalimentación sobre su desempeño laboral.

Teoría de McClelland.

Propuesta por el profesor y también psicólogo David Clarence McClelland en 1989, quien se basó en las afirmaciones de Sigmund Freud, el cual consta en que las necesidades pueden saciar otras razones. Por otro lado, McClelland cree que las necesidades de los individuos varían de individuo a individuo, y, a su vez, cambian sus vidas de acuerdo con el entorno que experimentan.

El autor ordena las necesidades de motivación en tres campos que no son recíprocamente excluyentes y casi siempre predomina una sola, pero también se pueden dar casos en que las personas estén motivadas por las tres. Estos campos son:

Necesidad de Poder:

Se refiere al deseo de ejercer autoridad o influencia sobre otros se divide en dos tipos de poder: poder personal y poder social. La necesidad de poder personal se basa en el hecho de que las personas tienen un autocontrol débil, ejercen el poder de manera impulsiva y son muy competitivas, a veces pueden ser violentos, pueden cometer excesos y tienden a ser leales con sus superiores más no con la compañía en sí. Por su parte, la necesidad social se refiere a que las personas tienden a ser más eficaces y eficientes, buscando el logro de toda la empresa basándose en el trabajo en equipo y en las asignaciones de tareas equitativas, y tienden a ser líderes dentro de las organizaciones.

Necesidad de Afiliación:

Se encuentra relacionado a la escasez de afecto, sentido de pertenencia, aceptación en la sociedad y, a la creación y conservación de relaciones positivas en general. Este tipo de personas se inclinan más por el trabajo en equipo, buscan siempre la aprobación de los demás y tienen temor al rechazo.

Necesidad de Logro:

Está relacionado con la necesidad de autorrealización. Las personas están ansiosas por conseguir logros basados en sus propios esfuerzos y valoran los comentarios que pueden obtener de sus superiores. Así mismo, les gustan los desafíos en sus labores, tener poder en la toma de decisiones, tener mayores responsabilidades y el asumir riesgos. Sin embargo, aunque tienen mucho deseo de logro también sienten mucho temor al fracaso.

Se considera que estos tipos de necesidades se pueden dar de forma independiente o simultánea en cualquier etapa o circunstancia de vida de cualquier ser humano.

Teoría X e Y de McGregor.

Este argumento fue desarrollado por Douglas McGregor quien dividió el comportamiento del individuo en dos dimensiones: Teoría X y Teoría Y en 1960.

Teoría X:

Mencionó que las personas son por naturaleza holgazanes, tienen pocas ambiciones en la vida, no les gusta trabajar y tampoco asumir responsabilidades y retos. Del mismo modo, el autor señaló que para que los individuos trabajen, los jefes deben de obligarlos, presionarlos o dar castigos. Por lo tanto, McGregor dijo que es difícil satisfacer las necesidades de identidad o reconocimiento de la mayor parte de los empleados.

Teoría Y:

Señalo que los individuos nacen con la capacidad de motivarse a sí mismas sin verse obligadas a trabajar de acuerdo a metas, lo que mejorará su autoestima y desempeño y así conducirá a la autorrealización.

Además, señaló que las tareas de los gerentes y líderes organizacionales son generar un ambiente adecuado, un clima organizacional agradable, y dar motivación a los empleados para que ellos puedan desarrollar autonomía, autoconfianza y crecimiento personal y profesional. Dentro de esta teoría, McGregor realizó suposiciones:

- Suposición 1: No es que las personas sean por naturaleza flojas, sino que su deseo de trabajar depende de las condiciones que le brinde la compañía (clima

organizacional, ambiente laboral, etc.) y dependiendo de ellas los trabajadores se sentirán satisfechos y estarán motivados a trabajar, o de lo contrario se sentirán insatisfechos y dejarán de trabajar o serán poco productivos.

- Suposición 2: No es necesario obligar, coaccionar o castigar a las personas para que trabajen o se comprometan en el conseguir los fines de la compañía.
- Suposición 3: Los colaboradores buscan lograr los fines y metas de la compañía cuando ellos sienten una satisfacción laboral producto del reconocimiento por su trabajo bien hecho.
- Suposición 4: Una persona promedio en condiciones normales aprende poco a poco a asumir responsabilidades cada vez mayores y a buscar mejores oportunidades.
- Suposición 5: Los seres humanos tienen mucha creatividad y astucia para buscar y dar soluciones a los dilemas que puedan ocurrir al interior de la organización.

En este punto, se concuerda con McGregor, pues no se cree que el hombre sea flojo por naturaleza. Sin embargo, se especula que las personas siempre buscan lo mejor para ellos mismos y sacan ventaja ante determinadas situaciones. Por ello, cualquier tipo de motivación ayudará a los colaboradores a forjarse autoconfianza, deseo de superación, esfuerzo y dedicación por el trabajo e impulso por alcanzar sus objetivos.

Teoría de la expectativa – Valencia de Vroom.

Esta teoría fue formulada por Víctor Vroom quien hizo hincapié las diferencias individuales, ya que la motivación varía entre una persona u otra de acuerdo a sus ideales, metas o expectativas personales. Esta conjetura, se basa en que las organizaciones toman una decisión o trabajan de acuerdo a lo que van a recibir a cambio (dinero, reconocimiento, crecimiento laboral, bonos, etc.). Por otra parte, Vroom estableció factores que determinan la productividad del ser humano, tales como el deseo y la lucha por alcanzar objetivos personales, la capacidad de la persona en mejorar su productividad según sus habilidades y la percepción y alineamiento de los individuos entre sus metas individuales y los de la empresa.

El autor expresa la fórmula: $Fuerza (F) = Expectativas \times Valencia (V) \times Expectativa (E)$. Según con este supuesto, los resultados dependerán para cada

persona, es decir, según el grado de interés en el resultado (valencia) dependerá de su fuerza motivacional.

Según la teoría de Vroom, se concuerda en que no todas las personas tienen las mismas motivaciones, sino que dependerán de la situación en la que se encuentre cada individuo. Este escenario servirá de impulso para que el esfuerzo sea mayor, donde hay un propósito por medio las cuales conseguí las metas y fines personales. De igual manera, se piensa que los colaboradores al interior de una empresa toman decisiones en base a lo que van a recibir, ya que hoy en día nadie hace nada gratis; aun cuando las personas realicen un bien social, siempre esperan recibir algo a cambio, aunque sea inconscientemente, como satisfacción por ayudar a otros, reconocimiento, etc.

Dimensiones de satisfacción laboral.

Robbins y Coulter (2018) refieren las siguientes dimensiones:

Condiciones físicas y/o materiales.

“Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo”

Beneficios laborales y/o remunerativos.

“Los empleados quieren sistemas de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas”.

Políticas administrativas.

“Es una guía para las decisiones administrativas, dentro de las políticas están las personales y que influyen en la satisfacción del personal”.

Relaciones sociales.

“El trabajo es una actividad que cubre necesidades de interacción social, donde los jefes son unos de los principales determinantes de satisfacción laboral”.

Desarrollo personal

“El nivel educacional es visto como una probabilidad de lograr un mejor ajuste laboral, puesto que una persona que goce de un mejor nivel tendrá, la posibilidad de conseguir excelentes oportunidades de empleo”.

Desempeño de las tareas

“Se tiende a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando”

Factores que generan la satisfacción laboral.

Según Robbins y Judge (2017), indica que intervienen en la satisfacción laboral son varios.

Proporcionar información, diversidad, independencia y control del trabajo; lo mismo que los individuos perciben del ambiente social del espacio de labores; la independencia. La feedback, el soporte social y el intercambio con colegas fuera del lugar de labores la cual realiza la mayor parte de los colaboradores estén satisfechos.

El salario es otro factor que afecta la satisfacción laboral. Sin embargo, dado que la satisfacción promedio de los trabajos bien remunerados no es superior a la satisfacción promedio de los trabajos mal remunerados, se cree que no importa mucho.

La satisfacción laboral no solo está relacionada con las situaciones de trabajos, sino además con la personalidad está involucrada. Según las investigaciones muestran que los colaboradores que poseen una autoevaluación positiva y creen en su valor intrínseco y habilidades básicas están más satisfechos con su trabajo que con evaluaciones negativas de sí mismos; es más probable que prefieran primero el trabajo desafiante. Las metas de autoevaluación fijadas para las personas negativas son menos ambiciosas y pueden sufrir al encontrar dificultades.

Manifestación de insatisfacción laboral.

Según Robbins y Judge (2017) los colaboradores muestran su insatisfacción de distintas maneras, lo cual se pueden dividir en los empleados expresan su insatisfacción de diferentes formas, que se pueden dividir en dos aspectos, el

primero es constructivo o destructivo, y el segundo es positivo o negativo. Entre las acciones que pueden ejecutar, muestran su insatisfacción de diferentes maneras, las cuales pueden dividirse en 2 dimensiones: la primera se refiere a si es una forma constructiva o destructiva, y la otra es que es activa. Sigue siendo una forma negativa entre posibles acciones.

- **Abandono:** Que implica salir de la empresa, incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- **Expresión:** Es un intento activo y constructivo por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, análisis de problemas con supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad:** Es la espera pasiva, pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la empresa frente a las críticas externas y confiar en que la administración hará lo conveniente.
- **Negligencia:** Es la actitud pasiva que permite que la situación empeore. Implica ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento de porcentaje de errores.

Marco Conceptual

Clima Organizacional. Chiavenato (2017) sostiene que el clima organizacional es aquel ambiente que influye en la motivación, “siendo la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentar sus miembros y que influye en su conducta” (p.74).

Satisfacción Laboral. Robbins y Judge (2017), afirma que “es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características” (p.78). Además, “las personas con alta satisfacción laboral tienen sentimientos positivos sobre su trabajo, mientras que las personas insatisfechas tienen sentimientos negativos” (p. 68).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, porque se recopiló información contrastando hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico con el fin de establecer relaciones entre variables y sacar conclusiones (Hernández, Fernández y Sampieri., 2014, p.4).

3.2. Diseño de investigación.

El diseño es no experimental de corte transversal y de nivel correlacional, (Hernández, et al., 2014, p.152).

No experimental. Porque no se manipularán abiertamente sobre las variables, solo estará basada en observar los fenómenos que ocurren en el medio natural y analizarlos (Hernández et al., 2014, p.152).

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices	Medición	Instrumentos	Fuentes o informantes
Clima Organizacional.	“los efectos subjetivos percibidos del sistema forman, el estilo informal de los gerentes y otros componentes, factores del medio en las actitudes, creencias, valores y capacitación en las personas que trabajan una organización específica” (Litwin y Stringer 1968).	La variable Clima Organizacional denominada a variable “x”, ha sido evaluado en nueve (09) dimensiones y en Cuarenta (40) indicadores y cuarenta (40) items.	Estructura	Estructura organizativa	P1 al P7			
			Responsabilidad	Resolución de problemas	P8 al P15	Totalmente de acuerdo (TA) = 5		La Fuente o Los informantes estará conformado por los Trabajadores conformados por personal administrativo y personal asistencial que laboran en el hospital General – Jaén. Año 2019
			Recompensa	Valoración por los desempeños	P16 al P21	De acuerdo (DA) = 4		
			Desafío/ Riesgos	Desarrollo profesional	P22 al P25	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Neutro) = 3	Ordinal. Cuestionario de recolección de datos (Encuesta) escala de LIKERT.	
			Calor o Cordialidad	Comunicación interna.	P26 al P31	Desacuerdo (D) = 2		
			Cooperación/ apoyo	Apoyo para superar obstáculos.	P32 al P36	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1		
			Estándares	Compromiso con la organización.	P37 al P39			
			Conflictos	Resolución de obstáculos o problemas	P40 al P44			
			Identidad	Identidad institucional.	P45 al , P51			

Operacionalización De La Variable Clima Organizacional.

Operacionalización De La Variable satisfacción Laboral.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices	Medición	Instrumentos	Fuente inform
Satisfacción Laboral	“La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia su empleo” Robbins y Coulter, (2010).	La variable de Satisfacción Laboral denominada variable “y” ha sido evaluado en síes (06) dimensiones, veinticuatro (24) indicadores y treinta y siete (37) items	Condiciones físicas y/o ambientales	Distribución física Equipos adecuados Ambiente Riesgo	P1 a P4	Totalmente de acuerdo (TA) = 5	Ordinal. Cuestionario de recolección de datos (Encuesta) escala de LIKERT	La Fuente Los inform estar conformac los Trabajad conform por perso administr person asistencia laboran e hospita General – Año 20
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo Incentivos Capacitación Buen trato Derechos laborales Normas y sanciones	P5 a P12	De acuerdo (DA) = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Neutro) = 3		
			Políticas administrativas	Ambiente Discrepancias Solidaridad Trabajo en equipo	P13 a P16	Desacuerdo (D) = 2 Totalmente en desacuerdo (TD) = 1		

			Relaciones Sociales	Realización Promoción Labores Resultados	P17 a P20			
			Desarrollo Personal	Tareas Capacidad y preparación Retos Satisfacción	P21 a P34			
			Desempeño de tareas	Disposición Interacción Relación Esfuerzo	P25 a P28			

3.4. Población, muestra de estudio.

La población se halla constituida por todos los empleados comunes del del hospital general Jaén, consiste en personal administrativo y personal asistencial siendo un total de Trescientos sesenta y dos (362) trabajadores, que se encuentren laborando más de un mes el citado nosocomio. Población delimitada según los criterios establecidos en Metodología de la investigación Científica. (Hernández et al.2014. p.174).

Tabla 1:

Distribución de los elementos que conforman la población

Cantidad de Trabajadores Del Hospital General Jaén		
Situación Laboral	Cantidad	Porcentaje
Personal Nombrado	255	70.4%
Personal Contratado	69	19.1%
Personal Por Locación	38	10.5%
Total	362	100%

Fuente: Elaboración propia del autor.

Muestra.

En el proceso de elección sobre la muestra se aplicó el muestreo tipo probabilístico aleatorio simple no estratificado (Hernández et al. 2014). Para el cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

Muestreo: será de tipo probabilístico porque cada uno de los integrantes de la población poseen la misma posibilidad en la cual pueden ser seleccionados para la aplicación de la del instrumento de la recolección de datos. Hernández et al., (2014) afirma que “las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población” (p.177).

No estratificada: Porque no se hará una diferenciación de estratos o estatus, situación o condición en los integrantes de la muestra.

Así mismo tendrá en cuenta la delimitación de la población con el criterio de exclusión de que el personal administrativo o personal asistencias que se encuentra laborando en el hospital General Jaén, menos de un mes no será incluido como parte de la población, del cual se extraerá la muestra, utilizando la siguiente formula estadística.

$$M = \frac{N \times Z_a^2 \times P \times Q}{E^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times P \times Q}$$

En donde se considera lo siguiente.

- M :** Tamaño de la muestra que estamos buscando.
- N :** Tamaño de la Población o universo.
- Z :** Nivel de Confianza.
- P :** Probabilidad del éxito o probabilidad de que ocurra el evento.
- Q :** Probabilidad Esperada o probabilidad de que no ocurra el evento.
- E :** Precisión (error máximo admisible en términos de proporción).

A continuación, se reemplaza los valores en cada una de las variables de la formula quedando ilustrado de la manera siguiente.

- N :** 362.
- Z :** 95% = 1.96.
- P :** 0.5
- Q :** (1-0.5) = 0.5
- E :** 5% = 0.05.

Reemplazamos.

$$M = \frac{(362) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (362 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} = 186.7$$

Entonces se llega a determinar que la muestra estará conformada por un total de CIENTO OCHENTA Y SIETE (187) trabajadores del hospital General Jaén. Debiendo estar distribuida de la siguiente manera.

Tabla 2:

Número de integrantes de la muestra según su condición laboral.

Trabajadores Del Hospital General Jaén		
Situación Laboral	Porcentaje	Cantidad
Personal Nombrado	70.4%	131.7
Personal Contratado	19.1%	35.6
Personal Por Locación	10.5%	19.6
Total	100%	187

Fuente: Elaboración propia del autor.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

En relación al progreso de la actual indagación se utilizó una técnica cuantitativa consistente en una encuesta, conteniendo dos cuestionarios de preguntas. Considerando que la pesquisa es un procedimiento de estudio el cual se segmentara en indagaciones orales o escritas sobre una muestra de investigación representativa, con la finalidad de explicar los pensamientos, opiniones, actitudes, percepciones, creencias y otros aspectos (López y Fachely, 2015, p.6), facilitando la recolección de información de los colaboradores del Hospital General Jaén.

Instrumentos

Como instrumento en relación a la recopilación de información para el desarrollo que tiene la investigación se utilizó el cuestionario “que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández et al., 2014, p. 217) el cual contiene interrogantes de tipo ordinal, que permiten con mayor facilidad centralizar la información en una tabla, para su procesamiento conseguir respuestas concretas y óptimas.

3.6. Procedimiento e instrumentos de recolección de datos.

Para conseguir sobre la data obtención de la información se utilizó el instrumento de recolección de datos, el mismo que estuvo impreso en hoja bond A4, en tinta color negro, también se utilizó marcadores (lapiceros bolígrafos) y otros que permitieron resolver el cuestionario. La misma que fue aplicada en forma directa a los integrantes de la muestra en su centro laboral, tras una selección aleatoria de cada categoría teniendo en consideración que se encuentra clasificados en personal nombrado, contratado y por locación de servicios.

Por otro lado, para la obtención de la información se hizo uso de recursos tangibles e intangibles que faciliten y permitan el desarrollo de la investigación, como revisiones de bibliografía en forma física y por intermedio de fuentes de búsqueda de información, acceso a plataformas digitales, redes de información (internet).

Rigor científico.

Valor de la verdad

Este rigor implica la valoración de las situaciones en las que se desarrollara la presente investigación, que permite ser reconocida como creíble, en tal situación es fundamental el acopio de argumentos que pueden ser demostrados en los estudios realizados, que guardan concordancia con el proceso de los estudios realizados. Las misma que se encuentran apoyado en las siguientes tales como, respeto por las situaciones y hechos acontecidos en el contexto temporal y espacial de la investigación desde el cual se ha observado valorado y dilucidado al personal de colaboradores del hospital General Jaén; valoración por jueces y expertos del o los instrumento(s) de la investigación; estimación valorativa de los datos e información derivadas de los instrumentos aplicados; desarrollo de la triangulación como proceso de contratación de hipótesis y confluencia de métodos e instrumentos y datos dirigidos a una misma temática.

Aplicabilidad o Transferibilidad

En este rigor se encuentra orientado que el resultado de la presente investigación no será aplicados ni transferidos a otros contextos de estudio o ámbitos de acción,

criterio del cual se tiene razón plena en la naturaleza social y complejidad del fenómeno estudiado. Por otro lado, podría ser referente para producir transferencias de los instrumentos y fases de la investigación en otra situación o contextos dependiendo de la condición o grado de intensidad al acercamiento en cuanto a similitud del proceso desarrollado, así como de quien investiga y desea producir la transferencia de la información. (Fernández, 2006).

Teniendo en consideración que la importancia de la investigación radica en la capacidad de reflejar lo sucedido, percibido o sentido por los componentes en espacios particulares y al mismo tiempo apreciado como válido por los lectores y participantes.

Consistencia

En este criterio se encuentra basado al nivel de consistencia y estabilidad de los resultados encontrados en la investigación cuando se realice otra investigación en el mismo contexto y con los mismos sujetos de estudio, teniendo en consideración que la relación que puede haber sido desarrollado entre el investigador y estudio realizado puede haber llevado a desarrollar pautas significativas durante el proceso de la investigación.

Neutralidad

Este criterio se encuentra orientado a mostrar el grado de implicación del investigador en el estudio, es decir que el estudio no se ha frágil y vulnerable, debe contar con la garantía suficiente sobre el proceso de la investigación, producto de la información arrojada por los instrumentos aplicados en el campo de estudio, que los data obtenidos no sea sesgados y que no ha sido manipulada por el investigador de manera personal.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Tabulación de Datos:

Esta técnica permitió la tabulación de datos obtenidos en campo para procesar la información recogida a través de las herramientas sobre la indagación.

Análisis de datos.

Se utilizó el software de procesamiento de datos estadísticos IBM SPSS Statistics versión 26.0 y Excel, utilizando la Correlación Rho – Spearman, con un nivel de significación de 0.05, que permitió determinar la relación en las variables.

Presentación de la información.

Cuando se obtenga la información y centralizada en una base de datos de cada variable, la información debidamente sistematizada fue presentada mediante tablas y gráficos que permitieron mostrar la información más relevante del estudio, así como de las pruebas estadísticas que comprueban la hipótesis planteada. Cada dimensión de los instrumentos se presentó en tablas de frecuencias y figuras con barras según su interpretación respectiva.

3.8. Aspectos éticos

Respeto a las personas

En este aspecto ético se considera el respeto a la persona humana, evitando cualquier acto, situación o hecho que atente contra su integridad, autonomía y dignidad, considerando que la persona humana es un ser autónomo, único y libre, capaz de tomar sus propias decisiones.

Beneficencia

Este criterio se encuentra orientado a que todo hecho o suceso u acción que se desarrolle durante el desarrollo de la presente investigación no cause ningún daño, es decir el investigador es responsable del bienestar físico, psicológico y social del participante de la investigación. En otros términos, la obligación moral de actuar en beneficio de los demás.

Autonomía

Este criterio se encuentra enfocado a que toda persona tiene la capacidad de deliberar sus finalidades personales y de actuar bajo la dirección de las decisiones que puede tomar es decir toda persona sabe ser tratado como seres autónomos y personas que tienen autonomía mermada tiene el derecho a la protección.

Justicia

Este criterio se encuentra orientado a la equidad de distribución de cargas y beneficios, entre otras cosas permite ver si un acontecimiento es poco ético desde el punto de vista de la justicia, en este aspecto prima la equidad y proporcionalidad, rechazando cualquier acto de discriminación en cualquiera de sus modalidades.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Clima Organizacional

Tabla 03:

Nivel de estructura

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	25	13.37
Alta	35	18.72
Regular	35	18.72
Baja	50	26.74
Muy baja	42	22.46
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

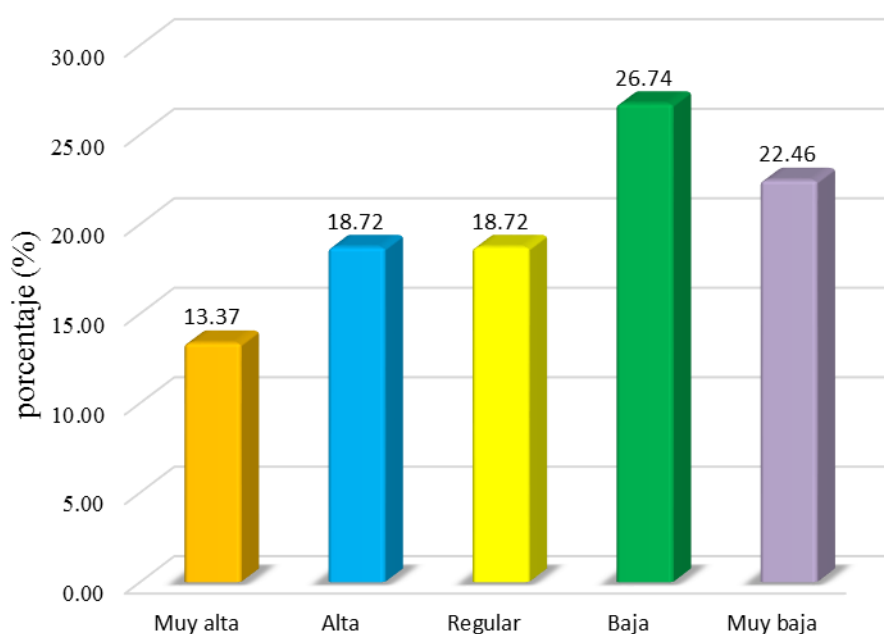


Figura 01: El mayor porcentaje 26.74% de encuestados señala que el nivel de estructura es baja y el menor porcentaje 13.37% sostiene que es muy alta.

Tabla 04:

Nivel de responsabilidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	33	17.65
Alta	42	22.46
Regular	24	12.83
Baja	56	29.95
Muy baja	32	17.11
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

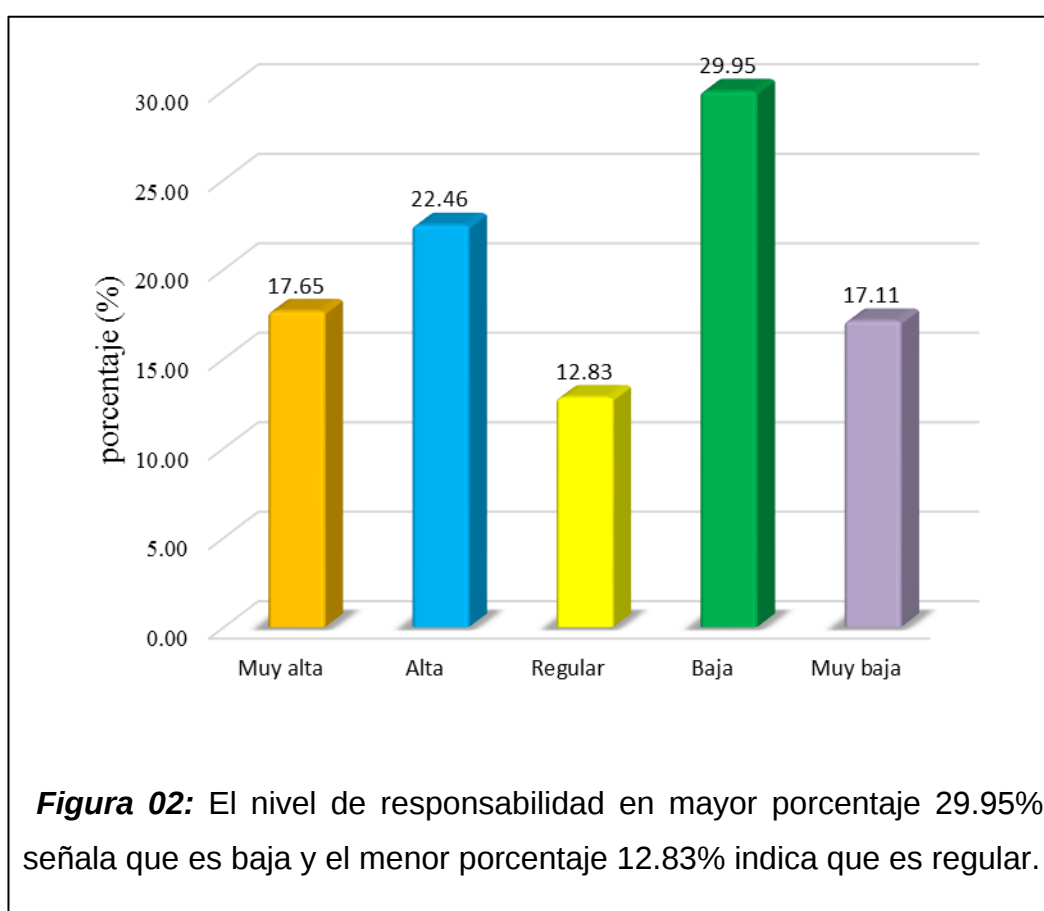


Tabla 05:

Nivel de recompensa

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	28	14.97
Alta	35	18.72
Regular	13	6.95
Baja	56	29.95
Muy baja	55	29.41
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

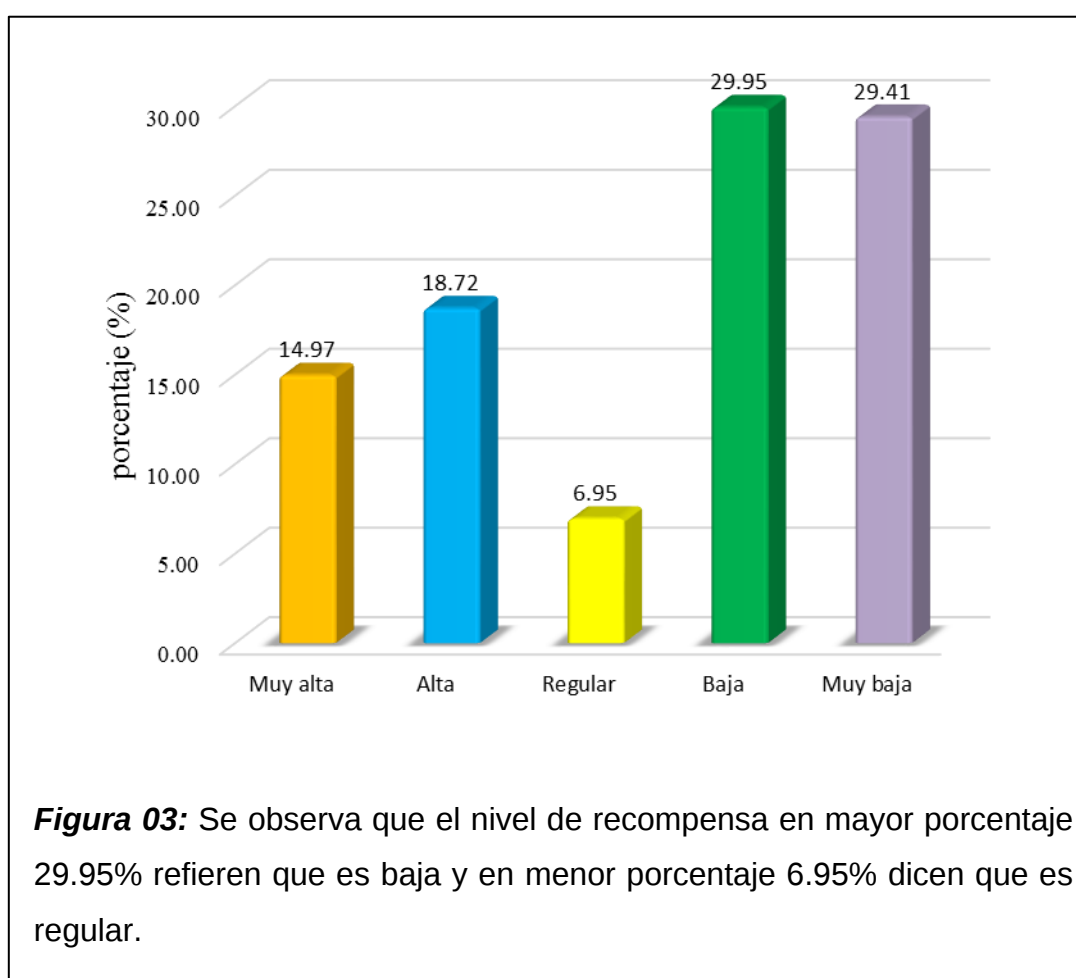


Tabla 06:

Nivel de desafío

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	38	20.32
Alto	45	24.06
Regular	18	9.63
Bajo	46	24.60
Muy bajo	40	21.39
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

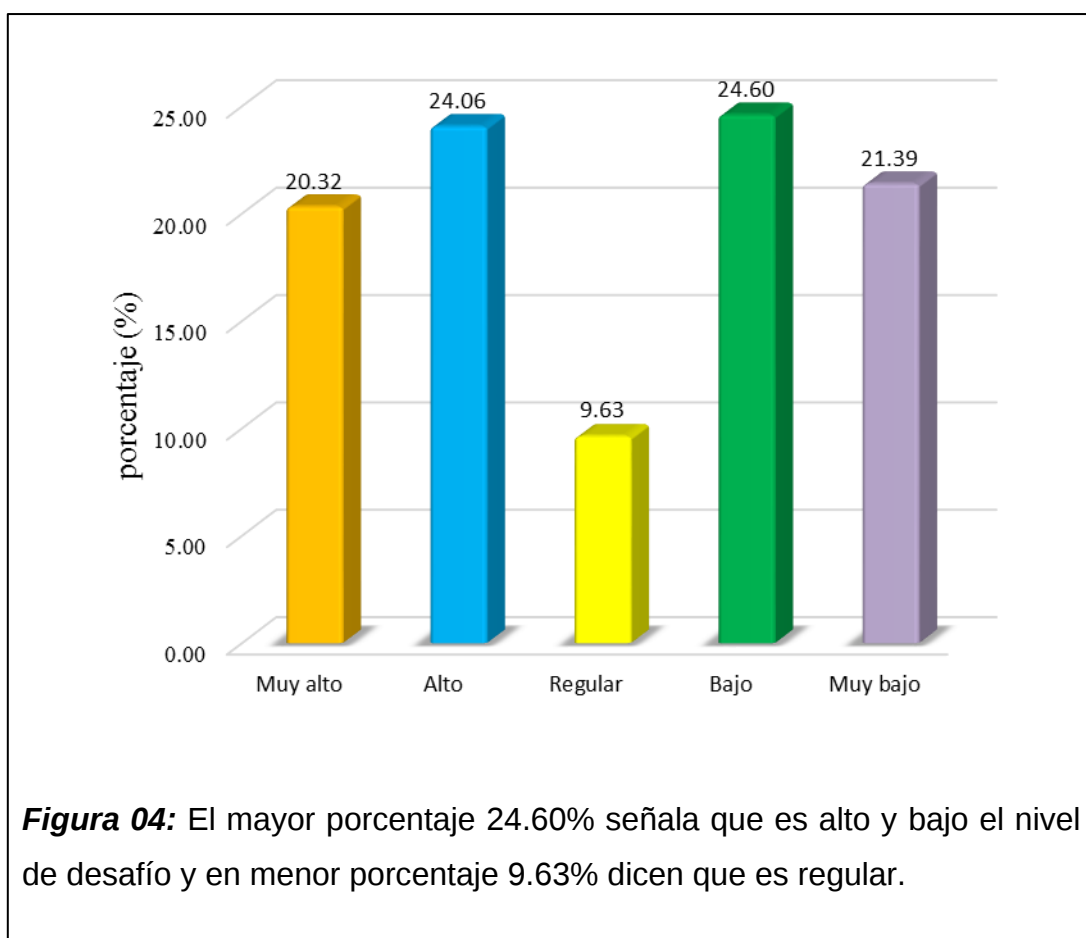


Tabla 07:

Nivel de relaciones

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	34	18.18
Alta	44	23.53
Regular	44	23.53
Baja	37	19.79
Muy baja	28	14.97
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

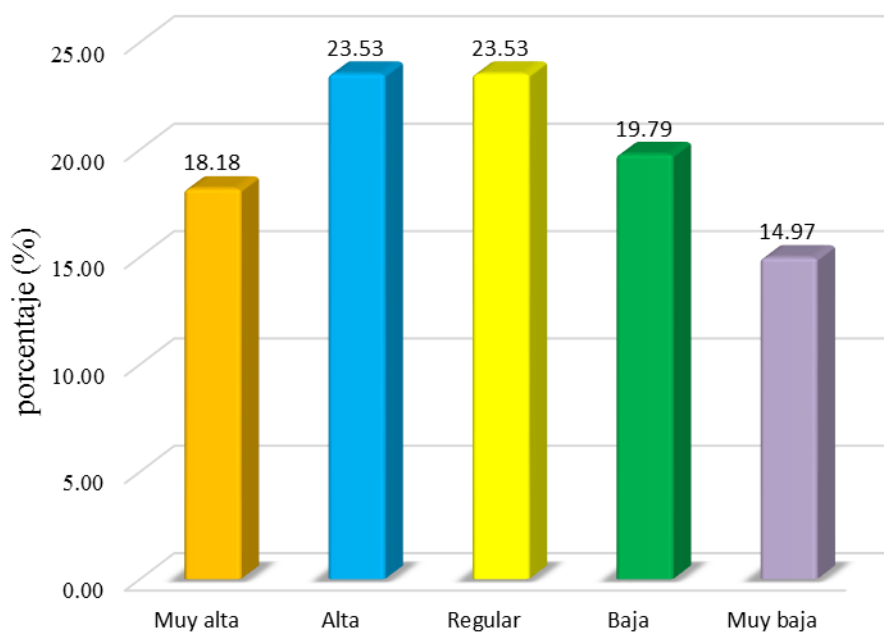


Figura 05: El nivel de relaciones con mayor porcentaje 23.53% manifiestan que es alta y regular y en menor porcentaje 14.97% refieren que es muy baja.

Tabla 08:

Nivel de cooperación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	8	4.28
Alta	12	6.42
Regular	6	3.21
Baja	86	45.99
Muy baja	75	40.11
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

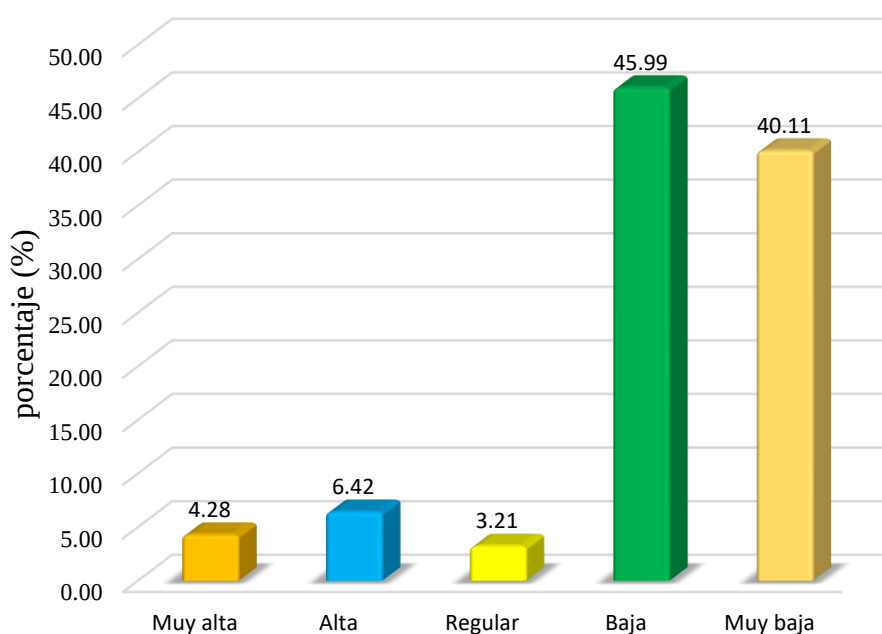


Figura 06: Los encuestados dicen que el nivel de cooperación en mayor porcentaje 45.99% es baja y en menor porcentaje 3.21% es regular.

Tabla 09:

Nivel de estándares

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	23	12.30
Alto	29	15.51
Regular	18	9.63
Bajo	62	33.16
Muy bajo	55	29.41
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

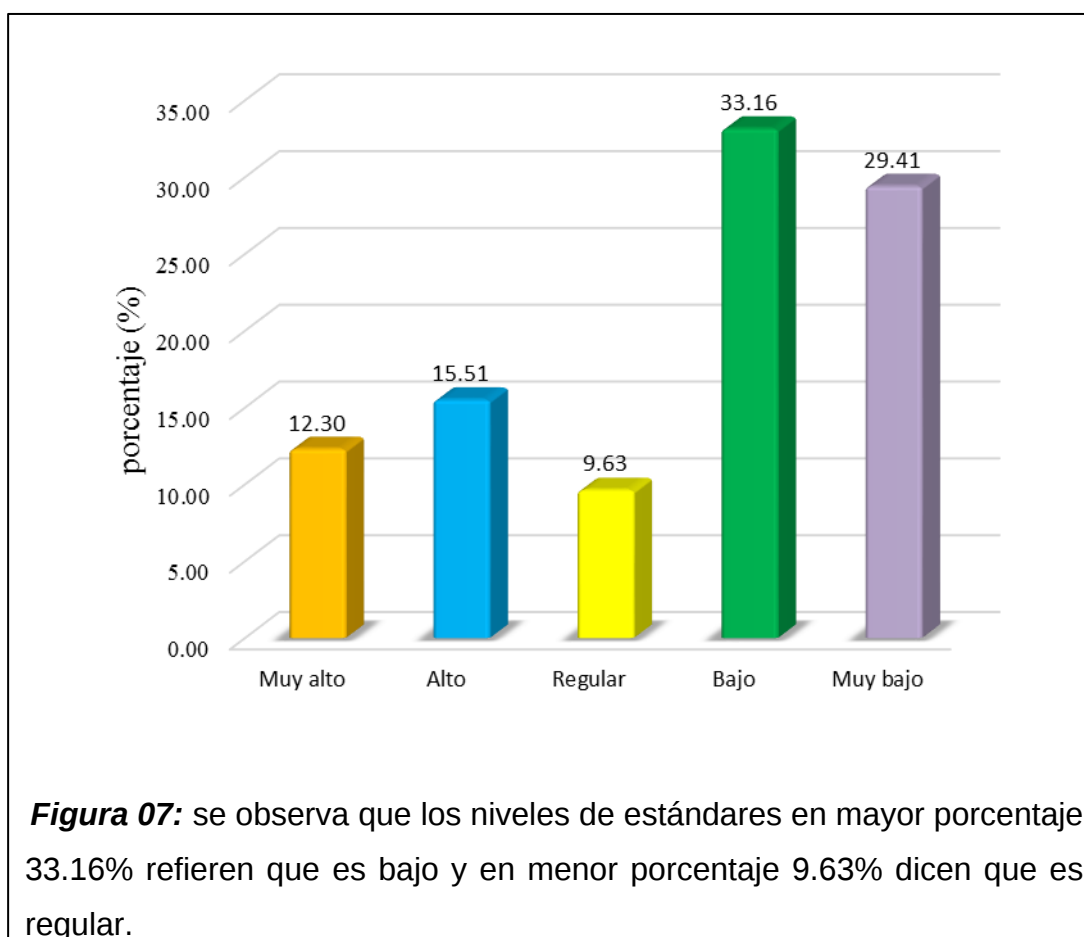


Tabla 10:

Nivel de conflictos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	16	8.56
Alto	23	12.30
Regular	4	2.14
Bajo	79	42.25
Muy bajo	65	34.76
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

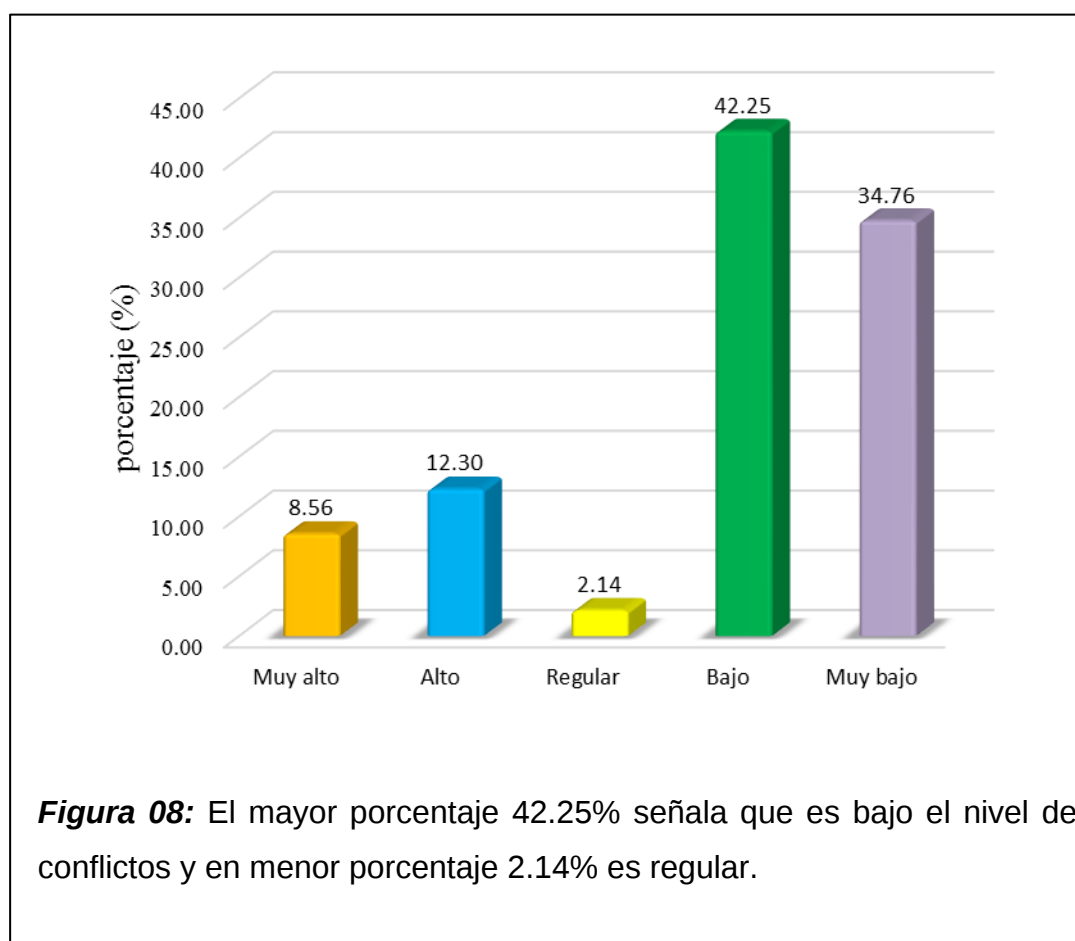


Tabla 11:

Nivel de identidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	30	16.04
Alta	33	17.65
Regular	25	13.37
Baja	44	23.53
Muy baja	55	29.41
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

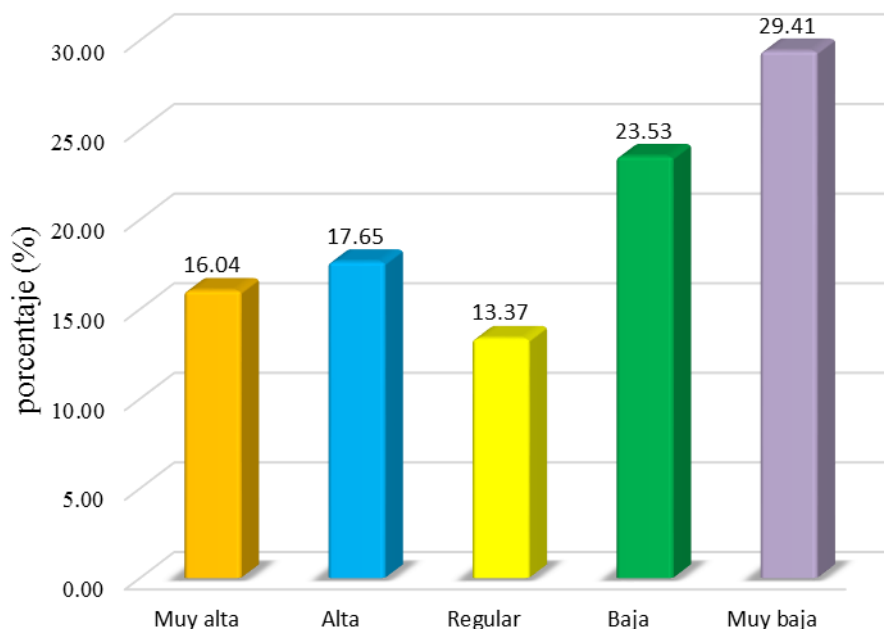


Figura 09: El nivel de identidad en mayor porcentaje 29.41% manifiestan que es muy baja y en menor porcentaje 13.37% dicen que es regular.

Satisfacción laboral

Tabla 12:

Nivel condiciones físicas y/o ambientales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	8	4.41
Alta	21	11.23
Regular	59	31.55
Baja	63	33.82
Muy baja	36	19.25
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

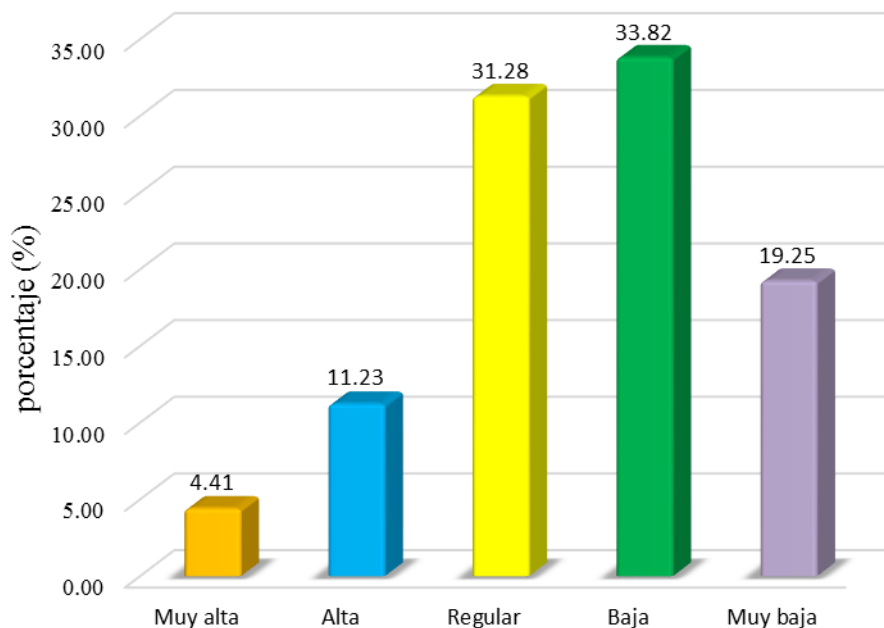


Figura 10: Los encuestados dicen que el nivel de condiciones físicas y/o ambientales un 33.82 % en mayor porcentaje refieren que es baja y en menor porcentaje 4.41% que es muy alta.

Tabla 13:

Nivel beneficios laborales y/o remunerativos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	10	5.35
Alto	17	9.09
Regular	66	35.29
Bajo	63	33.69
Muy bajo	31	16.58
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

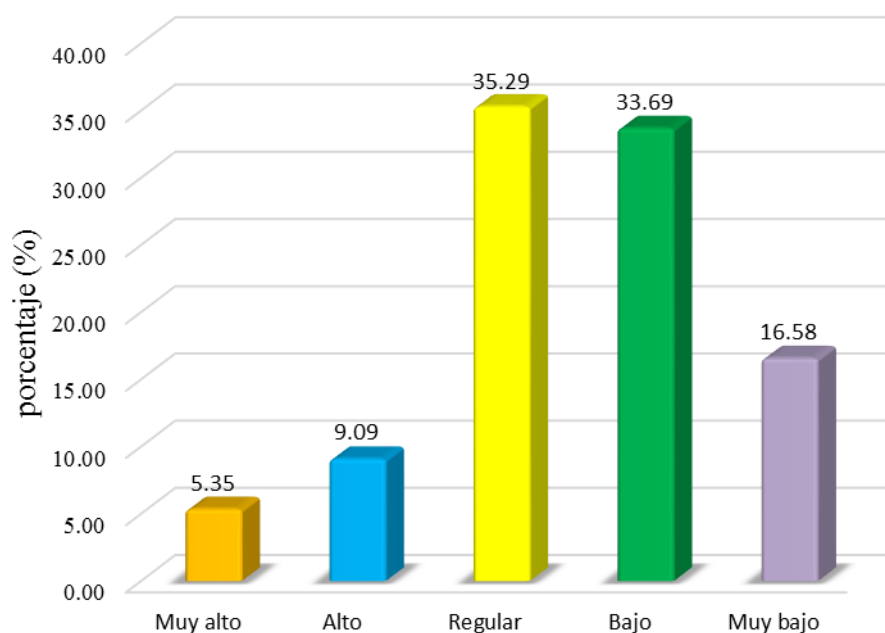


Figura 11: El mayor porcentaje 35.29% señalan que el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos es regular y en menor porcentaje 5.35% dicen que es muy alto.

Tabla 14:

Nivel de políticas administrativas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	12	6.42
Alta	17	9.09
Regular	50	26.74
Baja	78	41.71
Muy baja	30	16.04
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

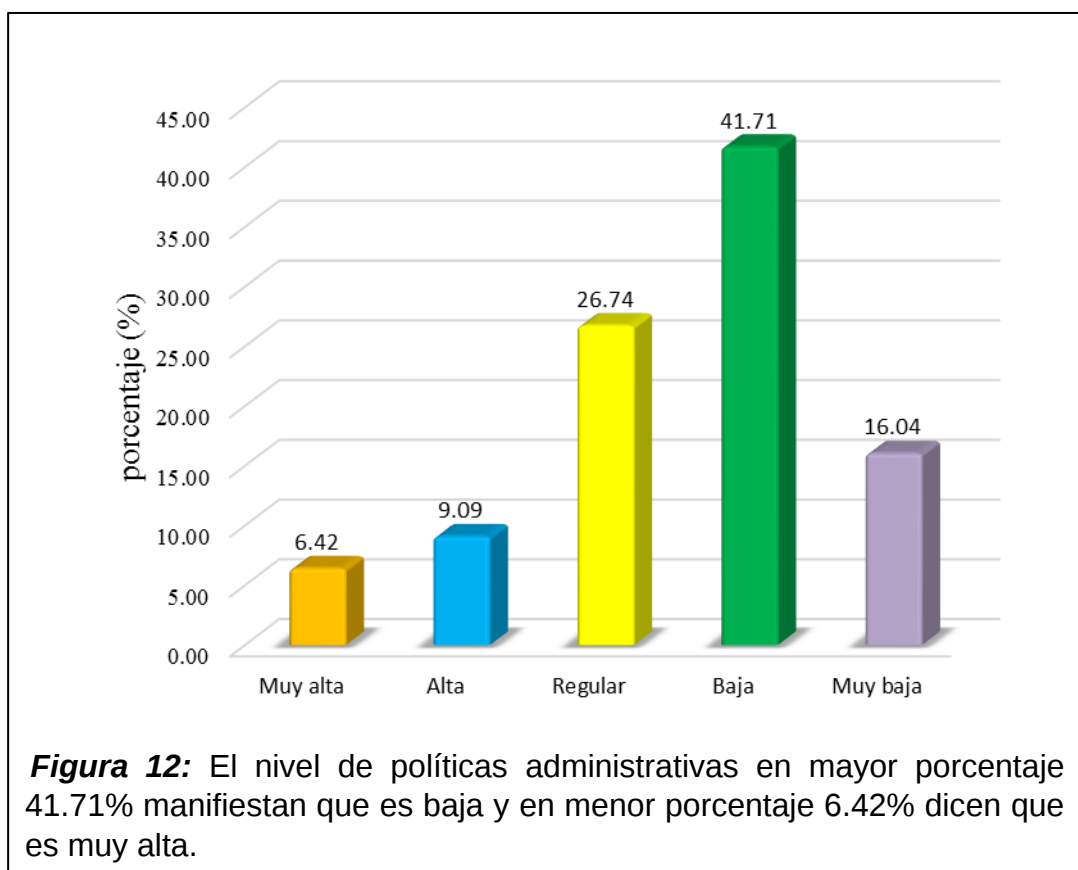


Tabla 15:

Nivel de relaciones sociales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	16	8.56
Alta	26	13.90
Regular	55	29.41
Baja	66	35.29
Muy baja	24	12.83
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

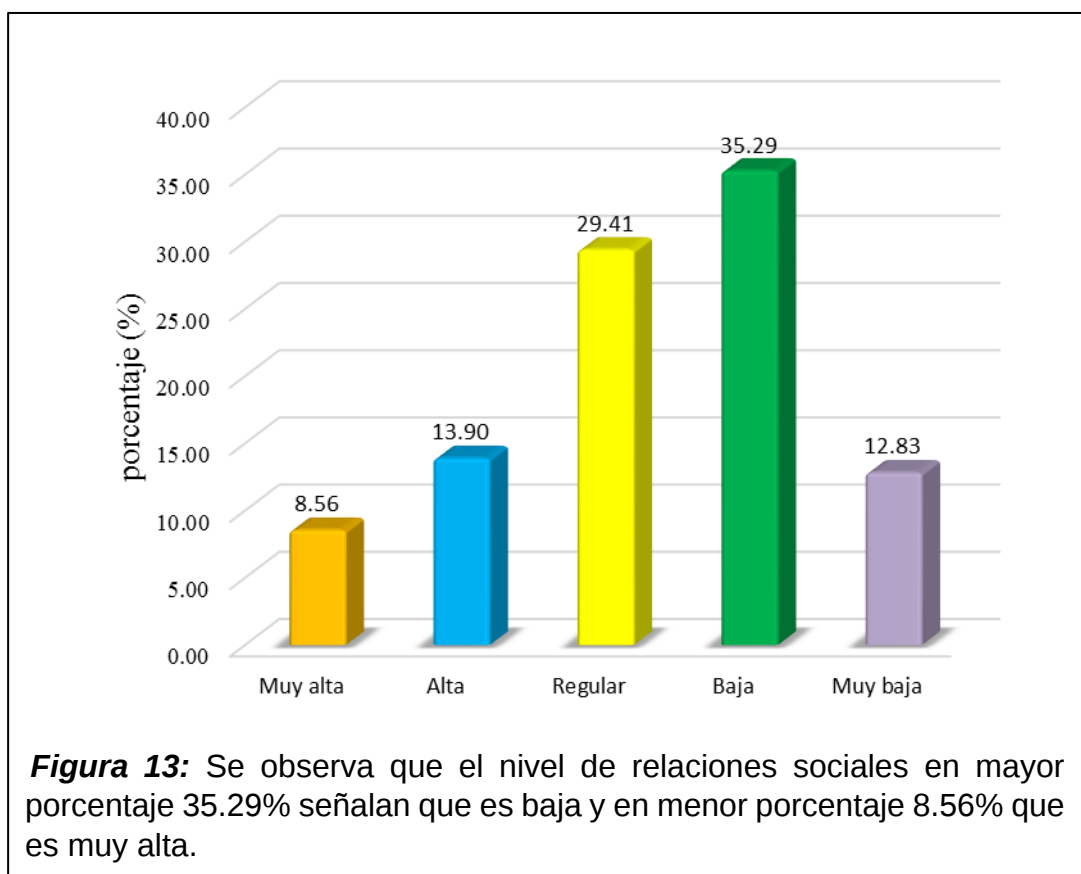


Tabla 16:

Nivel de desarrollo personal

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	43	22.99
Alta	48	25.67
Regular	71	37.97
Baja	16	8.56
Muy baja	9	4.81
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

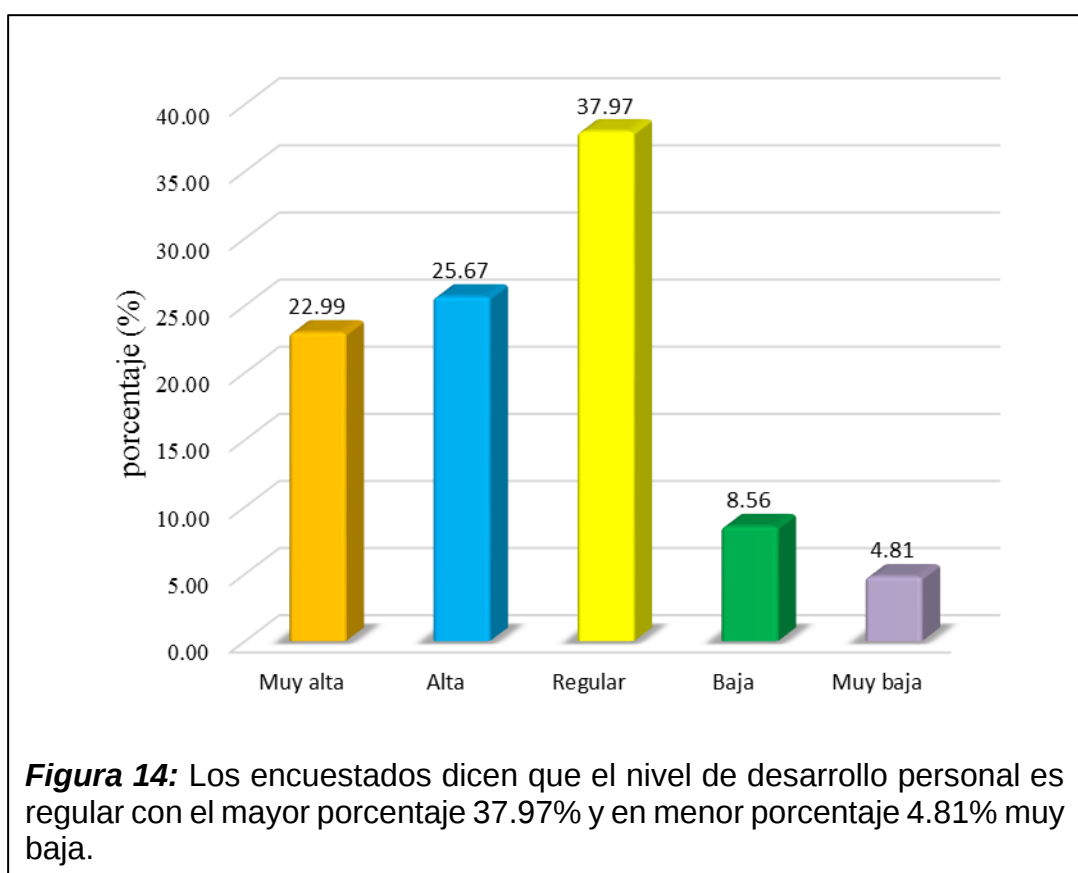


Tabla 17:

Nivel de desempeño de tareas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	35	18.72
Alta	44	23.53
Regular	62	33.16
Baja	27	14.44
Muy baja	19	10.16
Total	187	100.00

Fuente: trabajadores del HGJ

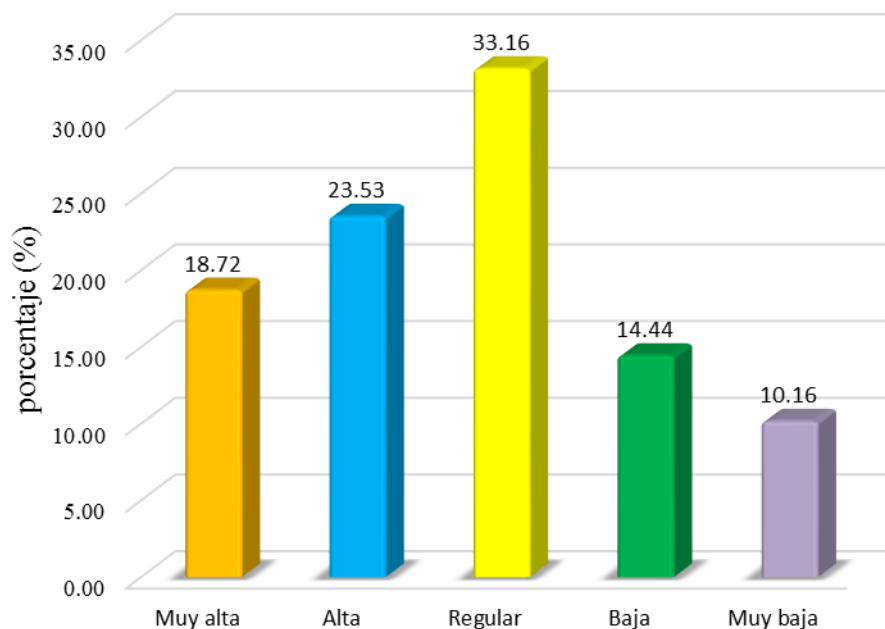


Figura 15: El mayor porcentaje 33.16% señala que el nivel de desempeño de tareas es regular y en menor porcentaje 10.16% que es muy baja.

Tabla18:

Fuerza de relación y prueba de hipótesis

		Clima organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	1,000	,822**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N		187
	Satisfacción Laboral	,822**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	187	

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

La tabla de prueba de hipótesis muestra un Rho de Spearman 0,822, obteniéndose correlación positiva alta.

Prueba de Hipótesis

Se realizó mediante Rho de Spearman, si:

Si Sig. < 0.05 Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Si Sig. > 0,05 Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

H1: Si existe un buen clima organizacional, entonces si se incrementará la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020

H0: Si existe un buen clima organizacional, entonces no se incrementará la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020

La Sig. es $0,00 < 0,05$ lo que determina que existe relación entre las variables, aceptándose H1: que, Si existe un buen clima organizacional, entonces si se incrementará la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020.

V. DISCUSIÓN

La investigación ha sido desarrollada siguiendo la metodología y protocolo establecido por la Universidad Particular de Chiclayo, para lograr los objetivos

propuestos se desarrolló cada una de las variables por medio de sus dimensiones, los cuales mediante el programa Excel y SPSS, se obtuvieron tablas y figuras las cuales fueron interpretadas para llegar a las conclusiones y posteriores recomendaciones.

En cuanto al primer objetivo específico, en el desarrollo de cada una de sus 9 dimensiones, se identificó que la Estructura es baja según el mayor porcentaje **(27%), estos resultados derivan de la escasa inducción, falta de organización y planificación**, burocracia y sin conocimiento de la persona encargada de dirigir las acciones de las áreas o departamentos, de la misma manera la falta de liderazgo en la institución; resultado similar es en cuanto a que la dimensión Responsabilidad es baja de acuerdo a la mayoría (30%), originado por la desconfianza entre compañeros de trabajo, supervisión sin criterio profesional y apoyo, asumen responsabilidades individuales y no en equipo o grupo.

En cuanto a la Recompensa, esta dimensión presenta resultados negativos entre baja y muy baja (60%), esto por la falta de reconocimientos así se haya logrado los objetivos, no siendo primordial un destacado trabajo, existiendo también críticas por parte de la Dirección General por el trabajo realizado; en lo que respecta a la dimensión Desafío, los resultados son paralelos entre alto y bajo (25%), se encuentra divididas las respuestas pues algunos consideran que en la institución las nuevas ideas no son bien recibidas, además de no progresar por las iniciativas que se realizan en las labores.

Referente a las Relaciones, estas presentan un nivel regular y alto (24%), lo favorable es originado por la amistad de años y respeto entre compañeros de trabajo; se encuentra debilidad de manera regular en la confianza y trabajo tenso; entre lo negativo es el trabajo tenso y diálogo con la Dirección General. De acuerdo a los resultados de la Cooperación, este es desfavorable, pues entre baja y muy baja suman (86%), al observar que cada uno realiza sus actividades sin solicitar ayuda y falta de trabajo en equipo; asimismo, el escaso apoyo y comprensión de la Dirección minimiza los resultados.

En lo que respecta a los Estándares, presenta resultados negativos al señalar la mayor parte de trabajadores entre bajo y muy bajo (62%), causado por el escaso

interés al realizar el trabajo, mal uso de los recursos y falta de compromiso con la institución; parecido resultado es en la dimensión Conflictos, encontrándose entre bajo y muy bajo (75%) al no llegar a acuerdos favorables entre los funcionarios y trabajadores, no se toma en consideración las opiniones originando discusiones entre compañeros de trabajo y Dirección, así también se les otorga tareas que no les corresponde según refieren.

Al describir la última dimensión Identidad, los resultados también son desfavorables, pues el mayor número de trabajadores (54%) sostiene que provienen de la falta de interés hacia ellos, estancamiento de la institución y falta de lealtad. Ante los resultados descritos se percibe que existe un clima organizacional desfavorable.

En el **segundo objetivo específico**, se analizaron y describieron las 6 dimensiones que corresponde a la variable satisfacción laboral, encontrándose que la dimensión Condiciones Físicas y/o Ambientales, presentan nivel regular y bajo en su mayor porcentaje (32% y 34%) originado por el escaso equipamiento, distribución del ambiente y la posibilidad de contraer enfermedades; con respecto a Beneficios Laborales y/o Remunerativos, sostienen que es regular (35%), sin embargo un buen porcentaje (34%) refieren que es bajo, ocasionado por el descontento con el sueldo e incentivos, falta de capacitación, amenazas de procesos administrativos.

Las **Políticas Administrativas**, muestran un nivel bajo según la mayor parte de trabajadores (42%), este desbalance es originado por lo desagradable del ambiente causado por los conflictos entre funcionarios, Dirección General y trabajadores, falta de solidaridad y trabajo en equipo; las Relaciones Sociales de acuerdo a la mayoría (35%) son bajas, al no creer que su trabajo les permite realizarse como personas, falta de consideración para los ascenso de nivel y descontento por los logros que se han obtenido; en cuanto a la dimensión Desarrollo Personal, este es regular, al creer que las tareas realizadas son importantes para la institución y las funciones plantean nuevos retos.

Culminando con las dimensiones, el Desempeño de las Tareas es regular, debiendo mejorar para que se incremente la disposición e interacción con los jefes

y funcionarios, así también mejorar la cordialidad y reconocer el trabajo realizado. Al desarrollar y describir las diferentes dimensiones, al igual que la variable clima organizacional, se percibe insatisfacción por los trabajadores, resultados desfavorables para la institución.

Al ser analizados los resultados de ambas variables con el Coeficiente de Correlación de Spearman, se tiene como resultado 0,822 siendo una correlación alta, logrando de esta manera el tercer objetivo específico. La misma tabla tiene como resultado que la Sig. es $0,00 < 0,05$ lo que determina relación entre las variables, de esta manera se logra el objetivo general de la investigación y respuesta al problema; en cuanto a la hipótesis se acepta H1: en que, si existe un buen clima organizacional, entonces si se incrementará la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020.

La investigación presenta similar resultados con las investigaciones internacionales de Zambrano (2019), Cacia y Sicard (2018) Cardona (2016) y Belizan (2015), de igual manera con las investigaciones nacionales desarrolladas por Rivera (2020), Chacón (2018), Fajardo (2018) y Gotelli y Mansilla (2018); asimismo, con los estudios locales de Cerdán (2019), Constantino y Lozada (2018) y Tirado (2016), el encontrar dentro de sus resultados que existe relación positiva entre las variables estudiadas, clima organizacional y satisfacción laboral.

Los resultados corroboran lo referido por Brunet (1999), Chiavenato (2000) y Valencia (2004) quienes señalan al clima organizacional como el resultado de la relación entre las partes, dependiendo el comportamiento de los factores organizacionales y la percepción que se tiene de estos, identificando la influencia entre la personalidad de los individuos y el entorno. Se muestran en la institución serias fallencias, percibido de manera negativa por los trabajadores, lo que conlleva a percibir los diversos factores o dimensiones como desfavorables.

De la misma manera afirma lo descrito por Rodríguez (2016) y Chiavenato (2017), al considerar que el clima organizacional define el ambiente, las conductas modifican el entorno, afecta la identidad y compromiso en los trabajadores, varían el entorno por medio de actitudes y conductas, así como diferentes factores estructurales alteran el entorno donde laboran; tal como se ha descrito en los resultados de la investigación. Por lo tanto, son diversos los elementos por los

cuales se mejora o desfavorece un ambiente en cual se desarrollen las actividades de los trabajadores.

Así mismo, se comprueba lo referido por Robbins y Coulter (2018) al mostrar que la satisfacción laboral es la actitud que se tiene al trabajo que realiza, lo cual no lo tiene n los trabajadores según las respuestas analizadas; siendo esto preocupante porque si se encuentra satisfechos incrementarán su desempeño. Sumado a este resultado, se acredita lo afirmado por Robbins y Judge (2017) en que es un sentimiento favorable hacia el puesto donde se labora.

VI. CONCLUSIONES

Al realizar la descripción del clima organizacional, se evidencia resultados desfavorables en 8 de sus 9 dimensiones, derivado de obtener niveles bajos y muy

bajos en lo que respecta a la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, cooperación, estándares conflictos e identidad; hechos que originan desequilibrio en el ambiente de trabajo del nosocomio; por otro lado, el único aspecto positivo es las relaciones, procedente del tiempo que vienen laborando juntos lo cual ha genera en ellos amistad y respeto.

La satisfacción laboral, de acuerdo a lo analizado, es el nivel de aprobación de los trabajadores en base a sus condiciones de trabajo y entorno en el cual se desempeña, importante variable al estar estrechamente relacionada con el buen funcionamiento de la institución, eficacia y eficiencia, desempeño y rentabilidad; los hallazgos referidos a las dimensiones que forman esta variable, tras haber sido descritas, son desfavorables para la organización encontrándose insatisfacción en los trabajadores del hospital.

Al realizar la búsqueda de asociación entre las variables de estudio, se obtuvo mediante el Coeficiente de Spearman una correlación positiva alta 0,822; asimismo, al ser la Sig. $0,000 < 0,05$ determina que existe relación entre las variables, aceptándose H1: que, Si existe un buen clima organizacional, entonces si se incrementará la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020; logrando los objetivos planteados y dar respuesta a la pregunta de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

A la Dirección General y funcionarios de la institución, tomar en consideración

los resultados encontrados en las dimensiones que comprenden el clima organizacional, pues al ser estos desfavorables perjudican el buen desarrollo de la gestión. Así también, se sugiere ante los negativos resultados, formar una comisión presidida por recursos humanos para el desarrollo de un plan de mejora en base a los resultados encontrados en la presente investigación.

De igual manera, a los funcionarios y Dirección General, adoptar los resultados encontrados en las dimensiones que corresponde a la satisfacción laboral, lo cual genera en los trabajadores insatisfacción como se muestra en los hallazgos; por lo tanto, es importante generar acciones que confinen la actual problemática que se presenta en el nosocomio, de esta manera se aprovecharán las competencias y habilidades con el propósito mejorar el comportamiento de los trabajadores.

Al identificarse una fuerza de correlación alta y que al ser la significancia menor al margen de error lo que determina la relación entre las variables, se debe priorizar las acciones dirigidas a la mejora del clima organizacional por la elevada asociación con la satisfacción laboral, permitiendo elevar su productividad en la institución. Se sugiere también luego de aplicar las acciones, volver a medir los niveles de las variables para continuar con la mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

McClelland , D. C., & Perilla Toro, L. (1998). Revista Latinoamericana de Psicología. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(3), 529-532. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80530309.pdf>

Abad Alfonso , A., Pérez Zulueta , M. A., & Gonzales Laucirica, A. M. (octubre de 2013). La gestión de intangibles: futura administración de las instituciones hospitalarias. Obtenido de <http://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion4/LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20INTANGIBLES.pdf>

Agarwal , P. (January de 2015). The Moderating Effect of Strength of Organisational Climate. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 41(1 71-76). USA. Obtenido de Journal of the Indian Academy of Applied Psychology: <https://search.proquest.com/openview/b47da2ecbda09d83d01a0a6de1c862d6/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032058>

Aranbicia, Y. (Diciembre de 2007). Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional. (L. M. R., Ed.) UVM, 216. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/223/jam.htm>

Belizan, N. (2015). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en docentes pertenecientes al sector publico y privado*. tesis de licenciatura , universidad abierta interamericana, facultad de psicologia y relaciones humanas, cordova. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC119722.pdf>

Bioestadístico. (2010-2020). Obtenido de https://bioestadistico.com/?option=com_content&view=article&id=153%3Acalculo-del-tamano-de-la-muestra-para-estimar-parametros-categoricos-en-poblaciones-finitas&catid=46%3Acalculo-del-tamano-de-la-muestra&Itemid=213

Cacua, A., y Sicard, A. (2018). *El clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general*. (Tesis pre grado). Universidad Central de Venezuela. Recuperado de

<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/19476/1/El%20Clima%20Organizacional%20y%20la%20relaci%C3%B3n%20entre%20Condiciones%20y%20Me.pdf>

Cerdán, Ch. (2019) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de salud Pachacutec Cajamarca - 2018*. (Tesis pre grado). Universidad nacional de Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3147/TESIS-2019-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chacón Paredes, F. Y. (2018). *el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los servidores públicos administrativos de la municipalidad provincial Sánchez Carrión: 2018*. tesis de licenciatura, universidad nacional de trujillo, facultad de ciencias economicas, huamachuco. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12791>

Chiang Vega , M. M., Gomez Fuentealba, N. M., & Hidalgo Ortiz , J. P. (03 de abril de 2017). Satisfacción laboral de los trabajadores chilenos. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 33(57), 60. doi:<http://dx.doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>

Chiang Vega, M. M., Nuñez Partido, A., & Huerta Rivera, P. C. (septiembre-diciembre de 2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *icade. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 72(01). concepcion, chile. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/303696608>

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*, 23(02). concepcion, chile. doi:10.4067/S0718-23762008000200004

Chiang, M., Martín, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia de Comillas.

Chiavenato, I. (2009). *comportamiento organizacional (dinamica del exito de las organizaciones)*. (segunda, Ed.) Monterrey, Mexico : McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Constantino Figueroa , I. N., & Lozada Vásquez, L. A. (2018). *El clima organizacional en la CRAC Raíz, su influencia con la satisfacción laboral de sus colaboradores Jaén 2018*. Universidad Señor de Sipán, Cajamarca. Obtenido de <http://200.60.28.13/handle/uss/5545>

Cordova Narváez, K. A. (2016). *La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*. tesis de especializacion , Universidad de Manizales, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, manizales. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/3033>

De la Cruz Pascual , J. D., & Farge Perich, S. Y. (2018). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados*. Lima : Universidad de Ciencias Aplicadas. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624957/De %20la%20Cruz_PJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624957/De%20la%20Cruz_PJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Diaz, C. (2017). *Comportamiento organizacional y satisfaccion laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Guadalupe - la libertad año 2017*. Universidad nacional de trujillo.

Dorland (2005). *Diccionario enciclopedico ilustrado de medicina*. Obtenido de bloks Medicos: <https://booksmedicos.org/dorland-diccionario-enciclopedico-ilustrado-de-medicina-30a-edicion/>

Dorta Quintana , A. (2013). *centro del del desarrollo gerencial*. Obtenido de un espacio para el aprendizaje: <http://centrodesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>.

Dorta Quintana , A. (07 de enero de 2013). *Un espacio para el aprendizaje* . Obtenido de Centro de desarrollo Gerencial :

<http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

Decreto Supremo. (2013). *DECRETO SUPREMO N° 004-2013 - PCM*. LIMA: Diario Del Peruano. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

El comercio. (20 de agosto de 2018). Obtenido de Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>

Fajardo Zamora, M. A. (2018). *Clima Organizacional Y La Relación Con La Satisfacción Laboral En Los Profesionales Médicos Del Departamento De Cirugía General Del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Durante El Año 2017*. (Tesis de licenciatura), Universidad Privada San Juan Bautista, Facultad De Ciencias De La Salud, lima.

Felipe Bravo, G. M., Aguilar Chávez, P. V., Becerra Julca, A. E., Lara Cieza, D., Jesús Ramirez, g. d., & Zavaleta Pesantes, h. w. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio. *sciendo*, 21(3), 6. doi: <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2018.041>

Filehorse. (s.f.). Obtenido de <https://www.filehorse.com/es/descargar-ibm-spss-statistics/>

Flores Meneces, M. M. (05 de abril de 2010). *El Hospital: Concepto Y Funcionamiento Historico*. Obtenido de Unidad De Investigación En Salud Pública Y Gerencia Hospitalaria "Luis Valera Pirela" Venezuela": <http://maiquiflores.over-blog.es/article-el-hospital-concepto-y-funcionamiento-historico-48688676.html>

Forenhand Garlie , A., & Von Haller , G. (01 de Diciembre de 1964). Variaciones ambientales en los estudios del comportamiento organizacional. Boletín psicológico. *Boletín Psicológico*, 382. doi:<https://doi.org/10.1037/h0045960>

- Garcia , J., & Ayala , D. (2016). *Diagnóstico del clima organizacional como factor generador de Bournot laboral en el personal de la gerencia de salud y gestión ambiental de C.V.G. VENALUM, C.A.* informe de tesis , Universidad Nacional Experimental de Guayana, Guayana. Obtenido de http://cidar.uneg.edu.ve/cgi-win/be_alex.exe?Acceso=T032000034311/0&Nombrebd=bcuneg&ForReg=http://cidar.uneg.edu.ve/cgi-win/be_alex.exe
- García Solarte , M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración* 1(42), 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gómez , M. S., Galvis Apante, A., & Royuela , V. (diciembre de 2015). Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso. *Investigador del Centro de Estudios Económicos Regionales-CEER del Banco de la República*(230), 1-57. Obtenido de https://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/dtser_230.pdf
- Gotelli Santivañez, J., & Mansilla Santamaría, M. A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del.* tesis de maestria , universidad cesar Vallejo, ciencias medicas, lima.
- Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado , C., & Baptiste Lucio , P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mexico D.F, MEXICO: McMGRW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.
- Herzberg, F. (1977). *Ortodox Job Enrichment: A Common Sense Approach to People at Work.* Estados Unidos: Defense. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/849-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2540-1-10-20120607%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/849-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2540-1-10-20120607%20(1).pdf)
- Hurtado Aguilar , R. a. (2017). *clima organziacional y satisfaccion laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de guadalupe 2017.* la alibertad, guadalupe. Obtenido de <https://1library.co/document/rz3v917y->

organizacional-satisfaccion-personal-administrativo-municipalidad-distrital-guadalupe-libertad.html

Indeed (2016). Obtenido de http://blog.indeed.com/hiring-lab/indeed-job-happiness-index-2016/?utm_source=EREMayEmail

Infocapitalhumano. (mayo de 2016). Obtenido de Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health-sector-establishments/>

Instituto nacional de estadística e informática (2016). *INEI* . Recuperado el 06 de septiembre de 2019, de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health-sector-establishments/>

Ipsos-Edenred. (31 de mayo de 2016). *BBC - Mundo*. Obtenido de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/05/160531_economia_felicidad_trabajo_mexicanos_lf

Koys, D. J., & Decotiis, T. (1 de marzo de 1991). *Inductive Measures of Psychological Climate*. Obtenido de The Tavistock Institute: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001872679104400304>

Likert, R., & Likert, J. (1986). *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. New York, Estados Unidos : McGraw-Hill. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/105960117700200123>

Likert, R. (1968). El Factor Humano de la Empresa. *Deusto*(8), 308. Obtenido de https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=19254783254&searchurl=an%3Dlikert%2Brensis%26sortby%3D20%26tn%3Dfactor%2Bhumano%2Bempresa&cm_sp=snippet-_srp1-_title1

- Litwin , G., & Stringer , R. A. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston, Estados Unidos : Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/motivation-and-organizational-climate-by-george-h-litwin-and-robert-a-stringer-jr/oclc/635794888>
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston, USA: Boston : Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- López Roldan , P., & Fachely, S. (2015). *Metodologia de la investigacion social cuantitativa* (1 ed.). Barcelona , España: Creative Commons. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- López, L. (2016). *Blog Sobre Retención y Desarrollo*. Obtenido de grupo P & A: <https://blog.grupo-pya.com/cuales-son-los-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral/>
- Manosalva Vaca, C. A., Manosalva Vaca, L. O., & Nieves Quinteros, J. (11 de junio de 2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un analisis cuantitativo riguroso de su relacion. *ad-minister*, 26. esmeraldas, ecuador. doi:DOI: 10.17230/ad-minister.26.1
- Manzo Pinto , J. F. (Diciembre de 2002). El legado De Frederick Irving Herzberg. *revisa universidad EAFIT*, 128, 9. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (abril - Junio de 2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACIÓN. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 19. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017
- Maslow, A. (1943). *Una teoría de la motivación humana* (Vol. 50). Psychological Review. Obtenido de

<https://web.archive.org/web/20080511161347/http://emotionalliteracyeducation.com/abraham-maslow-theory-human-motivation.shtml>

McGregor, D. (1960). *El lado Humano de las organizaciones*. Bogota , Estados Unidos: Mc GRAW - HILL. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/236488436/El-lado-humano-de-las-Organizaciones-Douglas-McGregor-pdf>

Melia , J. (1998). *Psicología de la Seguridad*. Obtenido de universidad de valencia: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S21_26.PDF

Melia, J., & Peiro, J. (1998). *Psicología de la Seguridad*. Obtenido de Universidad de Valencia: https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S04_82.PDF

Melia, J., Pradilla, J., Marti, N., Sancemi, M., Oliver, A., & Tomas, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de psicología*, 25-39. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=10025350&pid=S0718-2376200800020000400010&lng=es

Meza Barajas, E. (01 de julio de 2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *comunicacion*, 8(2), 11. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lang=es

Montoya Caceres, P., Bello Escamilla, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (abril de 2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58). santiago, chile. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007

Muñoz Seco , E., Coll Benejam, J. M., Torrent Quetglas, M., & Linares Pou, L. (Marzo de 2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los

profesionales sanitarios. *Originales*, 37(4), 209-214.
doi:<https://doi.org/10.1157/13085951>

OECD (2020) *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*, OECD Publishing, Paris. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>.

Organizacion de Naciones Unidas. (marzo de 2020). Obtenido de https://search.un.org/results.php?ie=utf8&output=xml_no_dtd&oe=utf8&Submit=Search&query=satisfacci%C3%B3n+laboral&tpl=en&lang=en&rows=10

Pedraza Melo, N. A. (junio de 2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(01). Tamaulipas, mexico. Recuperado el 04 de septiembre de 2019, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090&lang=es

Peña cardenas , m. c., Diaz Diaz , G., & Carrillo Puente , A. (2015). relacion del clima organizacional y la satisfaccion laboral en una pequeña empresa Familiar. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 8(1). Monclova, Coahuila, mexico. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2499791

Quevedo Candela , A. V. (abril de 2003). *Estudio de Clima Organizacional Basado en el Modelo Funcionamiento de Organizaciones: Octogono*. Universidad de Piura., Área Departamental de Ingeniería Industrial y Sistemas. Piura: Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1214/ING_400.pdf?sequence=1

Rivera, D. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral – Gerencia Regional de Salud - Oficina de Administración Trujillo*. (Tesis segunda especialidad) Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16238/2E%20643.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Roa Rojas , Y. T. (2004). *Diagnostico de clima organizacional en el departamento de operaciones de una empresa trasnacional*. Universidad Catolica Andres Bello, area de Gerencia , Caracas - Venezuela. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1863.pdf>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13ed.). Mexico: Pearson Education.
- Rodriguez , E. (enero de 2016). El clima organizacional presente en. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 16. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Ruis Segura, C. M. (2009). *Nivel De Satisfacción Laboral En Empresas Públicas Y Privadas De La Ciudad De Chillán*. Tesis de especializacion , Universidad del Bio Bio , Facultad De Ciencias Empresariales -Departamento de Gestion Empresarial , concepcion - Bio Bio. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Salcedo, S. y Lozano, Y. (2015). *Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de Litwin y Stinger en dos sucursales de vivienda en Cartagena durante 2014* (Tesis pre grado). Universidad de Cartagena. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20clima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>
- Sánchez Cañizares, S. M., Fuentes Garcia, F., & Artacho Ruiz, C. (Marzo de 2008). *desarrollo de recursos Humanos*. Obtenido de rankings internacional de satisfacion laboral: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

- Services, E. A. (2016). *Por qué los mexicanos están más contentos con su trabajo que los estadounidenses*. Obtenido de Blog BBC Notice: http://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/05/160531_economia_felicidad_trabajo_mexicanos_lf.
- Steers, R. M., Mowday, R. T., & Shapiro, D. L. (Julio de 2004). El futuro de la teoría de la motivación laboral. *Academy of Management Review*, 29(03). doi: <https://doi.org/10.5465/amr.2004.13670978>
- Tirado Tejada, V. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa betoscar serviseir de la ciudad de cajamarca*. Informe de tesis, Universidad Nacional de Cajamarca., Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1040/RELACI%C3%93N%20ENTRE%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vasquez Martinez, R., & Guadarrama Granados, J. (enero-julio de 2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo de Educar*, 3(5), 105-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31103505.pdf>
- Vazquez Moctezuma, S. E. (2014). La motivación de los empleados en bibliotecas a través de la teoría de las expectativas. *Revista Infoacceso*, 2(1), 13. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/La%20motivaci%C3%B3n%20de%20los%20empleados%20en%20bibliotecas%20a%20trav%C3%A9s%20de%20la%20teor%C3%ADa%20de%20las%20expectativas.pdf>
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York:, Estados Unidos : John Wiley and Sons. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/408299722/WORK-AND-MOTIVATION-Victor-Vroom-pdf>

Zambrano, C. (2019). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (sede Bogotá)*. (Tesis pre grado). Recuperado de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1520/1/DNA-spa-2019-Relacion_del_clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_de_los_funcionarios_de_libre_nombramiento_y_remocion

ANEXOS

ANEXO 1

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

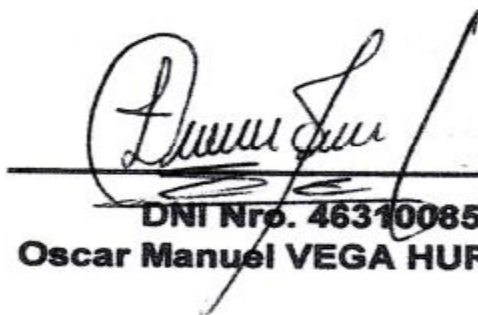
Yo, **Oscar Manuel VEGA HURTADO**, identificado con **D.N.I N° 46310085**, Bachiller en administración y finanzas de La Universidad Particular De Chiclayo, autor del proyecto de investigación de tesis denominado "Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén - 2019".

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 normativas universitarias y dispositivos legales vigentes.

Jaén, 06 de octubre del 2020



DNI Nro. 46310085
Oscar Manuel VEGA HURTADO

ANEXO 2

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, **MAG. Miguel Ángel CASTRO CASTRO**, Asesor de tesis, del informe de tesis denominada ***“Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén - 2020”***, del alumno **Oscar Manuel VEGA HURTADO**, identificado con **D.N.I No 46310085**, Bachiller en administración y finanzas de La UDCH, constato que tiene un índice de similitud del 25% , admitido, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitín, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revidado dicho reporte y concluyo, que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el proyecto de tesis cumple con todas las normas para el uso de las citas y referencias establecidas en la Universidad Particular De Chiclayo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, así como de la documentación aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes.

Chiclayo, 10 de Mayo del 2021.

ANEXO 3

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA.

PRESENTACIÓN.

A continuación, se presenta un conjunto de proposiciones relacionadas con la atmosfera de su campo laboral para conocer el clima organizacional en el hospital General Jaén, por el cual solicito su valiosa colaboración la encuesta es anónima y confidencial.

INSTRUCCIONES.

A continuación, te presentamos una serie de items (preguntas) que contienen respuestas en escala del 1 al 5, el cual le agradecemos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa (X), en una sola alternativa por cada pregunta que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que su participación es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas.

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL. A continuación Ud. Encontrará un aserie de enunciados con cinco (05) alternativas de respuesta.

1. Totalmente de acuerdo (TA) = 5.
2. De acuerdo (DA) = 4.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Neutro) = 3.
4. Desacuerdo (D) = 2.
5. Totalmente en desacuerdo (TD) = 1.

Nº	DESCRIPCION DE ITEMS	1 TA	2 DA	3 NE	4 DS	5 TS
ESTRUCTURA						
1	Aquí se me ha explicado el funcionamiento de la institución; q uién tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno.					
2	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a qu e existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir					
3	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificació n.					
4	En algunas actividades en las que se me ha solicitado particip ar, no he sabido exactamente quién era mi jefe					
5	En esta institución los trabajos están bien asignados y organiz ados					

6	La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.					
7	En esta institución a veces no se sabe bien quién tiene que decidir las cosas.					
RESPONSABILIDAD						
8	En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad de las personas para desarrollar su trabajo.					
9	Quienes dirigen esta institución prefieren que, si uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.					
10	En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico					
11	En esta institución no se confía mucho en el criterio individual porque casi todo el trabajo que hacemos se revisa					
12	Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos					
13	En esta institución cada personal realiza el trabajo que corresponde a su cargo y no deben asumir responsabilidades que no le competen.					
14	En esta institución se piensa que las personas deben resolver por sí solas los problemas del trabajo y no recurrir para todo a los jefes.					
15	Uno de los problemas existentes en esta institución, es que el personal no es responsable en el trabajo.					
RECOMPENSA						
16	En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo o obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.					
17	En esta institución existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.					
18	En esta institución a quien comete un error se le aplica castigo.					
19	No importa si hago las cosas bien, porque nadie me lo reconoce.					
20	En esta institución las críticas son bien intencionadas.					
21	En esta institución existen demasiadas críticas.					
DESAFIO						
22	Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.					
23	El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.					

24	Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva.					
25	Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.					
RELACIONES						
26	En esta institución la gente no confía en los demás.					
27	En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.					
28	Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.					
29	Aquí la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás.					
30	En esta institución es muy difícil hablar con los jefes.					
31	En esta institución existe un alto respeto por las personas.					
COOPERACION						
32	Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.					
33	En esta institución se trabaja en equipo.					
34	Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).					
35	La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					
36	Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.					
ESTANDARES						
37	Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.					
38	Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.					
39	En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.					
CONFLICTOS						
40	Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución.					
41	En esta institución se tiende a llegar a acuerdos lo más fácil y rápidamente posible.					
42	Aquí se nos alienta para decir lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.					

43	En esta institución, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y desacuerdos.					
44	En esta institución es posible decir que “no” cuando a uno se le asigna un trabajo que no corresponde con las responsabilidades del cargo.					
IDENTIDAD						
45	En esta institución la mayoría de las personas no están preocupadas por sus propios intereses.					
46	El trabajo que desempeño corresponde a mis aptitudes, habilidades e intereses.					
47	Me interesa que esta institución sea la mejor.					
48	En la medida que esta institución se desarrolla siento que yo también me desarrollo.					
49	Las personas de esta institución están satisfechas de pertenecer a ella.					
50	Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la institución.					
51	No me gusta trabajar en esta institución.					

ENCUESTA SATISFACCION LABORAL. A continuación Ud. Encontrará un aserie de enunciados con cinco (05) alternativas de respuesta.

1. Totalmente de acuerdo (TA) = 5
2. De acuerdo (DA) = 4.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Neutro) = 3
4. Desacuerdo (D) = 2
5. Totalmente en desacuerdo (TD) = 1.

N°	DESCRIPCION DE ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
I	Condiciones físicas y/o ambientales					
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Cuento con los equipos adecuados para desarrollar mi trabajo					
3	Mi trabajo se desarrolla dentro de un ambiente limpio, libre de polvo.					
4	El riesgo de sufrir enfermedades en mi puesto de trabajo es mínimo.					
II	Beneficios laborales y/o remunerativos					
5	El sueldo que percibo en relación con mi trabajo es adecuado					
6	La institución me da incentivos económicos por buen desempeño					
7	La institución asume los costos de capacitación					
8	Mi institución se esfuerza por darme algunas prestaciones no económicas.					
9	Siento que recibo de parte de la institución buen trato.					
10	La institución cumple con todos mis derechos laborales.					
11	Existen normas disciplinarias que garanticen un trato justo.					
12	Las sanciones se aplican teniendo en cuenta el debido proceso de manera equitativa					
III	Políticas administrativas					
13	El ambiente de trabajo es muy agradable					
14	Cuando surgen discrepancia entre los compañeros, se solucionan de la mejor manera.					

15	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
16	Me gusta trabajar en equipo con mis compañeros.					
IV	Relaciones Sociales					
17	Siento que mi trabajo me da la oportunidad para realizarme como profesional					
18	Mi institución me toma en cuenta cuando hay oportunidad de ser promovido o ascendido					
19	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
20	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
V	Desarrollo Personal					
21	Percibo que la tarea que realizo es tan valiosa que afecta a todo el proceso.					
22	El puesto que ocupo está en relación con mi capacidad y preparación.					
23	Mi trabajo me plantea nuevos retos					
24	Me siento satisfecho con el trabajo que desempeño.					
VI	Desempeño de Tareas					
25	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
26	Interactuar adecuadamente con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

ANEXO 4

INDICADORES PARA DETERMINAR LA CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

<u>Valor</u>	<u>Significado</u>
-1	<i>Correlación negativa grande y perfecta</i>
-0.9 a - 0.99	<i>Correlación negativa muy alta</i>
-0.7 a - 0.89	<i>Correlación negativa alta</i>
-0.4 a - 0.69	<i>Correlación negativa moderada</i>
-0.2 a - 0.39	<i>Correlación negativa baja</i>
-0.01 a - 0.19	<i>Correlación negativa muy baja</i>
0	<i>Correlación nula</i>
0.01 a 0.19	<i>Correlación positiva muy baja</i>
0.2 a 0.39	<i>Correlación positiva baja</i>
0.4 a 0.69	<i>Correlación positiva moderada</i>
0.7 a 0.89	<i>Correlación positiva alta</i>
0.9 a 0.99	<i>Correlación positiva muy alta</i>
1	<i>Correlación positiva grande y perfecta</i>

ANEXO 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén – 2020	Si existe un buen clima organizacional, entonces si se incrementará la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020	Variable 1 Clima organizacional Estructura Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad Responsabilidad Recompensa Desafíos	Cuantitativa	No experimental	La población estuvo compuesta por 187 trabajadores
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Variable 2			MUESTRA
	a.- Identificar los niveles que perciben según dimensiones del clima organizacional los trabajadores		Satisfacción laboral Condiciones físicas y/o ambientales Beneficios laborales y/o			Se consideró a toda la población, 187 trabajadores

	del hospital General Jaén en el 2020 b.- Identificar los niveles de satisfacción laboral según dimensiones en los trabajadores del hospital General Jaén en el 2020 c.- Medir la fuerza de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General Jaén en el 2020		remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas			
INSTRUMENTOS				MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS		
2 cuestionarios				Descriptivo: se desarrollaron tablas y figuras las cuales se procesados con el SPSS versión 22. Para comprobar la hipótesis utilizó el Coeficiente de		

	correlación de Spearman.
--	--------------------------