



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Clima organizacional y Satisfacción laboral en los  
trabajadores del Hospital Ilo. II-I, año 2018.”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

Br. Huarachi Pacho Neri

**ASESOR**

Dr. Berrospi Zambrano Edgardo Román

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACION**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ – 2018**

## **Dedicatoria**

A mi familia por su apoyo permanente, sincero, por ser un aliciente para el logro de mis metas.

El Autor

## **AGRADECIMIENTO**

La ejecución del presente trabajo ha involucrado a distintas personas e instituciones. La familia, compañeros de estudio, docentes de la Universidad Cesar Vallejo, nuestro asesor a todos ellos nuestro agradecimiento.

El Autor

## Declaración de Autenticidad

Yo, Neri Huarachi Pacho, Estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 01233647, con la tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018".

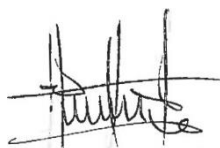
Declaro bajo juramento que:

1) La tesis es de mi autoría

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos) plagio (información sin citar autores), 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 normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 17 de setiembre del 2018.



Huarachi Pacho Neri  
DNI N° 01233647



## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Ilo II-I. 2018 “, con el propósito de obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de Servicios de la Salud.

Para la realización de este trabajo de investigación se han seguido con las directivas metodológicas y procedimientos que dispone la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Asimismo, se han revisado diversas teorías y estudios realizados con respecto al tema de investigación, estructurado el marco teórico y diseñado un cuestionario Tipo Likert validado para la aplicación en la encuesta y los datos se han procesado usando el SPSS 24 para conocer los resultados.

Esperando cumplir con todos los requisitos para su aprobación.

El Autor

## Índice

PAGINAS PRELIMINARES	Página
Página del Jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaración de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	x
Abstract .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema.....	32
1.5 Justificación del estudio.....	33
1.6 Hipótesis.....	34
1.7Objetivos.....	35
II. MÉTODO.....	37
2.1Diseño de la investigación.....	37
2.2Variables, operacionalización.....	38
2.3Población y muestra.....	41
2.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.....	42
2.5Métodos de análisis de datos.....	48
2.6Aspectos éticos.....	49
III. RESULTADOS.....	50
DISCUSIÓN.....	75
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS.....	83

**ANEXOS**.....88

Anexo 1: Instrumentos

Anexo 2: Consentimiento Informado

Anexo 3: Matriz de Consistencia.

Anexo 4: Solicitud de Ejecución de tesis.

Anexo 5: Matriz de Validación.

Anexo 6: Artículo Científico.

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Prueba de normalidad de kolmogorov smirnov .....	50
Tabla N° 2 Distribución de la frecuencia de la variable clima organizacional.....	51
Tabla N° 3 Distribución de la frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	52
Tabla N° 4 Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la relación con sus superiores.....	53
Tabla N° 5 Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas .....	55
Tabla N° 6 Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones .....	57
Tabla N° 7 Distribución de frecuencia de la dimensión satisfacción con su trabajo .....	59
Tabla N° 8 Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con el reconocimiento .....	61
Tabla N° 9 Correlación entre variable clima organizacional y satisfacción laboral.....	63
Tabla N° 10 Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores .....	65
Tabla N° 11 Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas.....	67
Tabla N° 12 Correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones .....	69
Tabla N° 13 Correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción con su trabajo .....	71
Tabla N <sup>a</sup> 14 Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento.....	73



## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Distribución de la frecuencia de la variable clima organizacional. ....	51
Figura N° 2 Distribución de la frecuencia de la variable satisfacción laboral .....	52
Figura N° 3 Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la relación con sus superiores .....	54
Figura N° 4 Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas.....	56
Figura N° 5 Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones .....	58
Figura N° 6 Distribución de frecuencia de dimensión satisfacción con su trabajo...	60
Figura N° 7 Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con el reconocimiento .....	62
Figura N° 8 Correlación entre variable clima organizacional y satisfacción laboral.	64
Figura N° 9 Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores .....	66
Figura N° 10 Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas.....	68
Figura N° 11 Correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones.....	70
Figura N° 12 Correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción con su trabajo.....	72
Figura N° 13 Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento .....	74

## RESUMEN

Considerando las políticas del Ministerio de Salud en el Perú, resulta relevante para las organizaciones públicas y privadas, conocer el clima organizacional y el grado de satisfacción laboral del recurso humano, ya que servirán como punto de partida para la formulación de planes de mejora, para ofertar servicios de calidad. El presente trabajo de investigación, se planteó como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, durante el año 2018.

Se desarrolló una investigación de tipo no experimental, correlacional; transversal. La técnica utilizada en la obtención de los datos es la encuesta, y el instrumento utilizado un cuestionario, para evaluar el clima organizacional adaptado a partir de un cuestionario de clima organizacional de un consultorio Municipal y de satisfacción laboral se utilizó el Instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá Peiró (1989). El Coeficiente alpha de Cronbach para la escala clima organizacional de 0,976 y satisfacción laboral es de 0,938 y la prueba de normalidad. El análisis estadístico se hizo con el Software SPSS v/24 y la prueba estadística Rho de Spearman.

En los resultados se determinó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I del departamento de Moquegua (Rho de Spearman =0,659;  $p= 0.000$ ). Asimismo, se determinó que existe relación entre la variable clima organizacional y las dimensiones satisfacción con la relación con sus superiores (Rho= 0,369,  $p=0,000$ )., satisfacción con las condiciones físicas (Rho= 0,400,  $p=0,001$ )., participación en las decisiones (Rho= 0,640,  $p=0,000$ ). satisfacción con su trabajo (Rho= 0,627,  $p=0,000$ ).y satisfacción con el reconocimiento (Rho= 0,528,  $p=0,000$ ).

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, escala de Likert.

## ABSTRACT

Considering the policies of the Ministry of Health in Peru, it is relevant for public and private organizations to know the organizational climate and the degree of job satisfaction of the human resource, since they will serve as a starting point for the formulation of improvement plans, for Offer quality services. The present research work, the main objective was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Ilo II-I Hospital, during the year 2018.

A non-experimental, correlational type investigation was developed; cross. The technique used in obtaining the data is the survey, and the instrument used a questionnaire, to assess the organizational climate adapted from a questionnaire of organizational climate of a municipal office and job satisfaction was used the Labor Satisfaction Instrument S20 / 23 by Meliá Peiró (1989). The Cronbach's alpha coefficient for the organizational climate scale of 0.976 and job satisfaction is 0.938 and the normality test. The statistical analysis was done with the SPSS v / 24 Software and the statistical test Rho of Spearman.

In the results, it was determined that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Ilo II-I Hospital in the department of Moquegua (Rho de Spearman = 0.659,  $p = 0.000$ ). Likewise, it was determined that there is a relationship between the organizational climate variable and satisfaction dimensions with the relationship with their superiors (Rho = 0.369,  $p = 0.000$ ). Satisfaction with physical conditions (Rho = 0.400,  $p = 0.001$ )., Participation in decisions (Rho = 0.640,  $p = 0.000$ ), satisfaction with their work (Rho = 0.627,  $p = 0.000$ ). And satisfaction with recognition (Rho = 0.528,  $p = 0.000$ ).

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, Likert scale.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad problemática**

La salud es un elemento que determina el progreso de la sociedad. Ello, en especial, a través de una gestión eficiente y óptima en sus instituciones de salud, cuyo resultado es poseer una población sana que genera un crecimiento económico, el bienestar de la sociedad y una elevada calidad de vida. En ese contexto, el término gestión refiere a una estructura jerárquica y sistemática para fortalecimiento institucional, pero su uso es de mayor amplitud. Particularmente, la gestión del clima organizacional y la satisfacción laboral adquieren gran importancia teórica en las instituciones, ello es un escenario alentador; pero en la práctica está lejos de la aplicación teórica, ya que solo se mide el clima laboral y no la óptima gestión del ambiente de trabajo, y si existe la medición de ambas es solo como referente teórico, pero no de un profundo análisis y de aplicación institucional.

Algunos estudios demuestran que el clima laboral es un elemento determinante en la satisfacción del personal; porque el clima laboral influye en los resultados institucionales, como en ventas, retorno de inversión, productividad del personal, calidad de servicio, y en especial en la reputación de una institución de salud. Por ello, algunas empresas están siempre lograr la satisfacción laboral de las personas, como uno de los objetivos prioritarios, para un mayor rendimiento que incremente los niveles de productividad.

Lo anterior, es producto de una organización institucional; es decir, del clima organizacional, que resulta de la idea de que el hombre convive ambientes dinámicos y complejos, conformadas por grupos, colectividades y personas que producen comportamientos múltiples que influyen ese ambiente. En tal sentido, se define al clima organizacional como producto de procesos de interacción social de las personas, desarrollo determinado por un conjunto de actitudes, creencias y valores, como del ambiente interno.<sup>1</sup>

Pero, Dessler (1976), conceptualiza el clima como una función que vincula entre los fines de una institución con el comportamiento subjetivo de sus trabajadores.<sup>2</sup> Definición basada en el direccionamiento objetivo de Forehand y Gilmer (1964), quienes definen a clima como un grupo de características fijas que representan a una organización, lo particulariza de otra pero que inciden en la conducta de su personal; en su teoría tiene en cuenta cinco variables estructurales: complejidad de sistemas, tamaño, estructura organizacional, direcciones de metas y pauta de liderazgo. Considera al enfoque mencionado como de mayor objetividad por el uso de variables definidas por la dirección en la organización. Sin embargo, Holpin y Croft (1962, con su enfoque subjetivo, delimita al clima organizacional como “opinión” del trabajador de la institución. Y considera el “espirit” como elemento trascendental y definido como noción que el trabajador posee de sus necesidades sociales, sobre satisfacción y gozo en la labor cumplida; complementada con el factor de percepción que posee el supervisor y la producción.<sup>3</sup>

La satisfacción laboral es posible relacionarlo con la actitud, donde la motivación para trabajar es una disposición de conducta, clase y selección de ella, además de su intensidad y fuerza; en cambio la satisfacción lo relaciona con lo afectivo en el trabajo y los efectos posibles que genere ello. De la diferencia propuesta, resulta que la motivación es el motor, el motivo, el por qué y el para qué de esa conducta. Y ahí la importancia de conocer el elemento de motivación de la persona: qué es lo que lo motiva. El pleno conocimiento de su motivación personal o grupal para laborar, es posible una comprensión de su conducta y el sostenimiento de su interés, el deseo de laborar en gran nivel que le es posible y de gran utilidad en la institución. Sin embargo, las causas que originan la conducta del personal son diferentes en cada uno de ellos, por lo que el uso de un programa de motivación del trabajador (uso de una variedad de incentivos) es el que considere el pleno conocimiento del personal, con el fin de una motivación plena de cada uno de ellos.<sup>4</sup>

Sin embargo, Loitegui (1990), considera a satisfacción laboral como un modelo multidimensional que depende de peculiaridades de la persona, así como de sus peculiaridades y particularidades de la labor que ejecuta.<sup>5</sup>

El objetivo de este estudio de investigación es realizar un diagnóstico sobre “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo Ilo-1.2018”, con respecto a cuál es el grado del clima organizacional como de satisfacción laboral, y en qué medida se relaciona ambas variables y afecta en las personas que laboran en el mencionado institución de salud, todo ello con el fin de implementar estrategias orientadas a mejorar la organización y con fin supremo de que sea una institución altamente competitiva y con eficiente servicio de salud con calidez y calidad para los usuarios de ella.

Para Qualtrics (2016), empresa de software americana, que realizó su estudio sobre satisfacción laboral en 14 países, concluye que en más del 64% de los trabajadores americanos y franceses se sienten extremada o moderadamente satisfechos con su trabajo, información que permite verificar la relación positiva entre la variable satisfacción y la variable compromiso en una empresa; sin embargo, no son los de mayor productividad, ello recae más bien en los alemanes, polacos y holandeses.<sup>6</sup>

Por otro lado, Sánchez, Fuentes y Artacho (2008), en su investigación sobre satisfacción laboral en países europeos, con economía de transición, y países iberoamericanos hallaron que poseen una tendencia a ser mejores en países iberoamericanos que en los países europeos; en especial en Chile, con el mayor nivel de satisfacción, y con el menor nivel en Ucrania.<sup>7</sup>

Aquí es posible reflexionar en qué nivel se ubica la satisfacción laboral como resultado del clima laboral en el sector universitario del Perú, teniendo en consideración la variedad de estudios que señalan que si no existe una gestión adecuada del clima laboral, hay mayores probabilidades de perder talentos, ello implica un costo elevadísimo en procesos de selección continuos, el costo de oportunidad (negocio perdido por no poseer un

trabajador con aptitudes necesarias en un instante determinado), el costo por soltar el know how de la institución, con probabilidad de que llegue a manos de organizaciones de la competencia, y el costo por capacitaciones del nuevo personal.

## **1.2 Trabajos previos**

### **Antecedentes Internacionales**

Para el estudio se ha recurrido a fuentes internacionales relacionados con la investigación, en especial a las variables consideradas, en ese afán se presentan los siguientes:

Salgado J. et al (1996), realizó estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral, y el grado de relación entre las dos variables en trabajadores de PYMES de la estructura empresarial española, con la idea de encontrar diferencias entre el clima y la satisfacción laboral en función del tamaño de la organización. Entre esos hallazgos obtenidos se tiene que una cantidad menor de trabajadores, el control, la presión, las relaciones, formales e informales poseen peculiaridades diferentes en relación a las grandes empresas que existen. Para ello usó una muestra de 17 trabajadores de la empresa comercializadora de automóviles del año 1990, de ellos el 70 % constituyeron empleados sin responsabilidad de mando. En la medición del clima organizacional usó una herramienta denominada: Work Environment Scale (WES) de Moos (1974/1989); con 90 ítems, de respuesta dicotómica verdad/falso para evaluar sus dimensiones: autonomía, implicación, cohesión, presión, apoyo, organización, claridad, control, innovación, y comodidad. Para evaluar la satisfacción laboral usó otra herramienta denominada: Job Descriptive Index (JDI) de Smith Kendall y Hulin (1969) o Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST); que mide la satisfacción del trabajador en las dimensiones: tareas, compañeros, trabajo, oportunidades de promoción, tareas, mando y satisfacción, y salario. De ese estudio, para el clima organizacional, se obtuvo que los empleados advierten por parte de la

Dirección el apoyo y estimulación para un trabajo en equipo, ello les permite autonomía, con normas específicas y consideración de aspiraciones requeridas. De ello se obtuvo que para la satisfacción laboral los trabajadores están satisfechos con los compañeros, las tareas, y el mando; y algo insatisfecho con aspectos secundarios como promoción y salario. En general el estudio demuestra que la organización posee un valor positivo para sus trabajadores; y sugiere que las dos variables estudiadas no se relacionan en su totalidad, sino solo en la percepción de las relaciones interpersonales, más bien recomienda un análisis separado de ambas variables, porque producen efectos diferentes en la productividad laboral.<sup>8</sup>

Semper A. (2016), en su estudio sobre clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. Hospital Ginec Obstetricia Provincial, Matanzas 2016. Investigación que como objetivo tuvo el de evaluar sobre el clima organizacional en el proceso de atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. Manifiesta que atender el parto como evento crítico es una competencia multidisciplinaria, en todo su proceso; además demuestra que existen posibles errores individuales, pero más priman los errores de equipo. El estudio tiene el propósito de diseñar y aplicar un sistema efectivo para mejorar en la atención de pacientes considerados en la investigación. El estudio es de tipo descriptivo, transeccional; y utiliza una muestra de 158 trabajadores relacionados a la atención de pacientes en cinco áreas. Usó el instrumento de clima organizacional denominada "Evaluación del clima organizacional en salud por segredo (ECOS-S)"; aplicada a diez categorías agrupadas en tres dimensiones: comportamiento organizacional, estructura organizacional, y estilo de dirección. Se obtuvo en el estudio la conclusión de que el clima organizacional en atención de pacientes con morbilidad materna extremadamente grave se debe a una atención inadecuada en salas de hospitalización. Además, todas las dimensiones como la mayoría de las categorías estudiadas y el clima global, clasifican como clima organizacional en riesgo.<sup>9</sup>



## **Antecedentes nacionales**

Así mismo, respecto a los estudios nacionales relacionados con la investigación desarrollada se considera los siguientes:

Vallejos (2017), en su estudio sobre Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martín de Porres en el año 2017, con el objetivo de hallar la relación que existe entre las dos variables. El estudio consideró 119 trabajadores. Para ello usó un método denominado hipotético deductivo, con diseño no experimental y con nivel correlacional; además, del uso de la técnica llamada encuesta, se aplicó como herramienta de encuesta el cuestionario con preguntas relacionadas a las variables de estudio. En el análisis estadístico usó el SPSS (versión 24), tablas y figuras que representan la distribución de las variables. Se obtuvo, en primera instancia, un Coeficiente Rho de Spearman de 0.701, que representa un alto grado de relación entre las variables, ello implica un alto grado de significancia, ya que  $p=0.000<0.01$ . En segunda instancia, relacionó el clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo para la variable satisfacción laboral, obteniéndose un Rho de Spearman de 0.706, ello significa una alta asociación, con nivel de significancia  $p=0.000<0.01$ . En tercera instancia, relacionó el clima organizacional y la dimensión de interacción de los jefes de la variable satisfacción laboral, de donde se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.671, ello significa una moderada asociación, con grado de significancia para  $p=0.000<0.01$ . En cuarta instancia, relacionó el clima organizacional con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la variable de satisfacción laboral, obteniéndose un coeficiente de relación Rho de Spearman de 0.523, significa una moderada relación, con nivel de significancia  $p=0.000<0.01$ .<sup>10</sup>

Pérez y Rivera (2013), analiza sobre la investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013”, La investigación es de tipo descriptivo y con diseño correlacional, no experimental, transeccional; con uso de técnica denominada encuesta y como instrumento validado por

expertos de un cuestionario de preguntas que generan datos para cada de las variables de investigación. Para ello considera una población de estudio de 148 trabajadores, con cálculos de la fórmula estadística obteniéndose una muestra de 107 trabajadores. Además, es necesario mencionar que para la variable clima laboral se usó la escala denominada CLSPC, elaborada por Sonia Palma (1999), psicóloga, con función docente como investigadora de la Universidad Ricardo Palma (Lima-Perú); en ella evalúa mediante cinco dimensiones: condiciones laborales, involucramiento laboral, comunicación, supervisión, y autorrealización. Además, obtuvo para la confiabilidad 0.922 de Alfa Cronbach, significa una alta consistencia de los datos; y con una validez de expertos de 99.5%, sobre el instrumento. Para la evaluación de la variable satisfacción laboral usó la escala de Price, 1997, en Alarco (2010; con una confiabilidad de 0.936 de Alfa de Cronbach, ello significa una alta consistencia interna de para los; y con validez de expertos de 93.43%, sobre el cuestionario. Además, el análisis inferencial utilizada para la prueba de hipótesis en relación a ambas estudiadas. Según las pruebas de hipótesis de las variables ordinales por Tau-b de Kendall, como las pruebas de hipótesis para las variables ordinales Gamma (deGoodman y Krukal), y las pruebas para variables ordinales de Sommers; de ellos concluye que existe evidencia empírica sobre la existencia del nivel de correlación entre ambas las dos variables de los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana. Periodo 2013; demostrando así su hipótesis planteada.<sup>11</sup>

### **Antecedentes Locales**

Del mismo modo, respecto a los estudios locales relacionados con la investigación desarrollada tiene en cuenta los siguientes:

Sotomayor. (2012), en su estudio denominado: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”, de tipo descriptivo, con diseño relacional, enfoque cuantitativo y no experimental/transeccional; con una técnica de encuesta, y el uso de 54 preguntas en su cuestionario como

instrumento. Para variable clima organizacional usó cuatro (4) dimensiones: relaciones con la jefatura, reconocimiento del trabajo, relaciones interpersonales, y autonomía en la ejecución del trabajo. Y para variable satisfacción laboral usó cinco (5) dimensiones: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento. El estudio tiene en cuenta a 150 trabajadores como población, y de ello obtuvo una muestra de 109 trabajadores; y usó la técnica de la encuesta. De todo ello obtuvo resultados como que el 68.8% de los trabajadores califica de nivel medio el clima organizacional; de grado bajo un 17.4%, y de grado alto un 13.8%. Con respecto a la variable satisfacción laboral, considera de nivel medio un 36.7%, de nivel bajo un 34.9%, y de nivel alto un 28.4%. En general, la correlación entre una variable y otra es positiva, ya que posee un coeficiente de Pearson de 0.75.<sup>12</sup>

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

El clima organizacional, es la práctica común de una empresa buscar permanentemente la mejora de sus procesos productivos, pero pocos consideran el papel importante del clima organizacional en ello. Si se tiene en cuenta al clima de las organizaciones como relaciones que permiten entre los distintos elementos que ella involucra en una actividad o actividades puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño sino se considera. Últimamente, el clima organizacional es muy estudiado en el entorno del comportamiento organizacional, por su relevancia en el perfecto funcionamiento de las organizaciones. En ese contexto, referido a las formalidades metodológicas de la investigación, el marco teórico para esa variable ha considerado tres elementos esenciales: la determinación del concepto de clima organizacional, sus dimensiones e indicadores que lo miden.<sup>13</sup>

El clima organizacional para el mundo empresarial, tratado por una gran

variedad de autores, de entre ellos como un análisis que se delimita en un grupo de factores compuestos por componentes, dimensiones, categorías y variables para los fines de una investigación planteada.

Por su parte, Da Cruz, Souza, Nascimento y Souza (2017) conceptualizan al clima organizacional como un modelo interdisciplinario que no permite una fácil definición de manera precisa a sus elementos más importantes que permitan su evaluación.<sup>14</sup>

Domínguez, Ramírez y García (2013), al clima organizacional lo definen como un grupo de apreciaciones formadas por las personas del entorno y que sus efectos se observan en las actitudes individuales de las personas que conforman la organización.<sup>15</sup>

Asimismo, para Toro y Sanín (2013), el clima organizacional considera a la existencia de un grupo de actitudes que involucra a las personas, motivo por lo que lo definen como un grupo de juicios que cada trabajador posee, como la forma de liderazgo, relación entre ellos, nivel de remuneraciones percibidas, estabilidad laboral, transparencia institucional, responsabilidad y compromiso de colaboradores, disponibilidad de recursos y trabajo en equipo, entre otras labores diarias.<sup>16</sup>

Para Mujica de González y Pérez de Maldonado (2007), al clima organizacional lo definen como grupo de apreciaciones que generalmente forman las personas acerca del medio laboral en la institución, considerando elementos sociales denominados: política, normatividad, trabajo de grupo, roles, y elementos estructurales.<sup>17</sup>

Para Gonçalves (1997) citado por García (2009), al clima organizacional lo relaciona con situaciones y rasgos del ambiente de trabajo, y su incidencia en las percepciones que impactan al comportamiento del trabajador.<sup>18</sup>

Para Denison (1991) citado por Pérez de Maldonado, et al. (2006), definen al

clima organizacional como una cualidad que permanece en el entorno laboral vivida por los trabajadores de organización, pero que incide en sus comportamientos y refleja los valores como propios de la institución.<sup>19</sup>

Asimismo, para Álvarez (1992) citado por Chaparro (2006), el clima organizacional involucra a actitudes, valores, reglas y emociones que soportan los trabajadores en su entorno laboral y ello como resultado de su organización; también, lo define como el resultado de la relación de factores motivacionales individuales, como de los incentivos institucionales y de las expectativas generadas por los trabajadores.<sup>20</sup>

Y, Pérez de Maldonado (2000), citada por Pérez de Maldonado<sup>8</sup>, et al. (2006), define al clima organizacional como un modelo social que resulta de la interrelación persona-grupo-condición laboral, ello da valor a las experiencias grupales e individuales, porque lo sucedido en la institución incide y tiene relación con el todo. Además, esos resultados institucionales son efectos de la interrelación dinámica no constante y repleta de sentimientos.<sup>8</sup>

Para Rodríguez (2016), el clima organizacional es un ambiente que permite la relación de trabajadores, por lo que cuando existe un ambiente desfavorable es necesario ser afrontado y darle la solución con el fin de evitar efectos negativos en la organización, como son la ausencia de trabajadores, el retraso de procesos, no cumplimiento de resultados deseados, entre otros efectos negativos.<sup>21</sup>

Para Chiavenato (2011), clima organizacional es el ambiente que subsiste en los integrantes de la organización, como es el grado de motivación de los trabajadores, además, señala de forma detallada las características que motivan en el ambiente organizacional. Por lo que es favorable cuando da satisfacción a necesidades personales del trabajador y permite elevar la moral de todos ellos; y desfavorable, en caso de no alcanzar la satisfacción de esas necesidades (p.86).<sup>22</sup>

Según los criterios anteriores descritos, la investigación de la variable clima organizacional es muy importante, dado sus efectos en los trabajadores de una organización.

Además, las definiciones citadas son importantes, según contexto y características de la organización, por su coincidencia en la incidencia del clima organizacional en la manera de ser y percepción de los elementos de una institución.

Para la conceptualización del estudio, se tomó a Brown y Leigh (1996), quienes afirman que el clima organizacional es un ambiente que permite generar ventajas competitivas, que impulsa en los trabajadores un gran impulso de energía y dedicación en sus actividades laborales. Además, resaltan que un clima satisfactorio para el personal permite alcanzar las metas trazadas, por ende, los objetivos institucionales, como resultado de su buena actitud y participación constante en su desempeño laboral.<sup>23</sup>

Como las investigaciones científicas, de carácter cuantitativo, requieren de un análisis de los ejes o dimensiones de las variables, con el propósito de identificar los mejores métodos de medición y evaluación. En ese contexto, se tiene en cuenta a:

Da Cruz, et al. (2017), recomienda evaluar el clima organizacional desde un aspecto psicosocial, pero considerando la dinámica interrelacionar existente entre las personas y el entorno de su medio laboral, además de destacar la incidencia del coeficiente cognitivo en niveles de estrés de los trabajadores.<sup>24</sup>

Toro y Sanín (2013), aclaran que la calidad y efectos del clima organizacional son advertidos por los clientes que reciben servicios de la organización, produciendo en ellos una imagen positiva o negativa, así sean los bienes o productos de calidad u objetivamente ideales.<sup>16</sup>

Brunet (1987) citado por Chaparro (2006), define al clima organizacional como

la constitución de tres tipos de variables: (a) variables del medio, externos al medio del trabajador: dimensión y estructura de la organización, y la gestión del talento humano; (b) variables personales: motivación, actitud, entre otras; y, (c) variables resultantes: satisfacción y productividad, incididos por variables del medio y las variables personales.<sup>20</sup>

Brunet (1987) citado por Sandoval (2004), sobre constitución del instrumento de medición, con objetivo de evaluar el clima organizacional toma en cuenta cuatro dimensiones: (1) autonomía individual, referido a responsabilidad e independencia individual como rigidez de normas de la organización; (2) grado de estructura que impone el puesto, referido a métodos de trabajo establecidos y comunicación de superiores; (3) tipo de recompensa, referido a aspectos de recompensa y promoción del trabajador; y, (4) consideración, agradecimiento y apoyo, referido al apoyo del jefe inmediato superior y su apoyo dado al subordinado.<sup>25</sup>

Litwin y Stringer (1968) citados por Acosta y Venegas (2010), sostienen que para el clima organizacional debe considerarse nueve dimensiones: (1) estructura: de la parte formal de la organización (normas, regulaciones, políticas, jerarquía, obligaciones, entre otros); (2) responsabilidad, referida a percepción de la labor del personal sobre su compromiso con la institución, de sus propias decisiones, exigencias y de considerarse su propio jefe; (3) recompensa, referido a los estímulos o sanciones que aplica la organización por los resultados de los trabajos; (4) riesgo, referido a la promoción de retos, objetivos metas, desafíos que los trabajadores de la organización tienen internalizados como un sentimiento; (5) calor, referido a la percepción sobre el ambiente del trabajo, así como de las relaciones interpersonales entre el jefe inmediato superior con los trabajadores y de estos con sus pares; (6) apoyo, referido al sentimiento de ayuda que perciben los subordinados de su inmediato superior y de sus pares; (7) estándares de desempeño, referido a las normas, rendimiento y metas; (8) conflicto, referido a la predisposición de enfrentar y solucionar en forma inmediata los problemas; y, (9) identidad, referido a la sensación de pertenencia que poseen los colaboradores con la

organización.<sup>26</sup>

Por último, Brown y Leith (1996), plantean para el clima organizacional las dimensiones: claridad del rol, apoyo del superior inmediato, expresión de los propios sentimientos, reconocimiento y trabajo, contribución personal, como reto; también, vincularon la mencionada variable con la variable satisfacción de los trabajadores.<sup>29</sup>

Para la investigación se consideró a las dimensiones: (a) apoyo del superior inmediato, (b) claridad del rol y (c) expresión de los propios sentimientos. En el primero considera la percepción del subordinado del respaldo por parte de su jefe en la forma de efectuar su trabajo y en las decisiones tomadas por él, observándose la existencia de una polaridad en la medida de la dimensión donde en un extremo encontramos el estilo rígido (total desconfianza en el subordinado) y el otro polo que permite aprovechar las debilidades de los trabajadores como una oportunidad de generar fortalezas a través de las soluciones creativas. La dimensión claridad del rol, comprende la forma precisa de describir las responsabilidades y funciones de los colaboradores, así como las expectativas que se tiene de su labor, cuando no son claras se genera incremento del estrés laboral, insatisfacción laboral y disminución del compromiso del colaborador. Y, para la dimensión de expresión de los propios sentimientos se refiere a percepción de libertad que tienen los empleados para manifestar sus sentimientos de manera sincera sobre su labor y sobre la organización sin miedo a ser sancionado.

Respecto a las teorías del clima organizacional, se describen:

Likert (1968), quién investigó sobre la teoría del clima organizacional, definiéndolo como un comportamiento asumido por trabajadores y que ello es el resultado de la incidencia directa del comportamiento y condiciones de la organización y su percepción de ella, considerando para ello los aspectos de rendimiento, ausentismo, satisfacción laboral, alta tasa de rotación de los empleados y otros vinculados al comportamiento organizacional.<sup>28</sup>



Rodríguez (2016), sobre la teoría de Likert diagnosticó el sistema organizacional en base a tres variables: causales, intermedias y finales, generando clases de climas y dimensiones habidas en las instituciones. Las variables causales son independientes, muestran el camino a seguir de la institución con el fin de obtener buenos resultados y evolucionar con decisiones de las políticas, con una estructura organizacional, con actitudes y competencias, entre otras. Las variables intermedias evalúan la situación interna de la organización con el rendimiento, la motivación, la comunicación y toma de decisiones, entre otras. Y finalmente, variables finales, generados por efectos de las dos variables antes citadas, está orientado a obtener resultados sobre producción, el estado de ganancias y pérdidas de la organización, entre otras.<sup>21</sup>

Según Chiavenato (2011), menciona como producto de la interrelación de estas tres variables se obtienen los tipos de clima organizacionales y de sus sistemas basados en la teoría de Likert (1968): (1) Clima autoritario explotador: Sistema I: No se tiene confianza en los subordinados, se caracteriza por usar amenazas, ocasionalmente recompensas, solo la alta gerencia toma las decisiones y comunicaciones verticales a través de directrices. (2) Clima Autoritario paternalista: Sistema II: La dirección tiene cierta confianza en sus empleados, se motiva a través de recompensas, castigos, la alta gerencia toma la mayoría de las decisiones, solo algunas son derivadas inferiores niveles, mas comunicaciones descendentes que las ascendentes. (3) Clima Participativo Consultivo: Sistema III: Existe confianza entre supervisores y subordinados, se motiva a través de satisfacer las necesidades de autoestima, prestigio, se permite a los subordinados la toma de algunas decisiones específicas, comunicación descendente y ascendentes. (4) Clima de participación en grupos: Sistema IV: La dirección tiene confianza en sus empleados, se motiva por cumplimiento de objetivos de rendimiento, la toma de decisiones está diseminada en la institución, comunicación descendente, ascendente y horizontal.

Álvarez (1992), presenta 3 enfoques teóricos, utilizado por los investigadores sobre el clima organizacional,<sup>29</sup> que son: (a) El enfoque objetivo o estructural, propuesto por Forehand y Gilmer (1964), basada en elementos tangibles observados en un contexto de organización bajo premisa de clima organizacional,<sup>30</sup> que según García (2009) implica la revisión de las características que distingue a una organización y que influyen en la forma de comportarse de sus trabajadores, para lo cual toma en cuenta la estructura organizativa, el tamaño de la empresa, el liderazgo, los sistemas y la dirección de las metas; (b) el enfoque subjetivo, representado por Halpin y Crofts (1962) que analizan al clima organizacional en base a percepción de los integrantes de una organización, definiendo esta variable y su estudio,<sup>31</sup> según García (2009) como el sentir que el colaborador se ha formado de la organización tanto en la satisfacción de sus necesidades sociales, de la labor cumplida y del comportamiento del jefe inmediato superior; y, (c) El enfoque integrado que tiene en consideración los enfoques objetivo y subjetivo del clima organizacional, que al respecto Etkin (1985), citado por Pérez de Maldonado.<sup>32</sup>

Maldonado y Bustamante (2006) aseveraron que hay elementos, que intervienen en la formación de los sistemas característicos existentes en el clima organizacional como; los factores personales (percepciones, valores, motivos, etc.), variables estructurales (tecnología, autoridad, recompensas, etc.) además de las metas del sistema. El estudio y gestión del clima organizacional es de suma importancia en la labor de un gerente, ya que permite fortalecer la cultura organizacional de la institución para llegar a cubrir las metas del plan estratégico. Entre las múltiples razones por las cuales se sugiere a la gerencia trabajar sobre el clima organizacional según Pérez de Maldonado et al. (2006), se pueden mencionar las siguientes; (1) el clima organizacional es formado de manera conjunta por los trabajadores de una organización con el objeto de facilitar o no el logro de objetivos y metas, (2) la evaluación de las organizaciones se inicia por el clima organizacional y (3) los resultados de la evaluación del clima organizacional motiva la sensibilización y reflexión de los colaboradores.<sup>32</sup>

Sobre las ventajas de un clima organizacional positivo, Toro y Sanín (2013) opinan que una organización que logre esta fortaleza tiene como características que su personal percibe un entorno laboral favorable, perciben el apoyo de su inmediato superior y de sus pares, la existencia de un trato bueno, el acceso a recursos y herramientas para efectuar su labor.<sup>25</sup>

Para la variable satisfacción laboral se considera a:

Abrajan, Contreras y Montoya (2009), afirman que una variable satisfacción laboral posee diversas conceptualizaciones y muchas las variables pertenecientes a ella.<sup>33</sup>

Rosero y Ramírez (2008) citados por Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017), consideran a la variable satisfacción laboral a la forma de un sentimiento agradable percibida por la persona durante la ejecución de una actividad laboral. Blum (1990) citado por Abrajan, et al. (2009), define a satisfacción laboral como producto de diversas actitudes mostradas por los trabajadores en su entorno laboral como: condiciones de trabajo, trato justo, relaciones interpersonales, estabilidad laboral, supervisión, evaluación, reconocimiento, oportunidades de crecimiento laboral, remuneraciones, solución oportuna de problemas, además de otros similares.<sup>34</sup>

Gamero (2003) citado por Nava, Hernández, Hernández, Pérez, Hernández, Matus y Balseiro (2013), manifiesta que la satisfacción laboral es reconocida de forma imprescindible en la organización, en lo relacionado a servicios de calidad, y lo definen como un estado emocional agradable percibido por los trabajadores de modo subjetivo como consecuencia de sus actividades laborales frente a su actitud al trabajo.<sup>35</sup>

Landy y Conte (2005) citados por Abrajan, et al. (2009), definen a variable, satisfacción laboral, como una situación emocional positivo producto de

valorar sus experiencias en el trabajo.

Sánchez, Fuentes y Artacho (2013) citados por Montoya et al. (2017), elaboraron un ranking de satisfacción laboral comparando países latinoamericanos (Argentina, Brasil y Chile) con países europeos del este (Ucrania y Hungría), de ello resultó que la naturaleza del trabajo es el factor más incidente en la satisfacción y las que se oponen son los factores como remuneraciones y beneficios sociales laborales.<sup>7</sup>

Moré, Carmenate y Junco (2005) citados por Abrajan, et al. (2009), conceptualizan a satisfacción laboral como una actitud de los trabajadores y producto de la interacción de importantes conceptos como: condiciones laborales, naturaleza del trabajo, remuneraciones, estilo de dirección organizacional, relaciones interpersonales, estímulos, recompensas y desarrollo laboral, entre otras.<sup>34</sup>

Chiang y Ojeda (2013), agrupan la variedad de definiciones y conceptos sobre satisfacción laboral según elementos comunes como: respuestas afectivas, sentimientos o estado emocional; a continuación, se presentan las más relevantes. (1) Smith, Kendall y Hulin, en 1969, son sentimientos referidos, a algunos aspectos específicos del trabajo. (2) Locke, en 1976 Estado emocional agradable formado por la particular percepción del trabajador de su centro. (3) Mueller y McClos, en 1990, es dirección afectiva buena hacia el futuro. (4) Muchinsky, en 1993, es la respuesta afectiva hacia las labores. (5) Newstrom y Davis en 1993, son las emociones y sentimientos positivos o negativos percibidos por los trabajadores de su centro laboral.<sup>36</sup>

Además, Chiang y Ojeda (2013), afirman que hay autores que tienen en cuenta a la actitud generalizada por el trabajo, así como concepto de satisfacción laboral, basado sobre conductas laborales que van más allá de los sentimientos. Asimismo, Chiang, Martin y Núñez en el 2010: (1) Newstrom y Davis, en 1993, mencionan que es una afectiva en un momento dado consecuencia de la satisfacción de las necesidades como afiliación,

autorrealización, logros y remuneraciones. (2) Garmendia y Parra Luna en 1993, la satisfacción laboral es el sentimiento de bienestar por haber cubierto sus necesidades, como recompensa de su trabajo. (3) Bravo, Peiro y Rodríguez en 1996, dicen que son las actitudes generadas por el trabajador hacia su actividad laboral en general o tareas específicas. (4) Brief en 1998, Brief y Weiss, en 2001, es la conjunción de la cognición y la expresión de sentimientos que facilitan la satisfacción laboral. (5) Davis y Newstrom, en 2002, mencionan que son las actitudes de los trabajadores hacia la actitud en la actividad laboral predisponen su comportamiento en la organización. (6) Robbins, en el 2004, es la actitud en general de la persona hacia su actividad laboral, puede ser positiva si se siente satisfecho y si no lo ésta será negativa. (7) Peiro y Prieto, en el 2007, es la actitud individual o grupal que desarrollan los colaboradores hacia parte o la totalidad de su trabajo.<sup>36</sup>

Finalmente, Peiró y Prieto (2007) citado por Zavala (2014) precisaron que el concepto de satisfacción laboral se entiende como aquella actitud individual o grupal que desarrolla el personal hacia su situación de trabajo, agregaron que estas actitudes están relacionadas en forma total o hacia actividades específicas de trabajo.<sup>37</sup>

Dimensiones de variable satisfacción laboral:

Hegney, Plank y Parker (2006) citado por Abrajan, et al. (2009), miden la satisfacción laboral a través de las dimensiones siguientes: valoración del talento, posibilidad de carrera, horario laboral, presión laboral, carga laboral, perspectiva social de la profesión, apoyo de sus pares, trabajo en equipo, seguridad y equipamiento del área de trabajo, impulso de la autonomía, exigencia física y remuneraciones promedio.<sup>35</sup>

En concordancia al análisis efectuado por Peña, et al. (2013), considera para la satisfacción laboral las dimensiones siguientes: características del trabajo, características del individuo y el balance de lo que espera recibir, y lo que obtiene el trabajador como resultado de su esfuerzo mental y físico. Según

Páramo, Flores y Díaz (2016), respecto a la medición de la variable, satisfacción laboral, señalan que es necesario diseñar cuestionarios concordantes con la variable de estudio, para ello recomienda dividir en cuatro dimensiones: reconocimiento a la labor, problemáticas laborales, condiciones de trabajo, y área física. (p. 174).<sup>38</sup>

Smith, Kendall y Bulín (1969), elaboraron a un instrumento denominado Job Descriptive Index (JDI), que permite evaluar a la variable satisfacción laboral, dividido en 5 dimensiones: (1) características de trabajo, (2) remuneraciones, (3) posibilidades de desarrollo profesional, (4) tipos de supervisión, y (5) relaciones interpersonales.<sup>39</sup>

Aranaz y Mira (1988), diseñaron un cuestionario en base a escala Likert, denominado Font Roja, para la satisfacción laboral, dividido en 8 dimensiones: (1) desproporción de las actividades laborales, (2) desarrollo laboral, (3) agrado por su actividad laboral, (4) monotonía en el trabajo, (5) interacción profesional, (6) competitividad y talento, (7) stress laboral, y (8) interacción personal.<sup>40</sup>

Y, Peiró y Prieto (1996), considera para la variable satisfacción laboral dos dimensiones: (1) Satisfacción con las condiciones de trabajo, vinculada a las condiciones físicas, salubridad del ambiente, y las metas de productividad a cumplir; y, (2) Satisfacción con la organización, referido a la conformidad con las condiciones ambientales de espacios disponibles para el desplazamiento que permita una interacción favorable entre los trabajadores.<sup>41</sup>

Existen diversas teorías sobre satisfacción laboral, entre ellas se ha considerado lo relacionado para el estudio, las siguientes:

La teoría de Motivación e Higiene de Herzberg (1987), importante por el aporte de concepción científica, ya que enfoca desde la perspectiva motivacional en relación a la satisfacción laboral, para ello considera dos importantes factores: (1) el factor de satisfacción o intrínseco, (2) el factor de insatisfacción o

extrínseco.<sup>42</sup>

En relación a ello, para Peña, Olloqui y Aguilar (2013), considera al factor intrínseco como al trabajo en sí y lo delimita en: características propias, sentimiento de logro, responsabilidad, reconocimiento, crecimiento y promoción, entre otros. A la vez considera para el factor extrínseco como un contexto poco saludable alrededor del trabajador: políticas institucionales, tipo de gestión, condiciones laborales, tipo de supervisión, relaciones interprofesionales y personales, salubridad laboral, status, remuneraciones y beneficios sociales.<sup>43</sup>

En ese mismo contexto, Vargas (2011), considerando las teorías mencionadas de satisfacción e insatisfacción laboral, señala que los factores intrínsecos y extrínsecos como complementarios.<sup>44</sup>

Complementa, Atalaya (1999) citado por García (2009), que el trabajador que no tiene satisfacción laboral, ello no implica insatisfacción más bien se debe a la escasez de la satisfacción en él, menciona además que la insatisfacción laboral no necesariamente es por remuneraciones no compatibles con su trabajo, ya que un incremento salarial no excluye esa insatisfacción, ello demuestra que el trabajador no es por una insatisfacción en su labor, sino otro es el motivo.<sup>45</sup>

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

**PG:** ¿Cuál es relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

**PE1:** ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la

relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?

**PE2:** ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?

**PE3:** ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?

**PE4:** ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?

**PE5:** ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

El trabajo de investigación tiene en cuenta la importancia del servicio que brinda el hospital Ilo II-I a la comunidad, Tener disponibilidad inmediata de los servicios de salud cuando enfermamos, poder acceder a tratamientos médicos y ser atendidos de urgencia, son los pilares básicos de nuestro sistema de salud en nuestro país, esta calidad se ve influenciada entre otras cosas por los servicios que son ofrecidos por los servidores y autoridades de los servicios de salud, por lo que se requiere que se mantenga un excelente clima organizacional para una mejor satisfacción de las personas que laboran en la institución de salud estudiada.

Se presenta esa justificación desde cuatro aspectos; relevancia social, teórica, practica y metodológica.

La relevancia social del trabajo, se ve reflejada en la mejora de las relaciones interpersonales que resultan producto del quehacer diario de los trabajadores,



el trabajo en equipo se ve fortalecido, asimismo el ambiente laboral se ve más fortalecido, favorable el cual permite mayor satisfacción en el entorno laboral, mejora la productividad, el trabajador desarrolla su labor con mayor eficacia, efectividad y eficiencia.

Respecto al valor teórico, es necesario en este mundo tan competitivo contribuir con teorías que puedan ser utilizadas para mejorar la calidad de los servicios en salud, entendiendo que para ello se requiere que los trabajadores se encuentren con un nivel alto de satisfacción en su centro de trabajo para que puedan ofrecer servicios de calidad, así mismo se entiende que la variable, clima organizacional, tiene un papel importante para la obtención de esta satisfacción, por lo que teóricamente, se obtendrá información científica que pueda mejorar al clima organizacional, la satisfacción laboral y ello permita brindar mejores servicios en los centros de salud.

La utilidad práctica de la investigación se basa en que los resultados obtenidos sirven para preparar programas que conlleven a mejorar el clima organizacional y con ello elevar la satisfacción laboral de los trabajadores en salud, lo cual repercute en la atención a los usuarios, brindándoles mejores servicios y mejorando la calidad dentro los servicios de salud, como es el Hospital Ilo II-I.

Los aspectos metodológicos para alcanzar esa calidad en los servicios de salud se consideran los procesos y métodos permitidos para el logro de una buena gestión del talento humano (Recursos humanos) existentes para los servicios que brinda el Hospital Ilo II – I, a los usuarios, quienes deben trabajar para mejorar a partir de los resultados que ofrece el estudio.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**Ha:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

**HE1:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**HE2:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**HE3:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**HE4:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**HE5:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

**OG:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

**OE1:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**OE2:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**OE3:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**OE4:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

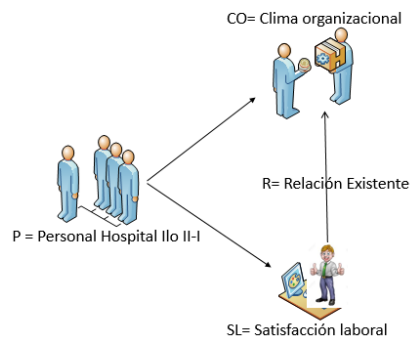
**OE5:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

## II. METODO

### 2.1 Diseño de Investigación

Para estudio se ha utilizado el diseño correlacional y transversal, para un tipo no experimental. No experimental, ya que se realizó sin manipulación de las variables como en su desarrollo, de alcance trasversal porque se efectuó en un solo momento según Hernández, et al,<sup>46</sup> (2014) y según Chávez<sup>47</sup> (2007) descriptiva correlacional por orientar la recolección de datos de la situación real de las unidades de investigación.

El diagrama representativo es el siguiente:



Dónde:

P = Personal que trabaja en el Hospital Ilo II-I, año 2018.

CO<sub>x</sub> = Observación de variable (x): Clima organizacional.

SL<sub>y</sub> = Observación de variable (y): Satisfacción laboral.

R = Relación entre las variables X y Y.

2.2 Variables y su operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICION
<b>VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Para Brown y Leigh (1996) es el ambiente que tiene la capacidad de generar ventajas competitivas, que origina en los trabajadores en general un mayor despliegue de energía y dedicación de tiempo a sus actividades laborales cuando esta es favorable.	Es el resultado de la interacción del entorno laboral, el cual es valorado en niveles como: No adecuado, adecuado e inadecuado del Clima Organizacional en el hospital de Ilo II-I.	Comunicación interna	Comunicación con jefes	Ordinal: Se evaluó:  •Muy en desacuerdo. •En desacuerdo. •No estoy seguro. •De acuerdo. •Muy de acuerdo.
				Trabajo de equipo	
				Mecanismos de comunicación	
				Reuniones de trabajo	
			Reconocimiento	Capacitación	
				Desarrollo Personal	
				Desarrollo habilidades	
			Relaciones interpersonales en el trabajo	Actitud en el trabajo	
				Comunicación abierta	
				Confianza	
				Respeto	
			Calidad en el trabajo	Calidad	
				Fortalezas y debilidades	
				Impulsar mejoras	
				Orden y disciplina	
			Toma de decisiones	Iniciativa	
			Entorno físico	Información confiable	
				Bienestar	
Ruido y espacio físico					
Objetivos de la Institución	Equipos e insumos				
	Claridad				
Compromiso	Conoce los objetivos				
	Cumplimiento				
	Esfuerzo extra				
	Éxitos y fracasos				

			Adaptación al cambio	Flexibilidad a los cambios
				Uso de las tecnologías
			Delegación de actividades y funciones	Delegación de funciones
				Capacitación de los funcionarios
			Coordinación externa	Trabajo coordinado
				Flujo de información
			Eficiencia en la productividad	Expectativas del usuario
				Eficacia
				Efectividad

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICION
<b>VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL</b>	Para Peiró y Prieto (2007) citado por Zavala (2014) la satisfacción laboral es la actitud grupal o personal o que desarrollan los trabajadores hacia su situación laboral. <sup>48</sup>	Es la percepción personal de los trabajadores respecto a su situación laboral, el cual es valorado como: Bajo, regular y alto.	Satisfacción con la Relación con sus superiores e	Proximidad y frecuencia	Ordinal: Se evaluó: •Totalmente insatisfecho. •Muy insatisfecho. •Insatisfecho. •Indiferente. •Satisfecho. •Muy Satisfecho •Totalmente satisfecho
				Supervisión	
				Relación Personal	
				Apoyo de los superiores	
			Satisfacción con las Condiciones físicas en el trabajo	Ventilación	
				Iluminación	
				Limpieza e higiene	
				Temperatura	
			Satisfacción con la Participación en las decisiones	Convenios, leyes	
				Negociación	
				Toma de decisiones	
				Trato	
			Satisfacción Con su trabajo	Oportunidades	
				satisfacciones	
				Objetivos, metas	
			Satisfacción Con el Reconocimiento	Promoción y formación	
Salario					

### 2.3 Población y muestra

La población considerada para el estudio son 61 trabajadores del Hospital Ilo Ilo – I, y se describe en la siguiente tabla 6: ellos son los fenómenos estudiados con características comunes en sus unidades, dando origen a los datos de la investigación, como afirma Tamayo (2015). En tal sentido se define a población como un conjunto de todos los elementos que poseen una variedad de particularidades, es decir, todos los objetos, fenómenos o situaciones que pueden ser agrupados sobre la base de una o más características comunes (Rodríguez, 1994).

La fórmula muestral utilizada es:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N: volumen de población.

Z: estimación que corresponde a la distribución de gauss,  $z\alpha = 0.05 = 1.96$  (como resultado de tabla de áreas bajo la curva normal).

p: cantidad de personas cuya probabilidad de selección en la muestra es un éxito, que para el caso se estima un valor de 0.5

q: cantidad de personas cuya probabilidad de selección en la es de fracaso, que para el caso estima un valor, también, de 0.5

$$\frac{Z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 210 * 0,5 * 0,5}{0,1^2(210 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{191,2}{3,1004} = 61.458$$
$$n \cong 61$$



Del resultado del cálculo anterior, permite determinar y a la vez significa que se deben de llevar 61 encuestas mínimamente, ello es una muestra representativa del universo poblacional en el estudio.

### **Criterios de selección**

### **Criterios de inclusión**

- Las personas fueron elegidas de manera aleatoria, tan solo se buscó que sean personal permanente de la institución. Personas que llevan trabajando con ítem y ya forman parte del Hospital Ilo II-I.
- El personal médico comprende, doctores, enfermeras, y auxiliares e medicina.
- El personal administrativo comprende, profesionales, técnicos y empleados que cumplen labores administrativas dentro el hospital.
- El personal de servicio son las personas que realizan el aseo, trabajan en camillas, ascensores, cocina, etc.
- El personal de apoyo, son personas que trabajan en la seguridad y vigilancia del nosocomio.

### **Criterios de exclusión**

- Personas que trabaja de manera temporal.
- Pasantes de las diferentes universidades y en los diferentes departamentos.
- Trabajadores que en ese lapso estuvieron de vacaciones o permiso.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se considera como técnica de recolección de datos a la encuesta, según Behar (2008) son procedimientos estándares para efectuar las preguntas bajo las mismas condiciones de forma y tiempo para obtener un perfil de la población.<sup>37</sup>

En la recolección de datos se aplicó como herramienta el cuestionario de preguntas cerradas y respuesta politómicas, en una escala de Likert modificada, ello para Hernández, Fernández y Baptista, (2014) es grupo de interrogantes relacionadas a la variable a medir.<sup>46</sup>

Para la validación del cuestionario que se usó para la medir la variable clima organizacional como también a satisfacción laboral, se hizo los procedimientos siguientes:

- La Prueba piloto se realizó en el Hospital Regional de Moquegua, por ser un hospital con similares características al Hospital de Ilo; se tomó una muestra representativa de 30 trabajadores.

Para hallar la confiabilidad de los instrumentos se siguió el siguiente procedimiento:

- Selección de una muestra de una población diferente, pero afines a la población a estudiar. (es recomendable que esa muestra esté entre 10% y 15%).
- Aplicación del cuestionario, recojo de datos y tabulación de los mismos en Excel.
- Determinación de confiabilidad, empleando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$\alpha$ : Alfa de Cronbach

K: Número de ítem

S i 2: Varianza del instrumento

S t 2: Varianza de la adición de ítems

La confiabilidad se obtuvo mediante el estadístico de Alfa de Cronbach, a

través de una recolección de datos con prueba piloto efectuado en el Hospital Regional de Moquegua, los empleados seleccionados trabajan de manera permanente. Los datos obtenidos en la muestra de estudio previa se analizaron mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, con ayuda del programa SPSS (versión 24), con uso de valores de confiabilidad siguientes:

Coeficiente Alfa de Cronbach	Confiabilidad
0,25	Baja
0,50	Media
0,75	Aceptable
0,90	Elevada

Luego del procesamiento estadístico de los datos, los índices de confiabilidad obtenidos en ambos instrumentos fueron elevados, obteniéndose mayor a 0,9; es decir, para el cuestionario clima organizacional se halló un Alfa de Cronbach  $\alpha = 0,976$ ; asimismo, para el cuestionario de satisfacción laboral se halló un Alfa de Cronbach  $\alpha = 0,938$  por lo que ambos cuestionarios fueron tomados en cuenta.

#### Resultado de confiabilidad para el instrumento clima organizacional

Alfa de Cronbach	N ítems
0,976	75

Fuente: Tratamiento estadístico SPSS versión 24 (2018).

#### Resultado de confiabilidad para el cuestionario: satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N ítems
0,938	23

Fuente: Tratamiento estadístico SPSS versión 24 (2018).

•La Validación por juicio de expertos. Crano y Brewer (2008) indicaron que la validez de contenido de un instrumento proporciona certeza de que cada uno de los expuestos que forman parte del instrumento de medición mide los constructos que pretende medir.<sup>50</sup>

Así mismo detalla como una medida que produce resultados que están de acuerdo al conocimiento estándar. El instrumento se sustentó a tres profesionales expertos en el tema con el objeto de asegurar que cada pregunta corresponda a su dimensión respectiva y que cada dimensión a su variable del estudio, obteniendo la calificación de aplicable por los tres expertos:

- Experto 1: Mg. Mario Marcelino Nina Ramos.
- Experto 2: Dra. Karina Navarro Gutiérrez
- Experto 3: Mg. Jaqueline Miriam Portugal Puma

## Ficha técnica del cuestionario sobre clima organizacional

<b>Características</b>	<b>Observaciones</b>
Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre clima organizacional
Autor del instrumento:	Cuestionario (Pincheira, 2001), utilizado en evaluación consultorio municipal de Los Ángeles.
Adaptado por:	Neri Huarachi Pacho
Objetivo del instrumento:	Medir el grado de clima organizacional del personal.
Encuestados	Personal de planta del Hospital Regional de Moquegua
Características y modo de aplicación:	El cuestionario estuvo diseñado con 75 ítems, divididos en cinco dimensiones de variable clima organizacional. Las dimensiones fueron: Comunicación interna (14 ítems); reconocimiento (10 ítems); relaciones Interpersonales en el trabajo (8 ítems); calidad en el trabajo (8 ítems); toma de decisiones (7 ítems); entorno físico (6 ítems); objetivos de la institución (3 ítems); compromiso (4 ítems); adaptación al cambio (5 ítems); delegación de actividades y funciones (4 ítems); coordinación externa (5 ítems); eficiencia en productividad (2 ítems); donde cada ítem tuvo cinco alternativas de respuesta múltiple en escala Likert: (1) Muy en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) No estoy seguro; (4) De acuerdo; y, (5) Muy de acuerdo.
Procedimiento:	El empleado seleccionado del Hospital individualmente respondió el cuestionario de acuerdo a las indicaciones explicadas, sin límite de tiempo durante la guardia. Por el tipo de trabajo que presta el hospital con el objeto de esperar respuestas valorativas en vez que cognoscitivas. Se empleó un lapicero como material.
Validación:	La validez de contenido obtuvo un resultado de aplicable por juicio de expertos.
Confiabilidad: Alfa de Crombach	Alfa de Crombach: 0,976. La confiabilidad fue obtenida en el SPSS a través de una prueba a 30 trabajadores del hospital.
Baremos o niveles y rangos	Bajo: [30-70]; Medio: [71-111] y Alto: [112-150]
Fuente:	Elaboración propia 2018.

## Ficha técnica del cuestionario sobre satisfacción laboral

<b>Características</b>	<b>Observaciones</b>
Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor del instrumento:	Meliá y Peiró, de la Universidad de Valencia.
Adaptado por:	Neri Huarachi pachó
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la variable satisfacción laboral del personal.
Encuestados	Personal de planta del Hospital Regional de Moquegua
Características y modo de aplicación:	El cuestionario estuvo diseñado con 23 ítems, divididos en cinco dimensiones de la variable satisfacción laboral. Las dimensiones fueron: satisfacción con la relación con sus superiores (5 ítems); satisfacción con las condiciones físicas del trabajo (5 ítems); satisfacción con la participación en las decisiones (7 ítems); satisfacción con su trabajo (4 ítems); satisfacción con el reconocimiento (3 ítems). Cada ítem tuvo siete alternativas de respuesta múltiple en escala Likert: (1) Totalmente insatisfecho, (2) muy insatisfecho, (3) Insatisfecho, (4) Indiferente; (5), satisfecho, (6) Muy Satisfecho, y (7) Totalmente satisfecho.
Procedimiento:	Cada empleado del Hospital individualmente respondió el cuestionario de acuerdo a las indicaciones explicadas, sin límite de tiempo durante la guardia. Por el tipo de trabajo que presta el hospital con el objeto de esperar respuestas valorativas en vez que cognoscitivas. Se empleó un lapicero como material.
Validación:	La validez de contenido se obtuvo como resultado del juicio de expertos.
Confiabilidad: Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach: 0,938. La confiabilidad fue obtenida en el SPSS. La confiabilidad fue obtenida a través de una prueba a 30 trabajadores del hospital.
Baremos o niveles y rangos	Bajo [15-35], Medio [36-56] y Alto [57-75]

Fuente: Elaboración propia 2018.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

En el análisis de cada variable se utilizaron los programas informáticos de MS Excel y el paquete SPSS (versión 24). Y como herramienta de la estadística descriptiva se utilizó el Ms Excel, que permitió la obtención de frecuencias, porcentajes y la distribución de contingencia las cuales fueron presentadas en tablas y figuras.

En el análisis inferencial se usó el software SPSS (versión 24), con el objeto del cálculo y efectuar la prueba de hipótesis, basándose en la distribución muestral; habiéndonos permitiendo generalizar resultados con un margen determinado de error, aproximado del 5%; con un estadígrafo no paramétrico. Para la medición del grado de relación de ambas variables se utilizó la fórmula de Rho de Spearman, que, según Hernández, et al., es una prueba no paramétrica de análisis que se usan para instrumentos con escala ordinal.

Para medir la correlación entre variable clima organizacional como para la variable satisfacción laboral, se hizo con la fórmula de Rho de Spearman; asimismo, con el fin de medir la relación entre la variable clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral como son: Satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas del trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento.

### Valores de correlación Rho de Spearman:

Puntuación	Denominación del grado
<b>-0,91 a -1,00</b>	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
<b>-0,76 a -0,90</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>-0,51 a -0,75</b>	Correlación negativa considerable
<b>-0,26 a -0,50</b>	Correlación negativa media
<b>-0,11 a -0,25</b>	Correlación negativa débil
<b>-0,01 a -0,10</b>	Correlación negativa muy débil
<b>0,00</b>	No existe correlación alguna entre las variables
<b>+0,01 a +0,10</b>	Correlación positiva muy débil
<b>+0,11 a +0,25</b>	Correlación positiva débil
<b>+0,26 a +0,50</b>	Correlación positiva media
<b>+0,51 a +0,75</b>	Correlación positiva considerable
<b>+0,76 a + 0,90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>+0,91 a +1,00</b>	Correlación positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Metodología de la investigación científica.

## 2.6 Aspectos éticos

La investigación consideró aspectos éticos fundamentales, porque se trabajó con personas, que son el personal de planta del Hospital Ilo Ilo II-I, por lo tanto, se dialogó con gerencia del nosocomio para la participación voluntaria de cada uno de los trabajadores, manteniéndose el anonimato de cada participante y el respeto; protegiendo sin juzgar la información obtenida.



### III. RESULTADOS

En este capítulo se hace la presentación de los resultados obtenidos, como producto de un análisis exhaustivo y aplicación de herramientas informáticas sobre los datos de los cuestionarios aplicados.

Se aplicó la prueba de normalidad de kolmogorov smirnov, por que la muestra es mayor a 50 unidades de estudio, obteniendo un p valor= 0.000 para la variable clima organizacional y de igual manera para la variable satisfacción laboral, entonces se concluye que los datos siguen una distribución anormal, por lo tanto, se decide utilizar Rho de Spearman.

**Tabla Nº 1:** *Prueba de normalidad de kolmogorov smirnov*

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
N		61	61
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	3,95	4,66
	Desviación estándar	,561	,793
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,355	,291
	Positivo	,334	,217
	Negativo	-,355	-,291
Estadístico de prueba		,355	,291
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

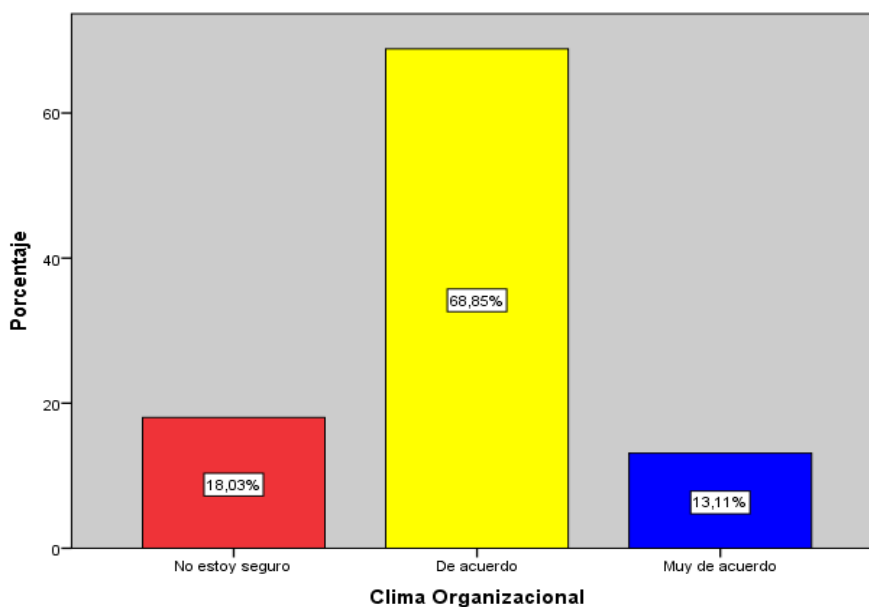
Fuente: Elaboración propia.

**Tabla N<sup>o</sup> 2:** Distribución de la frecuencia de la variable clima organizacional en los trabajadores del Hospital Ilo Ilo-I, año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
No estoy seguro	11	18.0
De acuerdo	42	68.9
Muy de acuerdo	8	13.1
Total	61	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2, respecto a la variable clima organizacional, se observa que el 68.9% se encuentra de acuerdo con el clima de la organización, 18.0% no está seguro y el 13.1% muy de acuerdo.



**Figura N<sup>o</sup> 1:** Distribución de la frecuencia de la variable clima organizacional.

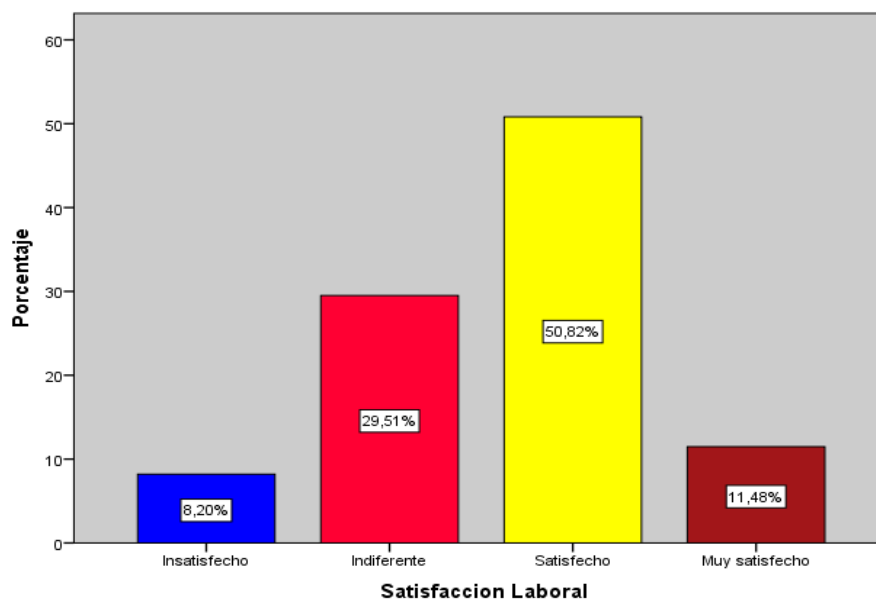
**Fuente:** Tabla 2.

**Tabla N<sup>o</sup> 3:** *Distribución de la frecuencia de la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo Ilo II-I, año 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	0	0.0
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	5	8.2
Indiferente	18	29.5
Satisfecho	31	50.8
Muy satisfecho	7	11.5
Totalmente satisfecho	0	0.0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, respecto a la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital, se observa que el 50.8% se encuentra satisfecho, el 29.5% se muestra indiferente, el 11.5% está muy satisfecho y el 8.2% insatisfecho.



**Figura N<sup>o</sup> 2:** *Distribución de la frecuencia de la variable satisfacción laboral.*

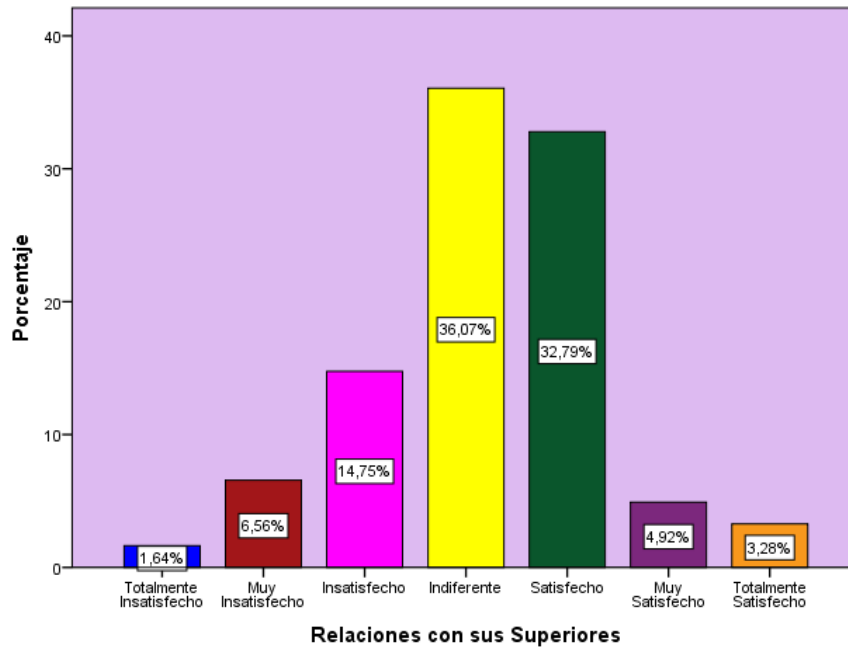
**Fuente:** Tabla 3.

**Tabla N<sup>o</sup> 4:** *Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	111	1.6
Muy Insatisfecho	4	6.6
Insatisfecho	9	14.8
Indiferente	22	36.1
Satisfecho	20	32.8
Muy Satisfecho	3	4.9
Totalmente satisfecho	2	3.3
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, referidas a la percepción que tiene el personal sobre el nivel del apoyo del superior inmediato en el hospital Ilo II-I, se observa que 36.1% se muestra un indiferente, 32.8% satisfecho, 14.8% insatisfecho, 6.6% muy insatisfecho, 4.9% muy satisfecho, 3.3% totalmente satisfecho y 1.6% totalmente insatisfecho. Asimismo, del 100% de la población correspondiente a 61 colaboradores encuestados; el 72,1% que corresponde a 43,99 colaboradores perciben que el nivel de apoyo del superior inmediato es bajo, el 16,3% que corresponde a 9,99 colaboradores perciben un nivel medio y el 17,0% que corresponde a 4,0016 colaboradores perciben un nivel alto.



**Figura N<sup>o</sup> 3:** *Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la relación con sus superiores.*

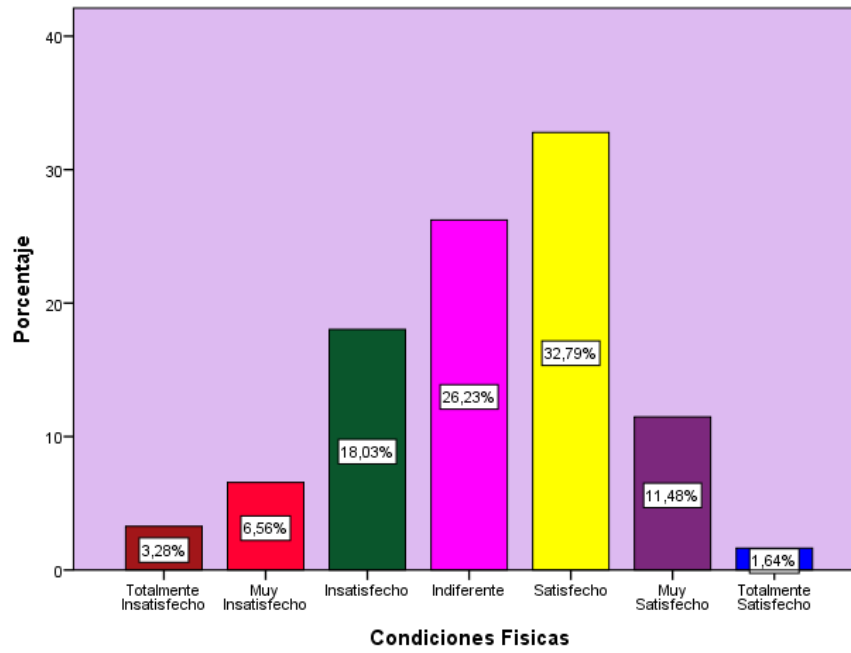
**Fuente:** Tabla4.

**Tabla N<sup>o</sup> 5:** *Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	2	3.3
Muy Insatisfecho	4	6.6
Insatisfecho	11	18.0
Indiferente	16	26.2
Satisfecho	20	32.8
Muy Satisfecho	7	11.5
Totalmente Satisfecho	1	1.6
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, referente a la percepción que muestra el paciente, respecto a la satisfacción con las condiciones físicas, se observa que el 32.8% se encuentra satisfecho con las condiciones físicas, el 26.2% se muestra indiferente, 18.0% insatisfecho, 11.5% muy satisfecho, 6.6% muy satisfecho, 3.3% totalmente insatisfecho y el 1.6% totalmente satisfecho.



**Figura N<sup>a</sup> 4:** *Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas.*

**Fuente:** Tabla 5.

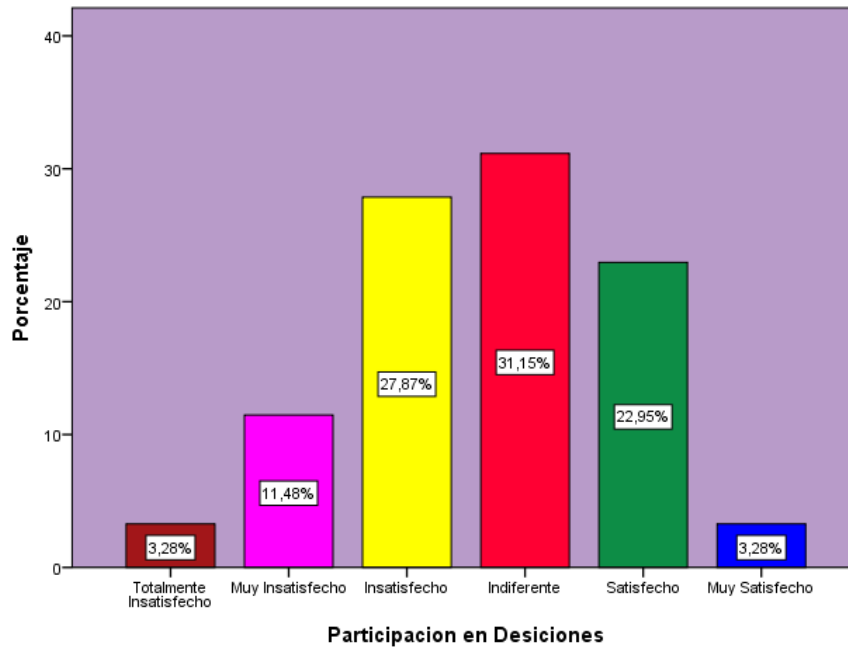
**Tabla N<sup>o</sup> 6:** *Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	2	3.3
Muy Insatisfecho	7	11.5
Insatisfecho	17	27.9
Indiferente	19	31.1
Satisfecho	14	23.0
Muy Satisfecho	2	3.3
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6, referidas a la percepción que tiene el personal sobre satisfacción con la participación en las decisiones en el hospital Ilo II-I, se observa que el 31.1% se muestra indiferente, 27.9% insatisfecho, 23.3% satisfecho, 11.5% muy insatisfecho, y 3.3 totalmente insatisfecho y totalmente satisfecho respectivamente.





**Figura N<sup>o</sup> 5:** *Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones.*

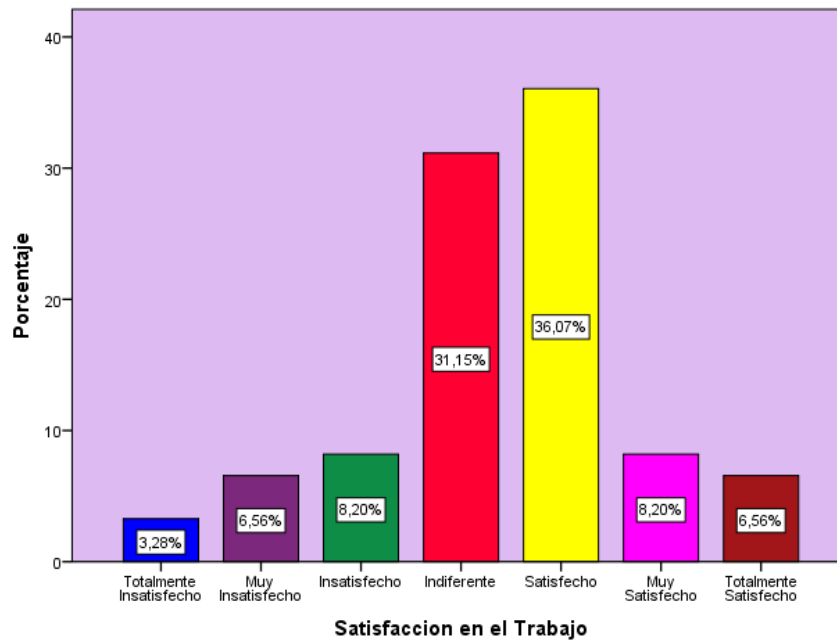
**Fuente:** Tabla 6.

**Tabla N<sup>o</sup> 7:** *Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo Il-I, año 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	2	3.3
Muy Insatisfecho	4	6.6
Insatisfecho	5	8.2
Indiferente	19	31.1
Satisfecho	22	36.1
Muy Satisfecho	5	8.2
Totalmente Satisfecho	4	6.6
Total	61	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7, referidas a la percepción que tiene el personal sobre satisfacción con su trabajo en el hospital Ilo Il-I, se observa que el 36.1% se muestra satisfecho, 31.1% indiferente, 8.2% muy satisfecho, 6.6% muy insatisfecho y de igual manera rotalmente satisfecho, 3.3% totalmente insatisfecho.



**Figura Nª 6:** *Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con su trabajo.*

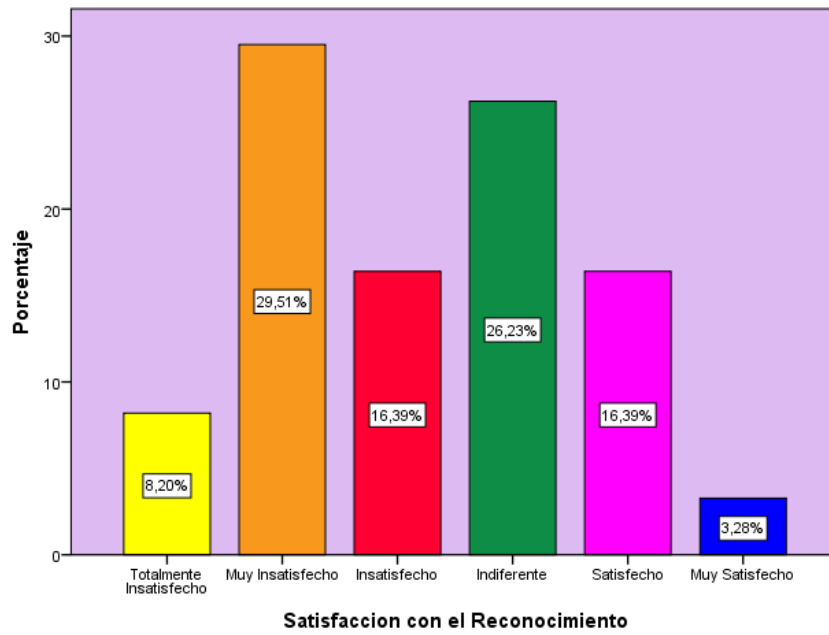
**Fuente:** Tabla 7.

**Tabla N<sup>o</sup> 8:** *Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	5	8.2
Muy Insatisfecho	18	29.5
Insatisfecho	10	16.4
Indiferente	16	26.2
Satisfecho	10	16.4
Muy Satisfecho	2	3.3
Totalmente Satisfecho	0	0.0
Total	61	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8, referidas a la percepción que tiene el personal sobre satisfacción con su trabajo en el hospital Ilo II-I, se observa que el 29.5% se muestra muy insatisfecho, 26.2% es indiferente, 16.4% insatisfecho y satisfecho respectivamente, 8.2% totalmente insatisfecho y 3.3% muy satisfecho.



**Figura N<sup>o</sup> 7:** *Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con el reconocimiento.*

**Fuente:** Tabla 8.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General:

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

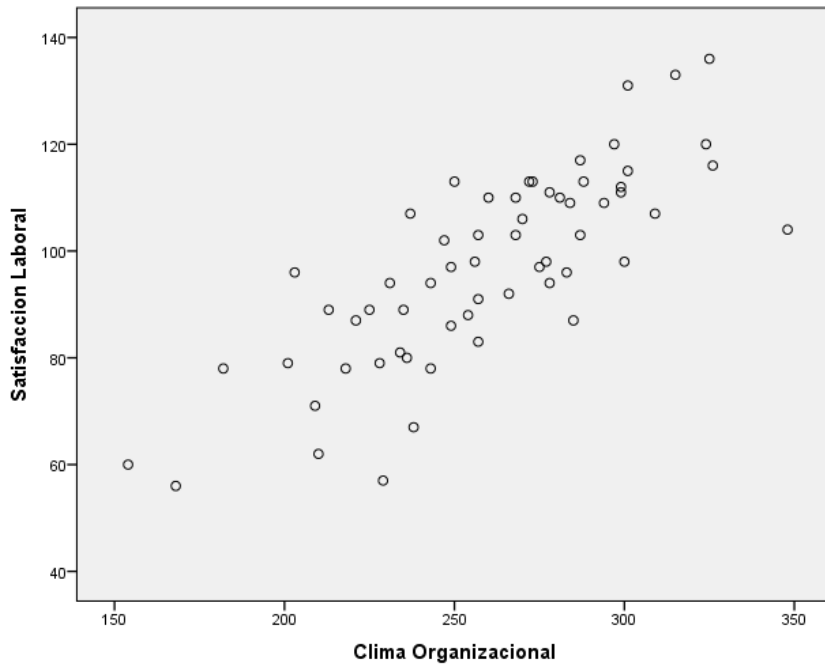
**Ha:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**Tabla Nª 9:** *Correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.*

			Clima Organiz.	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

Fuente: Elaboración propia.

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una relación positiva considerable (Rho de Spearman: 0,659) y significativa y el p – valor = .000 < .05, entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que si existe correlación considerable y positiva entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo. II-I, año 2018.



**Figura N° 8:** *Correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.*

**Fuente:** Tabla 9.

### Hipótesis Específica 1:

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**Ha:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

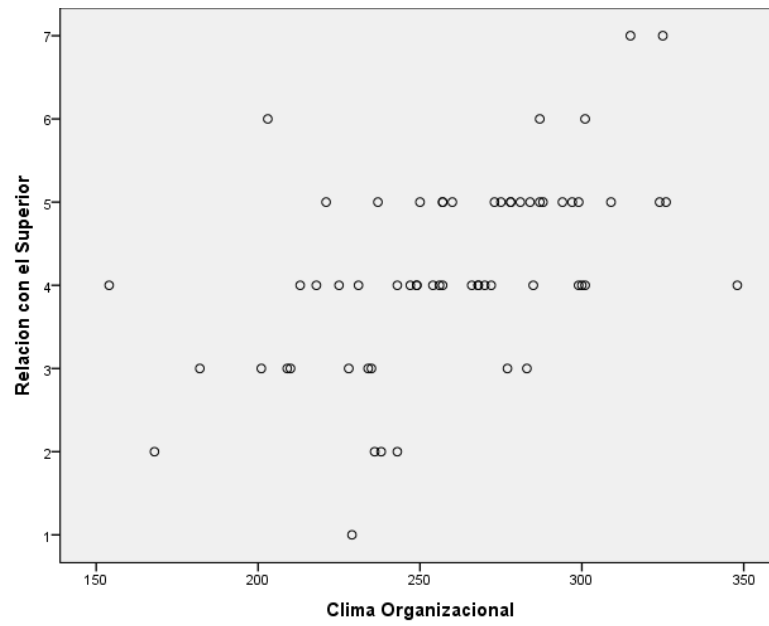
**Tabla 10:** *Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.*

			Clima Organiz.	Relación con sus superiores
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	61	61
	Relación con sus superiores	Coefficiente de correlación	,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	61	61

Fuente: Elaboración propia.

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una relación positiva media (Rho de Spearman: 0,369) y significativa y el p – valor = .003 < .05, entre la variable clima organizacional y la dimensión relación con sus superiores. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que si existe correlación media y positiva entre la variable clima organizacional y la dimensión relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo. II-I, año 2018.





**Figura Nª 9:** *Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores.*

**Fuente:** Tabla 10.

## Hipótesis Específica 2:

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**Ha:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**Tabla 11:** *Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.*

			Clima Organiz.	Condic. Físicas
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,400**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Condiciones Físicas	N	61	61
		Coeficiente de correlación	,400**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	61	61

Fuente: Elaboración propia.

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una relación positiva media (Rho de Spearman: 0,400) y significativa y el p – valor = .001 < .05, entre la variable clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que si existe correlación media y positiva entre la variable clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en los trabajadores del Hospital Ilo. II-I, año 2018.

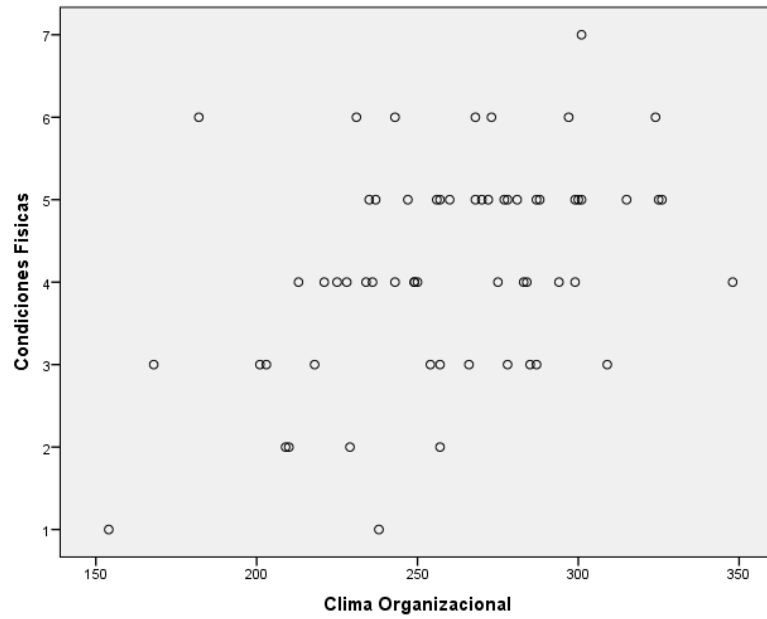


Figura N<sup>a</sup> 10: *Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas.*

Fuente: Tabla 11.

### Hipótesis Específica 3:

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

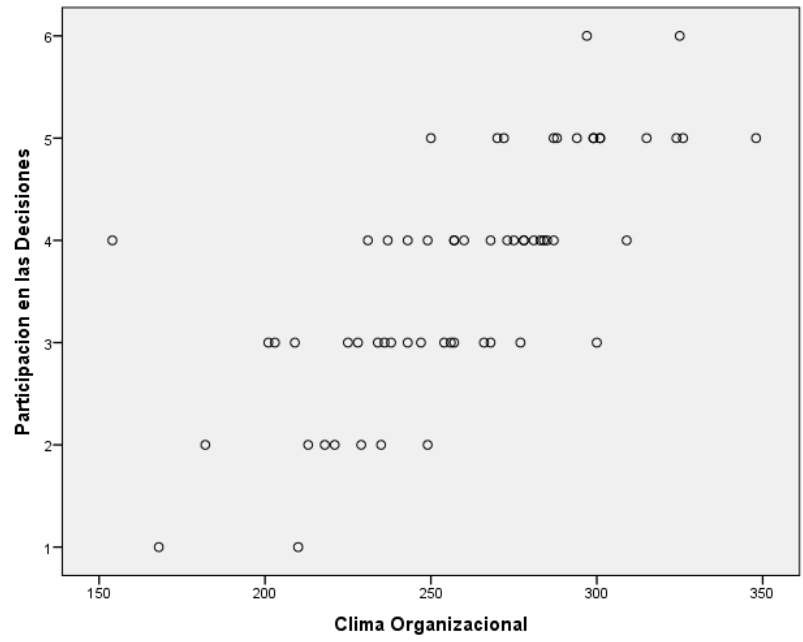
**Ha:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**Tabla 12:** *Correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.*

			Clima Organiz	Participación en las decisiones
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Participación en las decisiones	Coeficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

Fuente: Elaboración propia.

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una relación positiva considerable (Rho de Spearman: 0,640) y significativa y el p – valor = .000 < .05, entre la variable clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que si existe correlación considerable y positiva entre la variable clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo. II-I, año 2018.



**Figura N<sup>a</sup> 11:** *Correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones.*

**Fuente:** Tabla 12.

#### Hipótesis Específica 4:

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**Ha:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**Tabla 13:** *Correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.*

			Clima Organiz.	Satisfacción con su trabajo
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	satisfacción con su trabajo	Coefficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

Fuente: Elaboración propia.

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una relación positiva considerable (Rho de Spearman: 0,627) y significativa y el p – valor = .000 < .05, entre la variable clima organizacional y la satisfacción con su trabajo. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que si existe correlación considerable y positiva entre la variable clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo. II-I, año 2018.

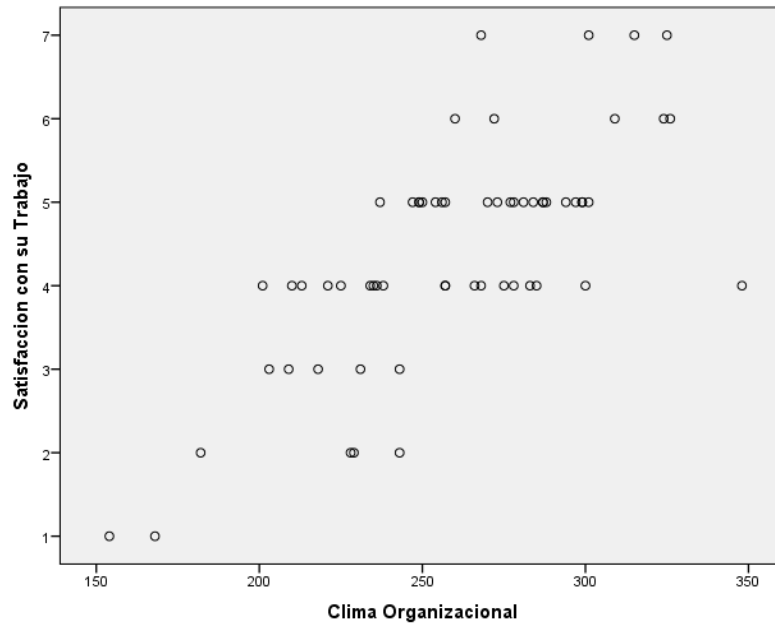


Figura N<sup>a</sup> 12: *Correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción con su trabajo*

Fuente: Tabla 13.

### Hipótesis Específica 5:

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**Ha:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

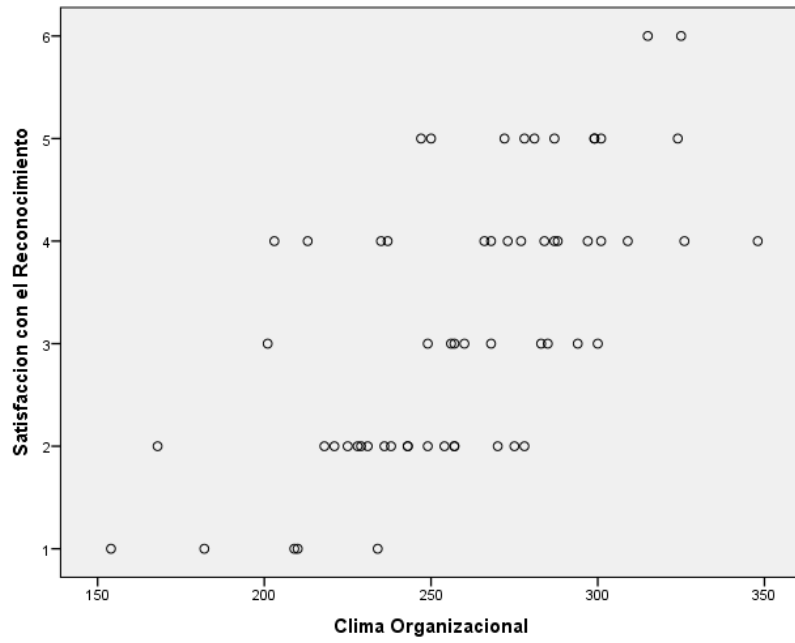
**Tabla 14:** *Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.*

			Clima Organiz.	satisfacción con el reconocimiento
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,528**
		N	61	61
	satisfacción con el reconocimiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,528**	1,000
		N	61	61

Fuente: Elaboración propia.

Se puede afirmar que existe evidencia para concluir que existe una relación positiva considerable (Rho de Spearman: 0,528) y significativa y el p – valor = .000 < .05, entre la variable clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, que si existe correlación considerable y positiva entre la variable clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo. II-I, año 2018.





**Figura N<sup>o</sup> 13:** *Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento.*

**Fuente:** Tabla 14.

#### IV. DISCUSION

En la investigación se busca determinar la existencia de la relación entre la variable clima organizacional y de cada una de sus dimensiones con la variable satisfacción laboral; vinculándose algunas de las conclusiones con los respectivos antecedentes que se ubicaron para dicho fin, los cuales se menciona a continuación:

Además, de ello estima e interpreta el efecto de los resultados, pero considerando sus limitaciones como las recomendaciones a futuro. En tal sentido se relaciona y comparan los hechos observados con los objetivos y las hipótesis de estudio; como con marco teórico y antecedentes mencionados la parte introductoria, con aclaración de excepciones, modificaciones o contradicciones. En la interpretación se consideran: las amenazas a la validez interna, así como la imprecisión de mediciones, como también la cantidad de pruebas, y el tamaño de efecto observados y demás limitaciones del estudio. para ello se señala la validez externa del estudio y finalmente se señala la importancia de los hallazgos.

El presente estudio, determino la relación existente entre la variable clima organizacional y de sus dimensiones con respecto a la variable, satisfacción laboral; dentro el Hospital Ilo Il-I, en donde se hace una discusión el cual se menciona a continuación:

En relación a la hipótesis general se encontró una correlación Rho de Spearman,  $Rho=0,659$ , con  $p=0,000$  de nivel de significancia entre las variables de estudio, de los resultados descriptivos de la variable clima organizacional se halló que estaba en un nivel medio (58,0%) y que, respecto a la variable, satisfacción laboral, igualmente se encontró un nivel medio (78,3%). Estos datos guardan relación con el antecedente Vallejos (2017) cuyos resultados del nivel correlación de Rho de Spearman fueron  $rho=0,701$ ;  $p<0,0001$ , para el

caso en la Micro Red de Salud San Martín de Porres, mostrando alta correlación entre variables y nivel de significancia altamente significativo. Con respecto al clima organizacional se relacionó de manera significativa con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral, obteniéndose una correlación Rho de Spearman de 0,706, demostrando alta asociación entre ambas variables, con nivel de significancia  $p= 0.000$  menor a 0.01; es decir, altamente significativo. Del mismo modo, al clima organizacional se relacionó significativamente con dimensión de interacción de los jefes de la variable satisfacción laboral, obteniéndose un coeficiente de relación Rho de Spearman de 0.671, ello demuestra una moderada asociación entre ambas variables, con un nivel de significancia  $p= 0.0001$  menos a 0.01, ello se interpreta como altamente significativo. También, el clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la variable de satisfacción laboral, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,523 demostrando una moderada correlación entre ambas variables, con un nivel de significancia  $p= 0.000$  menor a 0.01, se interpreta como altamente significativo. En general, la variable, clima organizacional, se relaciona significativamente con la variable, satisfacción laboral, en la institución de salud estudiada. Sin embargo, en el antecedente local, nos indica: Sotomayor. (2012), realizó la investigación “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”, estudio de tipo descriptivo, con diseño correlacional, enfoque cuantitativo y no experimental/transeccional; con uso de un cuestionario de 54 preguntas. Para la medición de la variable clima organizacional lo realizó en base a 4 dimensiones: relaciones con la jefatura, relaciones interpersonales, reconocimiento del trabajo, y autonomía en la ejecución del trabajo); y, para la variable satisfacción laboral utilizó 5 dimensiones: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento. Para ello consideró una población de 150 trabajadores, obteniendo una muestra de 109 trabajadores y en donde aplicó sus cuestionarios de encuesta.

El resultado de esa aplicación es que el 68.8% de los trabajadores califica un nivel medio para el clima organizacional, así como un 17.4% de nivel bajo y 13.8% de nivel alto. Esta relación es un tanto opuesta a los resultados que obtuvimos. En cuanto a satisfacción laboral, un 36.7% percibe nivel medio, un 34.9% percibe nivel bajo, y un 28.4% percibe un nivel alto de satisfacción. Con respecto a la relación entre la variable, satisfacción laboral, y la variable, clima organizacional, la correlación obtenida es positiva y con un coeficiente de Pearson de 0.75.

Asimismo, debemos considerar que Chiavenato (2009) sostuvo que el clima laboral está referido al entorno que existe entre los integrantes de una institución, el cual está relacionada al grado de satisfacción que poseen los trabajadores, y al respecto señala de un modo específico las propiedades de esta sobre el clima organizacional. Por lo que concluyo que el clima laboral es favorable cuando se ha cubierto satisfacción laboral de los trabajadores, de lo contrario es desfavorable; esto es, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral, en forma complementaria Robbins (2005), precisa que el personal con un buen grado de satisfacción laboral presenta actitudes positivas y si tienes niveles malos presenta actitudes negativas, motivo por el cual los estudiosos del comportamiento organizacional le otorgan cada vez mayor importancia a la satisfacción laboral.

En referencia a la hipótesis específica 1: existe relación directa entre el clima organizacional y la relación con sus superiores inmediatos en el personal del Hospital Ilo Ilo II., se ha observado que los datos estadísticos en cuanto al nivel de correlación es positiva media con un  $\rho=0,369$  y un grado de significancia  $p=0,000$ ; además, se ha observado en los resultados descriptivos que la dimensión apoyo del superior inmediato estuvieron en un nivel "medio" con un 53,2%, estos resultados muestran que hay una gran mayoría que alcanzan el nivel medio en la dimensión de apoyo del jefe inmediato superior, que conforme al marco teórico con Brown y Leigh (1996) en la percepción de ser apoyado por el superior inmediato, en la toma de decisiones y en la forma en que realiza

las cosas, existen dos opuestos: en la primera se encuentra un estilo duro que denota escasez de confianza en el trabajador; y en forma opuesta el otro estilo permite adecuar métodos, utilizar las fallas y usar la imaginación de los trabajadores en la solución de problemas, encontrándose para esta investigación en el nivel medio.

En referencia a la hipótesis específica 2: existe una relación directa entre la variable, clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas del personal del Hospital Ilo Ilo I., se ha observado que los datos estadísticos en cuanto al nivel de correlación es positiva media con un  $\rho=0,400$  y un nivel de significancia  $p=0,041$ ; además, se ha observado en los resultados descriptivos que la dimensión condiciones físicas estuvieron en un nivel “moderado” con un 41,1%, estos resultados muestran que hay unos trabajadores relacionan la dimensión física con el clima organizacional permitiendo hacer un diagnóstico más puntual al respecto y poder enfocar un plan estratégico que de soluciones al respecto.

En referencia a la hipótesis específica 3: existe relación directa entre la relación clima organizacional y la satisfacción con la toma de decisiones en el Hospital Ilo Ilo I., se ha observado que los datos estadísticos en cuanto al nivel de correlación es positiva considerable con un  $\rho=0,640$  y un grado de significancia  $p=0,000$ ; además, se ha observado en los resultados descriptivos que la dimensión participación en la toma de decisiones estuvieron en un nivel “moderado” con un 49,8%, estos resultados muestran que hay unos trabajadores que quieren ser parte en las decisiones que repercuten en los procesos administrativos del nosocomio.

En referencia a la hipótesis específica 4: Existe relación directa entre la claridad de su trabajo y la satisfacción laboral del personal del Hospital Ilo Ilo I, se encontró una correlación de Rho de Spearman positiva considerable entre las variables en estudio de ( $\rho=0,627$ ); y significativas ( $\text{Sig} = 0,000 < 0,05$ ), asimismo se encontró que el 55,3% del personal perciben un nivel medio en la

claridad del rol, y en conformidad con el Marco Teórico, Brown y Leigh (1996) que definió a la claridad del rol, como el conocimiento de la exactitud de sus tareas y funciones además de las expectativas del puesto de trabajo, considerando que si las expectativas son imprecisas, generaría grados de estrés y por ende de la disminución de la satisfacción laboral. Para esta investigación se encontraron en un nivel medio.

En referencia a la hipótesis específica 5: Existe relación directa entre El clima organizacional y la satisfacción y reconocimiento laboral del personal del Hospital Ilo Il-I, se encontró una correlación de Rho de Spearman positiva considerable entre las variables en estudio ( $\rho=0,528$ ); y significativa ( $\text{Sig}=0,000 < 0,05$ ), en los resultados descriptivos encontramos que el 66,3% percibieron un nivel medio, y de acuerdo con la teoría del Marco Teórico, propuesta por Brown y Leigh (1996) la dimensión reconocimiento hacia los trabajadores provoca motivación en los mismos y en sentimientos, es importante porque permite al colaborador poder expresarse libremente para ser sincero con su trabajo y con la organización. En el caso del nosocomio estuvo en un nivel medio.

#### IV. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La conclusión relacionada a la hipótesis general de la investigación comprobó la existencia de una relación entre las variable clima organizacional y satisfacción laboral, hallándose un índice de correlación de Rho de Spearman =0,659 que acuerdo al tipo de relación es positiva, y de acuerdo al nivel de relación es una correlación positiva considerable, asimismo el nivel de significancia encontrada fue Sig.=0,000 valor menor al Sig.=0,05, concluyéndose que la relación hallada fue significativa, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna concluyéndose que “Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Hospital Ilo II-I.

**SEGUNDA:** Se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018, en donde se encuentra un coeficiente de Rho Spearman =0,369 positivo medio y la dimensión apoyo del inmediato superior de un 53,2% nivel medio. Es decir que el trabajador se sentirá mejor y desempeñará su trabajo de manera más eficiente cuando exista una buena relación con sus superiores.

**TERCERA:** Se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo con los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018. Estableciendo una correlación positiva media con un Rho= 0,400 con un nivel de significancia de 0,001; además se ha observado en los resultados descriptivos que la dimensión condiciones físicas estuvieron en un nivel “moderado” con un 41,1%, estos resultados muestran que hay unos trabajadores relacionan la comodidad en infraestructura importante para el desenvolvimiento de su trabajo.

**CUARTA:** Se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con

la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018. Se obtiene un  $Rho = 0,640$  a un nivel de significancia de  $p=0,000$ ; además se ha observado en los resultados descriptivos que la dimensión participación en la toma de decisiones estuvieron en un nivel “moderado” con un 49,8%, estos resultados muestran que hay algunos trabajadores que quieren ser parte en las decisiones que repercuten en los procesos administrativos del nosocomio y en el desenvolvimiento de sus labores diarias.

**QUINTA:** Se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018. Se determina un coeficiente de Spearman  $Rho = 0,627$ ; positiva considerable, a un nivel de significancia de  $p=0,000$ ; asimismo un nivel medio en la claridad con respecto a su rol del 55.3%. Esto indica que las funciones deben estar bien definidas, que esto involucra y se relaciona de manera estrecha con la satisfacción laboral del trabajador.

**SEXTA:** Se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018. Se estableció un  $Rho = 0,528$ , positivo considerable, a un nivel de significancia de  $p=0,000$ ; con un 66.3% un nivel medio en el reconocimiento hacia los trabajadores, lo que indica en gran proporción que el trabajador del hospital se siente satisfecho cuando es reconocido su trabajo.



## V. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Teniendo en cuenta los resultados, se recomienda al personal ejecutivo gerencial del Hospital Ilo II-I, desarrollar un plan en el fortalecimiento del clima organizacional para lograr incrementar el índice de la satisfacción laboral de los empleados del nosocomio, considerando que los trabajadores que se encuentra con niveles altos de satisfacción laboral van a generar mayor productividad en cantidad y calidad de los servicios dentro los servicios médicos del hospital.

**SEGUNDA:** Considerando los resultados establecidos. Se recomienda a la alta gerencia del hospital Ilo II-I, en relación a la dimensión apoyo del superior inmediato de la variable clima organizacional a trabajar en la mejora de la percepción que sienten los subordinados sobre el respaldo de sus jefes respecto a la forma de su labor y la oportunidad de generar fortalezas a través de las soluciones creativas.

**TERCERA:** En relación a los resultados hallados. Se recomienda a la Gerencia general y a recursos humanos del Hospital Ilo II-I, en relación a la dimensión claridad de las funciones de la variable clima organizacional elaborar en forma precisa la descripción de las responsabilidades y tareas de los colaboradores, así como de las expectativas que se esperan de ellos y así evitar el estrés laboral, insatisfacción laboral y la disminución del compromiso del colaborador.

**CUARTA:** Dada la relación encontrada a través de la investigación. Se recomienda a los Directivos del Hospital Ilo II-I y al Área de Recursos Humanos aplicar políticas de reconocimiento al buen desempeño, a fin de favorecer el buen desempeño al cumplimiento esforzado y esmerado respecto a las responsabilidades dentro la organización, con el objetivo de dar valor al desempeño que desarrolla cada uno de los trabajadores y a la vez premiar y reconocer su labor.

## VII. REFERENCIAS

1. Chiang MM, Salazar CM, Núñez PA. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. Teoría Vol. 16 Núm. 2. Universidad del Bio Bio. Chillan Chile. 2007.
2. Dessler, G. Organización y Administración Enfoque Situacional. Editorial Prentice/ Hall internacional. 1976.
3. Halpin, A. y Croft, D. The Organizational Climate of School. Chicago: Chicago University Press. 1962.
4. Hannoun, G." Satisfacción Laboral". Registro: 24361. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas; Mendoza Argentina. 2011. 102 pp.
5. Loitegui, J.R. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.
6. Qualtrics Global Attitudes Towards Work Report". Manum Consulting Group. 2016. Recuperado de: <https://www.grupomanum.com/es/noticias/los-paises-con-mayores-indices-de-satisfaccion-y-productividad-en-el-trabajo/>.
7. Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. Rankings internacionales de satisfacción laboral. Capital Humano, N° 219, pág. 60, marzo 2008.
8. Salgado J., Remeseiro C. y Iglesias M. Clima organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME. Psicothema, 1996. Vol. 8, N° 2: 329 – 335.
9. Semper A. Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. Hospital Ginecobstetricia Provincial. Matanzas 2016.Cuba salud 2018. pags.13.
10. Vallejos M.I. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud de San Martin de Porres Tesis, para optar el grado académico de maestra en Gestión de Servicios de Salud de la U.C.V. Villa el Salvador. Lima. Perú. 2017.
11. Pérez y Rivera. "Clima organizacional y satisfacción laboral en los

- trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013”. Tesis para optar el grado Académico de Magister en Gestión Empresarial, de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos-Perú. 2015.
12. Sotomayor F.” Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2012.” Tesis para optar el título Profesional de Licenciatura en Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; Tacna-Perú. 2013.
  13. Mujica de González, M. y Pérez de Maldonado, I. Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. Revista de Educación Laurus, 2007. 13(24), 290-304.
  14. Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. Alternativas en Psicología, 38, 61-79. Título de licenciada en enfermería. Universidad Nacional del Santa. Perú. 2017.
  15. Domínguez, L., Ramírez, Á. y García, A. El Clima Laboral como en Elemento del Compromiso Organizacional. Revista Nacional de administración, 2013. 4 (1), 59-70.
  16. Toro, F. y Sanín, A. Gestión del clima organizacional Intervención basada en evidencias. Medellín: L. Vieco e Hijas Ltda. 2013.
  17. Mujica de González, M. y Pérez de Maldonado, I. Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. Revista de Educación Laurus, 2007. 13(24), 290-304.
  18. García. M. clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Estudios publicados [en línea]. Jul. – dic. 2009, N°42, [Citado: 2018 mayo 27] ;(45 – 46); [20pp.]. Cuadernos de Administración/Universidad del Valle sede San Fernando, Cali.
  19. Pérez de Maldonado, I. Modelo de acción pedagógica para capacitar a gerentes en las empresas. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 2000. 19(2), 67-79.
  20. Chaparro, L. Motivación laboral y clima organizacional en empresas de

- telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 2006. 16(28).
21. Rodríguez, E. El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 2016. 1(25), 3-18.
  22. Chiavenato, I. *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGrawHill. 2011.
  23. Brown, S. y Leigh, T. A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*. 1996.
  24. Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en Psicología*, 38, 61-79. Título de licenciada en enfermería. Universidad Nacional del Santa. Perú. 2017.
  25. Sandoval, M. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 2004. 27, 78-82.
  26. Acosta, B. y Venegas, C. Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista IIPSI de Investigación en Psicología*, 2010. 13(1), 163-172.
  27. Brown, S. y Leigh, T. A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*. 1996.
  28. Likert, R. *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito Likert, R. (1999). *Clima organizacional*. Bilbao, España: Devito. 1968.
  29. Álvarez, G. El constructo "clima organizacional": concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 1992. 11(1,2), 27-30.
  30. Forehand, G. y Gilmer, B. Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 1964. 361-382.
  31. Halpin, A. y Croft, D. *The Organizational Climate of School*. Chicago: Chicago University Press. 1962.
  32. Pérez de Maldonado, I. Modelo de acción pedagógica para capacitar a

- gerentes en las empresas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 2000. 19(2), 67-79.
33. Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 2009. 14(1), 105-118.
  34. Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 2017. 58,7-13.
  35. Nava, M., Hernández, M., Hernández, A., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R. y Balseiro, C. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién (Mex)*, 2013. 18(I), 16-21.
  36. Chiang, M. y Ojeda, J. Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 2013. 58(2), 39-60.
  37. Zavala, O. Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. Tesis de maestro. México. 2014. Recuperado de: [http://148.204.210.201/tesis/1392852540281\\_tesimaomara.p](http://148.204.210.201/tesis/1392852540281_tesimaomara.p).
  38. Páramo, D., Flores, C. y Díaz, L. Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Ciencia & Trabajo*, 2016. 18(5)-.
  39. Smith, P., Kendall, L. y Hulin, C. *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally psychology series. 1969.
  40. Aranaz, J. y Mira, J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital*, 1988. 52, 63-66.
  41. Peiró, J. y Prieto, F. *Tratado de psicología del trabajo. Volumen I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis Psicología.2007.
  42. Herzberg, F.I. "One more time: How do you motivate employees?", 1987, *Harvard Business Review*, Sep/Oct. 87, Vol. 65 Issue 5, p109.
  43. Peña, M., Olloqui, A. y Aguilar, A. Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal

- mecánica. Revista internacional administración & finanzas, 2013. 6(3), 115-128.
44. Vargas, J. Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. Nova Scientia, 2011. 4 (7), 172-204.
  45. García, M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, 2009. 42, 43-61.
  46. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill. 2014.
  47. Chávez, N. Introducción a la investigación educativa. Maracaibo, Venezuela: Ars Gráfica Editores. 2007.
  48. Sánchez, H. y Reyes, C. Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica. Lima, Perú: Visión Universitaria. 2009.
  49. Behar Rivero Daniel S. Metodología de la Investigación, España, Editorial: Shalom. 2008.
  50. Crano, W. y Brewer, M. Principios y métodos de investigación social. Boston: Ed. Allyn & Bacon. 2008.

## ANEXOS

### Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE OPINION: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.

Estimado señor (a), señorita o joven, el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca del clima organizacional y satisfacción laboral en la institución en la que usted trabaja. El cuestionario es anónimo y confidencial, agradeciendo anticipadamente su valiosa colaboración.

#### Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Marque con una “x” en los espacios que están enumerados de 1 al 5 según las alternativas siguientes.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

		ITEMS					
		<b>I. Comunicación interna:</b>					
1		¿Se siente usted libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?	1	2	3	4	5
2		¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
3		¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?	1	2	3	4	5
4		¿Cree usted que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?	1	2	3	4	5
5		¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?	1	2	3	4	5
6		¿Considera usted que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?	1	2	3	4	5
7		¿Ante un problema en su trabajo puede usted hablar con su jefe en forma franca y sincera?	1	2	3	4	5
8		¿Trabajamos en equipo?	1	2	3	4	5
9		¿Avanzamos en la misma dirección?	1	2	3	4	5
10		¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?	1	2	3	4	5

11	¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?	1	2	3	4	5
12	¿Realizamos reuniones efectivas?	1	2	3	4	5
13	¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?	1	2	3	4	5
14	¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?	1	2	3	4	5
<b>II. Reconocimiento:</b>						
15	¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?	1	2	3	4	5
16	¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?	1	2	3	4	5
17	¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?	1	2	3	4	5
18	¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?	1	2	3	4	5
19	¿Los funcionarios de su Departamento/Servicio/Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?	1	2	3	4	5
20	¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?	1	2	3	4	5
21	¿La actuación de calidad es gratificada?	1	2	3	4	5
22	¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?	1	2	3	4	5
23	¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?	1	2	3	4	5
24	¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?	1	2	3	4	5
<b>III. Relaciones interpersonales en el trabajo:</b>						
25	¿Lo pasamos bien trabajando juntos?	1	2	3	4	5
26	¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?	1	2	3	4	5
27	¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?	1	2	3	4	5
28	¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?	1	2	3	4	5
29	¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?	1	2	3	4	5
30	¿Confiamos los unos a los otros?	1	2	3	4	5
31	¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos de los otros?	1	2	3	4	5
32	¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	1	2	3	4	5
<b>IV. Calidad en el trabajo:</b>						
33	¿Nos tomamos en serio la calidad?	1	2	3	4	5
34	¿Conocemos nuestras fortalezas y debilidades?	1	2	3	4	5
35	¿Evaluamos regularmente la calidad de nuestras actividades?	1	2	3	4	5
36	¿Hacemos uso óptimo de nuestros recursos?	1	2	3	4	5
37	¿Exigimos calidad entre nosotros?	1	2	3	4	5
38	¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer?	1	2	3	4	5
39	¿Trabajamos todos para impulsar mejoras y desarrollar nuestro Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
40	¿Existe orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo?	1	2	3	4	5
<b>V. Toma de decisiones:</b>						
41	¿Las decisiones de su Departamento/Servicio/Unidad se toman en su mismo nivel?	1	2	3	4	5



	42	¿Las decisiones se toman oportunamente?	1	2	3	4	5
	43	Piensa usted que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.	1	2	3	4	5
	44	Usted puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.	1	2	3	4	5
	45	Siente usted que en esta organización se anima a los empleados a que tomen sus propias decisiones.	1	2	3	4	5
	46	¿Las decisiones se basan en información confiable?	1	2	3	4	5
<b>VI. Entorno físico:</b>							
	47	¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
	48	La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
	49	¿El espacio físico es suficiente?	1	2	3	4	5
	50	¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?	1	2	3	4	5
	51	¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5
	52	¿Cuenta su Departamento/Servicio/Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5
<b>VII. Objetivos de la Institución:</b>							
	53	¿Están claramente definidos los objetivos?	1	2	3	4	5
	54	¿Los conoce usted?	1	2	3	4	5
	55	¿Está de acuerdo con ellos?	1	2	3	4	5
<b>VIII. Compromiso:</b>							
	56	¿Cumplimos nuestros acuerdos?	1	2	3	4	5
	57	¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?	1	2	3	4	5
	58	¿Se siente usted con la camiseta puesta?	1	2	3	4	5
	59	¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
<b>IX. Adaptación al cambio:</b>							
	60	¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
	61	¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?	1	2	3	4	5
	62	¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?	1	2	3	4	5
	63	¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?	1	2	3	4	5
	64	¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?	1	2	3	4	5
<b>X. Delegación de actividades y funciones:</b>							
	65	¿Hay suficiente delegación?	1	2	3	4	5
	66	¿Las capacidades de los funcionarios son usadas de la forma más ventajosa?	1	2	3	4	5
	67	¿Es adecuada la forma de delegación?	1	2	3	4	5
	68	¿Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas?	1	2	3	4	5
<b>XI. Coordinación externa:</b>							
	69	¿Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/Servicios/Unidades?	1	2	3	4	5

	70	¿Conoce quiénes son los usuarios de su Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
	71	¿Sabe usted lo que los usuarios de su Departamento/Servicio/Unidad requieren?	1	2	3	4	5
	72	¿Cómo evalúa la comunicación de la administración?	1	2	3	4	5
	73	¿El flujo de información con el resto de los Departamentos/Servicios/Unidades es adecuada?	1	2	3	4	5
<b>XII. Eficiencia en la productividad:</b>							
	74	¿Responde su Departamento/Servicio/Unidad a las expectativas de la organización?	1	2	3	4	5
	75	¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo en mejor uso de los recursos?	1	2	3	4	5

## Variable 2: SATISFACCION LABORAL

Marque con una "x" en los espacios que están enumerados de 1 al 7 según las alternativas siguientes.

Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

ITEMS								
<b>Satisfacción con la relación con sus superiores.</b>								
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
2	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7
3	Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
4	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7
5	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
<b>II. Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo</b>								
6	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
7	La iluminación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
1	La temperatura de su local de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
<b>III. Satisfacción con la participación en las decisiones</b>								
11	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7
13	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.	1	2	3	4	5	6	7

	14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
	15	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	1	2	3	4	5	6	7
	16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
<b>IV. Satisfacción con su trabajo</b>									
	17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	2	3	4	5	6	7
	18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	1	2	3	4	5	6	7
	19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
	20	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	1	2	3	4	5	6	7
<b>V. Satisfacción con el reconocimiento</b>									
	21	Las oportunidades de promoción que tiene.	1	2	3	4	5	6	7
	22	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución	1	2	3	4	5	6	7
	23	El salario que usted recibe	1	2	3	4	5	6	7

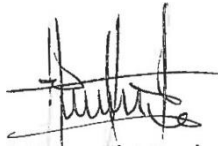
Gracias por su participación

## Anexo 2

### Consentimiento Informado

Yo, Neri Huarachi Pacho, identificado con DNI N<sup>o</sup> 01233647, mediante la firma de este documento, doy fe de que, en el presente trabajo de investigación "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018" Estudiante del programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

El cuestionario de opinión: Clima organizacional y satisfacción laboral, forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Ilo. El cuestionario fue anónimo y confidencial, previo consentimiento informado.



Huarachi Pacho Neri  
DNI N<sup>o</sup> 01233647



Anexo N° 3: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	MARCO TEORICO
Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.	<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p>	<p><b>Clima organizacional:</b> “Es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilos de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”. Sandoval M. (2004). pag.84.</p> <p><b>Satisfacción laboral:</b> “La satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo y placentero resultante de las percepciones subjetivas de las experiencias del sujeto. Locke (1976).citado Chiang M. (2010).pag.163.</p>
	<p><b>Problemas específicos:</b> 1.¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> 1. Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p>	
	<p>2.¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?</p>	<p>2. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p>	<p>2. Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p>	
	<p>3.¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y</p>	<p>3. Determinar la relación entre el clima organizacional y</p>	<p>3. Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción</p>	

	<p>la satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?</p> <p><b>4.</b>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?</p> <p><b>5.</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018?</p>	<p>la satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p> <p><b>4.</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p> <p><b>5.</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p>	<p>con la participación en las decisiones en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p> <p><b>4.</b> Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p> <p><b>5.</b> Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.</p>	
--	--	---	---	--

Anexo N° 4



**GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA**

**Gerencia Regional de Salud Moquegua**

**Red de Salud ILO— Hospital II**

---

**'AÑO DEL DIALOGO y LA RECONCILIACION NACIONAL ''**

**CREDECIAL**

La jefa de la Unidad de apoyo a la docencia e Investigación del Hospital Ilo,

ACREDITA A :

**Méd. NERI HUARACHI PACHO**

Egresado de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, para que se le otorguen las facilidades necesarias y pueda aplicar la encuesta

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL**

A los trabajadores del Hospital Ilo II-I, en el presente año 2018 para la obtención del Grado de Magister.

Se otorga el presente documento para los fines señalados.

ILO, setiembre del 2018.

GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA  
RED SALUD ILO - HOSPITAL ILO

.....  
Lic. Eddy R. Salgado Ramos  
Jefe de Unidad de Docencia e Investigación

Anexo N° 5

GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA  
Dirección Regional de Salud Moquegua  
Red de Salud Ilo- Hospital Ilo



"Año del dialogo y la reconciliación nacional"

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación,

SEÑOR, Dr. Rommel Juárez Zevallos

Director del Hospital Ilo II-I-. MINSA.

Yo, NERI HUARACHI PACHO, Identificado con DNI N° 01233647, con domicilio en la Urbanización José C. Mariátegui G-14, De la ciudad de Ilo. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado, la maestría en mención, Gestión de Servicios de Salud, en la Universidad Cesar Vallejo, Solicito a Ud., Permiso para aplicar encuesta para realizar trabajo de investigación sobre "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I. año 2018. Para optar el grado de Magister.

Por lo expuesto

Ruego a Ud. Acceder a mi solicitud

Ilo.4 de julio del 2018

Neri Huarachi Pachó

DNI N° 01233647





## EXPERTO 1

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Clima Organizacional

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I. año 2018.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Hospital Ilo II-I.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** NINA RAMOS MAGISTER MARCELINE

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

.....  
MARIO M. NINA RAMOS  
MAGISTER  
C.E.P.54971 REE.6050

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción laboral.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I. año 2018.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Hospital Ilo II-I.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** NINA RAMOS MAGISTER

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

  
.....  
FIRMA DEL EVALUADOR

.....  
MARIO M. NINA RAMOS  
MAGISTER  
C.E.P.54971 REE. 6050

## EXPERTO 2

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valoración de Clima organizacional

OBJETIVO: "Conocer la escala que presenta el Clima organizacional"

DIRIGIDO A: Trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Navarro Gutiérrez Karina

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Doctora

VALORACION:

Mu alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------	------	-------	------	----------

DIRECCION REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA  
RED SALUD ILO - HOSPITAL ILO  
.....  
Karina Navarro Gutiérrez  
.....  
COP: 10000  
FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valoración de satisfacción laboral

OBJETIVO: "Conocer la escala que presenta la satisfacción laboral"

DIRIGIDO A: Trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Navarro Gutiérrez Karina

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Doctora

VALORACION:

Mu alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------	------	-------	------	----------

DIRECCION REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA  
RED SALUD ILO - HOSPITAL ILO  
  
Karina Navarro Gutiérrez  
COP: 16885  
FIRMA DEL EVALUADOR

### EXPERTO 3

#### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valoración de Clima organizacional

OBJETIVO: "Conocer la escala que presenta el Clima organizacional"

DIRIGIDO A: Trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Portugal Puma Jaqueline Miriam

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACION:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



.....

FIRMA DEL EVALUADOR

Mgr. Jaqueline Portugal **Puma**  
OBSTETRA  
COP: 3014

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valoración de satisfacción laboral

OBJETIVO: "Conocer la escala que presenta la satisfacción laboral"

DIRIGIDO A: Trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Portugal Puma Jaqueline Miriam

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACION:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



.....

**FIRMA DEL EVALUADOR**

Mg. Jaqueline M. Portugal Puma  
OBSTETRA  
COP: 3014

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### 1. TÍTULO

Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo. II-I, año 2018.

### 2. AUTOR

Neri Huarachi Pacho.

Correo: nerihuarachi@gmail.com

### 3. RESUMEN

Considerando las políticas del Ministerio de Salud en el Perú, resulta relevante para las organizaciones públicas y privadas, conocer el clima organizacional y el grado de satisfacción laboral del recurso humano, ya que servirán como punto de partida para la formulación de planes de mejora, para ofertar servicios de calidad. El presente trabajo de investigación, se planteó como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, durante el año 2018.

Se desarrolló una investigación de tipo no experimental, correlacional; transversal. La técnica utilizada en la obtención de los datos es la encuesta, y el instrumento utilizado un cuestionario, para evaluar el clima organizacional adaptado a partir de un cuestionario de clima organizacional de un consultorio Municipal y de satisfacción laboral se utilizó el Instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá Peiró (1989). El Coeficiente alpha de Cronbach para la escala clima organizacional de 0,976 y satisfacción laboral es de 0,938 y la prueba de normalidad. El análisis estadístico se hizo con el Software SPSS v/24 y la prueba estadística Rho de Spearman.

En los resultados se determinó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I del departamento de Moquegua (Rho de Spearman =0,659;  $p= 0.000$ ). Asimismo, se determinó que existe relación entre la variable clima organizacional y las dimensiones satisfacción con la relación con sus superiores (Rho= 0,369,  $p=0,000$ ), satisfacción con las condiciones físicas (Rho= 0,400,  $p=0,001$ ), participación en las decisiones (Rho= 0,640,  $p=0,000$ ), satisfacción con su trabajo (Rho= 0,627,  $p=0,000$ ).y satisfacción con el reconocimiento (Rho= 0,528,  $p=0,000$ ).

### 4. PALABRAS CLAVE

Clima organizacional, satisfacción laboral, escala de Likert.

### 5. ABSTRACT

Considering the policies of the Ministry of Health in Peru, it is relevant for public and private organizations to know the organizational climate and the degree of job satisfaction of the



human resource, since they will serve as a starting point for the formulation of improvement plans, for Offer quality services. The present research work, the main objective was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Ilo II-I Hospital, during the year 2018.

A non-experimental, correlational type investigation was developed; cross. The technique used in obtaining the data is the survey, and the instrument used a questionnaire, to assess the organizational climate adapted from a questionnaire of organizational climate of a municipal office and job satisfaction was used the Labor Satisfaction Instrument S20 / 23 by Meliá Peiró (1989). The Cronbach's alpha coefficient for the organizational climate scale of 0.976 and job satisfaction is 0.938 and the normality test. The statistical analysis was done with the SPSS v / 24 Software and the statistical test Rho of Spearman.

In the results, it was determined that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Ilo II-I Hospital in the department of Moquegua (Rho de Spearman = 0.659,  $p = 0.000$ ). Likewise, it was determined that there is a relationship between the organizational climate variable and satisfaction dimensions with the relationship with their superiors (Rho = 0.369,  $p = 0.000$ )., Satisfaction with physical conditions (Rho = 0.400,  $p = 0.001$ )., Participation in decisions (Rho = 0.640,  $p = 0.000$ ), satisfaction with their work (Rho = 0.627,  $p = 0.000$ ). and satisfaction with recognition (Rho = 0.528,  $p = 0.000$ ).

## **6. KEYWORDS**

Organizational climate, job satisfaction, Likert scale.

## **7. INTRODUCCIÓN**

Tema del estudio (componente referencial de acuerdo a la línea de investigación), su importancia académica y práctica, el resumen de la literatura revisada y cita de los estudios previos más importantes, las carencias más importantes inconsistencias y / o controversias en la literatura que el presente estudio abordará, debe estar presente: el problema central de la investigación, los objetivos de la investigación, el contexto en que realizó el estudio, las unidades de análisis del estudio y brindar el testimonio de la solución al problema planteado, relevancia de la aportación original que hace el artículo debe indicar aportación económica, social, tecnológica y/ o científica que implica resolver el problema identificado. La salud es un elemento que determina el progreso de la sociedad. Ello, en especial, a través de una gestión eficiente y óptima en sus instituciones de salud, cuyo resultado es poseer una población sana que genera un crecimiento económico, el bienestar de la sociedad y una elevada calidad de vida. En ese contexto, el término gestión refiere a una estructura jerárquica

y sistemática para fortalecimiento institucional, pero su uso es de mayor amplitud. Particularmente, la gestión del clima organizacional y la satisfacción laboral adquieren gran importancia teórica en las instituciones, ello es un escenario alentador; pero en la práctica está lejos de la aplicación teórica, ya que solo se mide el clima laboral y no la óptima gestión del ambiente de trabajo, y si existe la medición de ambas es solo como referente teórico, pero no de un profundo análisis y de aplicación institucional.

Vallejos (2017), en su estudio sobre Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martín de Porres en el año 2017, se obtuvo, en primera instancia, un Coeficiente Rho de Spearman de 0.701, que representa un alto grado de relación entre las variables, ello implica un alto grado de significancia, ya que  $p=0.000<0.01$ . En segunda instancia, relacionó el clima organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo para la variable satisfacción laboral, obteniéndose un Rho de Spearman de 0.706, ello significa una alta asociación, con nivel de significancia  $p=0.000<0.01$ . En tercera instancia, relacionó el clima organizacional y la dimensión de interacción de los jefes de la variable satisfacción laboral, de donde se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.671, ello significa una moderada asociación, con grado de significancia para  $p=0.000<0.01$ . En cuarta instancia, relacionó el clima organizacional con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la variable de satisfacción laboral, obteniéndose un coeficiente de relación Rho de Spearman de 0.523, significa una moderada relación, con nivel de significancia  $p=0.000<0.01$ .<sup>1</sup>

Asimismo, Sotomayor, realizó la investigación “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”. El 68.8% de los trabajadores califica el clima organizacional de nivel medio, 17.4% de nivel bajo y 13.8% de nivel alto. En cuanto a satisfacción laboral, el 36.7% considera de nivel medio, 34.9% considera de nivel bajo, el 28.4% considera que el nivel es alto. En relación a la satisfacción laboral y clima organizacional la correlación es positiva con un coeficiente de Pearson de 0.75. Todos los antecedentes investigados mencionan la relación, en algunos casos con más alto índice, pero que reflejan una relación intrínseca que detalla la relación entre clima y satisfacción laboral.<sup>2</sup>

Por su parte, Da Cruz, Souza, Nascimento y Souza (2017) conceptualizan al clima organizacional como un modelo interdisciplinario que no permite una fácil definición de manera precisa a sus elementos más importantes que permitan su evaluación.

Da Cruz, et al. (2017), recomienda evaluar el clima organizacional desde un aspecto psicosocial, pero considerando la dinámica interrelacionar existente entre las personas y el entorno de su medio laboral, además de destacar la incidencia del coeficiente cognitivo en niveles de

estrés de los trabajadores.<sup>3</sup>

Sobre las ventajas de un clima organizacional positivo, Toro y Sanín (2013) opinan que una organización que logre esta fortaleza tiene como características que su personal percibe un entorno laboral favorable, perciben el apoyo de su inmediato superior y de sus pares, la existencia de un trato bueno, el acceso a recursos y herramientas para efectuar su labor.<sup>4</sup>

Sin embargo, Loitegui (1990), considera a satisfacción laboral como un modelo multidimensional que depende de peculiaridades de la persona, así como de sus peculiaridades y particularidades de la labor que ejecuta.<sup>5</sup>

Moré, Carmenate y Junco (2005) citados por Abrajan, et al. (2009), conceptualizan a satisfacción laboral como una actitud de los trabajadores y producto de la interacción de importantes conceptos como: condiciones laborales, naturaleza del trabajo, remuneraciones, estilo de dirección organizacional, relaciones interpersonales, estímulos, recompensas y desarrollo laboral, entre otras.<sup>6</sup>

Hegney, Plank y Parker (2006) citado por Abrajan, et al. (2009), miden la satisfacción laboral a través de las dimensiones siguientes: valoración del talento, posibilidad de carrera, horario laboral, presión laboral, carga laboral, perspectiva social de la profesión, apoyo de sus pares, trabajo en equipo, seguridad y equipamiento del área de trabajo, impulso de la autonomía, exigencia física y remuneraciones promedio.<sup>7</sup>

La relevancia social del trabajo, se ve reflejada en la mejora de las relaciones interpersonales que resultan producto del quehacer diario de los trabajadores, el trabajo en equipo se ve fortalecido, asimismo el ambiente laboral se ve más fortalecido, favorable el cual permite mayor satisfacción en el entorno laboral, mejora la productividad, el trabajador desarrolla su labor con mayor eficacia, efectividad y eficiencia.

Respecto al valor teórico, es necesario en este mundo tan competitivo contribuir con teorías que puedan ser utilizadas para mejorar la calidad de los servicios en salud, entendiendo que para ello se requiere que los trabajadores se encuentren con un nivel alto de satisfacción en su centro de trabajo para que puedan ofrecer servicios de calidad.

La utilidad práctica de la investigación se basa en que los resultados obtenidos sirven para preparar programas que conlleven a mejorar el clima organizacional y con ello elevar la satisfacción laboral de los trabajadores en salud, lo cual repercute en la atención a los usuarios, brindándoles mejores servicios y mejorando la calidad.

Se planteó cómo objetivo general: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

## **8. METODOLOGÍA**

Para estudio se ha utilizado el diseño correlacional y transversal, de tipo no experimental. La población considerada para el estudio son 61 trabajadores del Hospital Ilo II – I, aplicándose la fórmula para poblaciones finitas se obtuvo una muestra de 61 trabajadores; ellos son los fenómenos estudiados con características comunes en sus unidades, dando origen a los datos de la investigación, como afirma Tamayo (2015).

## **9. RESULTADOS**

Se comprobó la existencia de una relación entre las variable clima organizacional y satisfacción laboral, hallándose un índice de correlación de Rho de Spearman =0,659 que acuerdo al tipo de relación es positiva, y de acuerdo al nivel de relación es una correlación positiva considerable, asimismo el nivel de significancia encontrada fue Sig.=0,000 valor menor al Sig.=0,05. Además, se determinó que existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento.

## **10. DISCUSIÓN**

Evalúa e interpreta las implicancias de los resultados, especialmente considerando las limitaciones, recomendaciones futuras. Se debe relacionar y comparar los hechos observados con la hipótesis u objetivos, marco teórico y antecedentes referidos en la introducción, aclarando excepciones, contradicciones o modificaciones. La interpretación debe considerar las amenazas a la validez interna, la imprecisión de mediciones, cantidad de pruebas, tamaño de efecto observados y otras limitaciones del estudio. Señalar la validez externa de la investigación y concluir señalando la importancia de los hallazgos.

El presenta trabajo de investigación, determino la existencia de la relación entre la variable clima organizacional y de cada una de sus dimensiones con la variable satisfacción laboral; dentro el Hospital Ilo II-I, en donde se hace una discusión el cual se menciona a continuación:

En relación a la hipótesis general se encontró una correlación Rho de Spearman  $\rho=0,937$  con  $p=0,000$  de nivel de significancia entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, en los resultados descriptivos de la variable clima organizacional se halló que estaba en un nivel medio (58,0%) y que la variable satisfacción laboral igualmente se encontraba en nivel medio (78,3%). Estos datos guardan relación con el antecedente Vallejos (2017) cuyos resultados del nivel correlación de Rho de Spearman fueron  $\rho=0,701$ ;  $p<0,0001$ ,

para el caso en la Micro Red de Salud San Martín de Porres, mostrando una alta correlación en las variables y un nivel de significancia altamente significativo. El clima organizacional se relacionó significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral, con correlación Rho de Spearman de 0,706, demostrando una alta asociación entre las variables, con nivel de significancia  $p = 0.000$  menor a 0.01 es decir altamente significativo. El clima organizacional se relacionó significativamente con la dimensión de interacción de los jefes de la variable satisfacción laboral con un coeficiente de relación Rho de Spearman de 0.671, demostrando una moderada asociación entre las variables, con un nivel de significancia  $p = 0.0001$  menos a 0.01, altamente significativo. El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los trabajadores de la variable de satisfacción laboral, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,523 demostrando una moderada correlación entre las variables, con nivel de significancia  $p = 0.000$  menor a 0.01 altamente significativo. En general el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en este nosocomio. Sin embargo, en el antecedente local, nos indica: Sotomayor. (2012), realizó la investigación "Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012" Investigación de tipo descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo de diseño no experimental/transeccional; para la recolección de datos empleó un cuestionario de 54 preguntas. Para la medición de la variable clima organizacional lo realizó en base a 4 dimensiones: (Relaciones con la jefatura, relaciones interpersonales, reconocimiento del trabajo, y autonomía en la ejecución del trabajo) y para la variable satisfacción laboral trabajó en base a 5 dimensiones (satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento). De un total de 150 trabajadores tomó como muestra 109 trabajadores, a los que aplicó una encuesta. El 68.8% de los trabajadores califica el clima organizacional de nivel medio, 17.4% de nivel bajo y 13.8% de nivel alto. Esta relación es en un tanto opuesta a los resultados que obtuvimos. En cuanto a satisfacción laboral, el 36.7% considera de nivel medio, 34.9% considera de nivel bajo, el 28.4% considera que el nivel es alto. En relación a la satisfacción laboral y clima organizacional la correlación es positiva con un coeficiente de Pearson de 0.75.

## **11. CONCLUSIONES**

La conclusión relacionada a la hipótesis general de la investigación, se comprobó la existencia de una relación entre las variable clima organizacional y satisfacción laboral, hallándose un

índice de correlación de Rho de Spearman  $\rho=0,659$  que acuerdo al tipo de relación es positiva, y de acuerdo al nivel de relación es una correlación positiva considerable, asimismo el nivel de significancia encontrada fue  $\text{Sig.}=0,000$  valor menor al  $\text{Sig.}=0,05$ , concluyéndose que la relación hallada fue significativa, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna concluyéndose que “Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Hospital Ilo Ilo-I.

## 12. REFERENCIAS

1. Vallejos M.I. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud de San Martín de Porres Tesis, para optar el grado académico de maestra en Gestión de Servicios de Salud de la U.C.V. Villa el Salvador. Lima. Perú. 2017.
2. Sotomayor F.” Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2012.” Tesis para optar el título Profesional de Licenciatura en Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; Tacna-Perú. 2013.
3. Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en Psicología*, 38, 61-79. Título de licenciada en enfermería. Universidad Nacional del Santa. Perú. 2017.
4. Sandoval, M. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 2004. 27, 78-82.
5. Loitegui, J.R. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.
6. Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 2017. 58,7-13.
7. 35.Nava, M., Hernández, M., Hernández, A., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R. y Balseiro, C. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién (Mex)*, 2013. 18(I), 16-21.

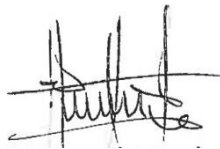
DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DEL  
ARTICULO CIENTIFICO

Yo, Neri Huarachi Pacho, estudiante del programa de Maestría en Gestión en Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Identificado con DNI N° 01233647, con el artículo titulado:

"Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018", declaro bajo juramento que:

- 1, El artículo es de mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3, El artículo no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
5. Sí, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Moquegua, 17 de setiembre del 2018.



Huarachi Pacho Neri  
DNI N° 01233647



