



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores del Hospital Nacional San Bartolomé

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Navarro Sullón Ricardo Ernesto

ASESOR:

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ- 2017

Página del jurado

Dr. Jorge Díaz Dumont

Presidente

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas

Secretario

Dr. José Muñoz Salazar

Vocal

Dedicatoria

A mis queridas hijas Gilary y Maela; a Erika, mi esposa, quienes son el motor de mi vida que me impulsa a seguir adelante; a mi padre Rafael, gran amigo, que Dios lo tenga en su gloria.

Agradecimiento

Al Sr. Christian Sánchez, jefe de labores, por su apoyo incondicional; Sr. José Muñoz, asesor de tesis, por sus consejos y exigencias para la realización del presente estudio; a mi amigo José Espinoza por su gran apoyo en la institución; a nuestros compañeros y demás personas que hicieron posible esta investigación.

Declaración de Autoría

Yo, **Ricardo Ernesto Navarro Sullón**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado **Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital nacional “San Bartolomé”**, presentada, en 97 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de Diciembre del 2016



Ricardo Ernesto Navarro Sullón
DNI: 02804059

Presentación

Señores miembros del jurado

Acatando los artículos del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo para elaborar la tesis de Magister en Gestión Pública, se presenta el trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital nacional “San Bartolomé”.

En la presente tesis se pretende establecer la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la presente institución, con una muestra de 120 trabajadores y realizado en el segundo semestre del año 2016.

La presente investigación se elaboró en 8 capítulos para llegar a determinar nuestro objetivo. En el primer apartado encontramos la introducción donde detallamos los antecedentes, fundamentación teórica, justificación, problema, hipótesis y objetivos, los cuales brindan los conocimientos iniciales del presente estudio; en el segundo apartado presentamos el marco metodológico; en el tercer apartado se presenta los resultados; en el cuarto apartado, presentamos la discusión de la temática; en el quinto apartado, exponemos las conclusiones; en el sexto apartado, indicamos las recomendaciones; séptimo apartado, mostramos las referencias y finalmente, en el octavo apartado, los anexos.

Señores miembros del Jurado, se espera que esta investigación sea evaluada y consiga su aprobación.

Los olivos, Febrero de 2017

.....
Ricardo Ernesto Navarro Sullón
DNI N° 02804059

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación técnica	18
1.3 Justificación	32
1.4 Realidad problemática	33
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de la variable	41
2.3 Metodología	42
2.4 Tipo de estudio	43
2.5 Diseño	43
2.6 Población, muestra y muestreo	44
2.7 Técnicas de recolección de datos	45
2.8 Método de análisis de datos	46
2.9 Consideraciones éticas	47

III. Resultados	
3.1 Resultado descriptivo	49
3.2 Resultados inferenciales	67
IV. Discusión	74
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias bibliográficas	83
Apéndices	88
Apéndice A. Matriz de consistencia	
Apéndice B. Validaciones	
Apéndice C. Prueba piloto y resultados de matriz de datos	
Apéndice D. Base de datos	
Apéndice E. Solicitud de autorización	
Apéndice F. Carta de la universidad UCV	
Apéndice G. Nota informativa	
Apéndice H. Clima organizacional	
Apéndice I. Artículo científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable clima organizacional	41
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	42
Tabla 3.	Clima Organizacional opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	49
Tabla 4.	Relaciones Interpersonales opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	50
Tabla 5.	Estilo de Dirección opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	51
Tabla 6.	Sentido de Pertenencia opinión de personal administrativo Hospital San Bartolomé	53
Tabla 7.	Retribución opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	54
Tabla 8.	Disponibilidad de recursos opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	55
Tabla 9.	Estabilidad opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	56
Tabla 10.	Claridad y Coherencia opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	57
Tabla 11.	Valores colectivos opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	58
Tabla 12.	Satisfacción laboral opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	59
Tabla 13.	Condiciones Físicas y Materiales opinión de trabajadores administrativo del Hospital San Bartolomé	60
Tabla 14.	Beneficios laborales y remunerativos opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	61
Tabla 15.	Políticas Administrativas opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	62
Tabla 16.	Relación entre colaboradores opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	63
Tabla 17.	Realización personal opinión de personal administrativo del Hospital	

	San Bartolomé	64
Tabla 18.	Desempeño de tareas opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	65
Tabla 19.	Relaciones con la autoridad opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	66
Tabla 20.	Correlación clima organizacional y satisfacción laboral	67
Tabla 21.	Correlación relaciones interpersonales y satisfacción laboral	68
Tabla 22.	Correlación estilo de dirección y satisfacción laboral	69
Tabla 23.	Correlación sentido de pertenencia y satisfacción laboral	69
Tabla 24.	Correlación retribución y satisfacción laboral	70
Tabla 25.	Correlación disponibilidad de recursos y satisfacción laboral	71
Tabla 26.	Correlación Estabilidad y satisfacción laboral	72
Tabla 27.	Correlación claridad y coherencia y satisfacción laboral	72
Tabla 28.	Correlación valores colectivos y satisfacción laboral	73

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1.	Clima Organizacional opinión de personal administrativo	50
Figura 2.	Relaciones Interpersonales opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	51
Figura 3.	Estilo de Dirección opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	52
Figura 4.	Sentido de Pertenencia opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	53
Figura 5.	Retribución opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	54
Figura 6.	Disponibilidad de Recursos opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	55
Figura 7.	Estabilidad opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	56
Figura 8.	Claridad y Coherencia opinión de trabajadores administrativos	57
Figura 9.	Valores colectivos opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	58
Figura 10.	Satisfacción laboral opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	59
Figura 11.	Condiciones Físicas y Materiales opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	60
Figura 12.	Beneficios laborales y remunerativos opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	61
Figura 13.	Políticas Administrativas opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	62
Figura 14.	Relación entre colaboradores opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	63
Figura 15.	Realización Personal opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	64
Figura 16.	Desempeño de tareas opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	65
Figura 17.	Relación con la autoridad opinión de personal administrativo del	

Hospital San Bartolomé

66

Resumen

El presente estudio, orienta su investigación de modelo no experimental, transversal – correlacional, en averiguar la concordancia entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, con una muestra consistente en 118 trabajadores, realizado en el segundo semestre del año 2016.

La presente investigación se elaboró en 8 fases para llegar a determinar nuestro objetivo. En una de ellas se evalúa las dos variables principales del presente trabajo, con instrumentos cuyas pruebas estadísticas nos revelan su confiabilidad y validez. Para el diagnóstico del clima organizacional se utilizó el instrumento modelo cuestionario con gradación de Lickert adecuado según el Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldman, su confiabilidad (Alfa de Cronbach) fue de 0,916 el cual se compone de 8 factores; a su vez, para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario empleado por Sonia Palma Carrillo SL-SPC aplicado a trabajadores en Lima Metropolitana, su confiabilidad (Alfa de Cronbach) fue de 0,809 la misma que presenta 7 factores. Estas encuestas se aplicaron a 118 colaboradores. Ambos instrumentos fueron adaptados y utilizados por Sánchez (2010).

Los resultados nos indican que el 55.9% de la muestra de estudio perciben en un nivel medio a la variable clima organizacional y un 44.1% en un nivel alto. Por tanto existe un buen clima en la institución según éstas percepciones. En cuanto a la variable satisfacción laboral el 44.9% tiene una apreciación de nivel medio y el 55.1% de la muestra, un nivel alto. De acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman existe una correlación estadística significativa de 0,857 entre ambas variables.

Estos resultados deben motivar a los directivos a seguir con políticas administrativas que hagan llevadera la vida de los trabajadores en esta organización, lo cual se refleja en logro de los objetivos, los mismos que son sensibles dado el servicio que dan a la sociedad.

Palabras Claves: clima organizacional, satisfacción laboral, relación, percepción.

Abstract

The present survey, to guide its investigation of non-experimental model, transversal – correlational, in enquire the concordance between the variables organization climate and the job satisfaction in the collaborators of the administrative area of the National Teaching Mother Child "San Bartolome", with a taste consisting of 118 workers, realized in the second half of 2016.

The present investigation was elaborated in 8 phases to reach to determine our objective. In one of them the two main variables of the present work are evaluated, with implements whose statistical tests reveal their reliability and validity. For the diagnostic of the organizational climate the questionnaire was used with questionnaire with adequate Lickert gradation according to the Job Diagnostic Survey of Hackman and Oldman, its reliability (Cronbach's alpha) was 0.916 which is consist of 8 factors. In turn, to measure job satisfaction was used the questionnaire used by Sonia Palma Carrillo SL-SPC attentive to workers in Lima Metropolitan its reliability (Cronbach's alpha) was 0.809 the same that presents 7 factors. These surveys were aplicated 118 workers. Both instruments was adapted and used by Sanchez (2010).

The results point out us that 55.9% of the study sample perceived in a medium level the variable organizational climate and 44.1% in a high level. Therefore there is a good climate in the institution according to these perceptions. As for the labor satisfaction variable, 44.9% had an average level of appreciation and 55.1% of the sample, a high level. According to Spearman's Rho coefficient exists a correctional statistics meaning of 0,857 between both variables.

These results should motivate to the directors to follow administrative policies that make the lives of workers in this organization bearable, which is reflected in success of the objectives, that same ones that are sensitive given the service they give to society.

Key words: organizational climate, job satisfaction, relation, perception.

I. Introducción

El haber llevado a cabo esta reciente evaluación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la organización Hospital Nacional “San Bartolomé”, con sus respectivos factores o dimensiones, constituye un valioso material que nos permitirá reflejar cómo se sienten los trabajadores en la institución, que percepciones tienen del lugar donde se desenvuelven, de sus políticas y procedimientos, que circunstancias los estimulan o desmotivan y mejorar aquellas falencias en aspectos del comportamiento humano promoviendo por parte de los directivos nuevas estrategias frente a las necesidades encontradas. Sziklai (como se citó en Rodríguez, Retamal, Lizana & Cornejo, 2011) advierte que es sabido que el recurso humano constituye uno de los esenciales elementos de las instituciones al cual debemos cuidar y fortalecer como factor clave en especial en entidades públicas (p.220). En ellos se establece la inteligencia y creatividad, factores necesarios para el desarrollo de una entidad.

1.1 Antecedentes

Internacionales

Análisis descriptivo transversal realizada por Diez (2013) cuyo objetivo es entender la relación que existe entre el clima organizacional y su impacto en la satisfacción laboral del Consejo Nacional Electoral delegación Santo Domingo de los Tsáchilas. Se aplicaron los cuestionarios de Chiang (clima) y de Melia y Peiró (satisfacción) para tal efecto, cuya muestra de estudio compuesta por 26 trabajadores, concluyó que existen dimensiones de clima organizacional que guarda relación estadística significativa con variables de la satisfacción laboral. Además, se formula un planteamiento de mejora, reconociendo los factores claves esbozados en la observación de las encuestas que afectan la satisfacción laboral como la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo, incremento salarial, reconocimiento y capacitación continua.

Otra investigación realizada por Sierra (2015) tipo descriptiva, con el objetivo de identificar la atmósfera laboral del personal administrativo del hospital de la ciudad Cobán. Se laboró con 29 personas aplicándose un cuestionario aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencial. Mediante los resultados obtenidos se determinó que el Clima del ambiente en estudio es agradable, resaltando la servicial comunicación y relación entre compañeros y jefes, así como el respeto y la amabilidad entre colaboradores de la misma

área, lugar de trabajo propicio e identificación con la institución. Las deficiencias encontradas van por el lado de falta de oportunidad de desarrollo personal y profesional, remuneraciones no acorde a la labor desempeñada y poca relación con otras áreas de trabajo. Asimismo, en sus recomendaciones indican fortalecer el ambiente laboral potenciando los componentes positivos identificados y realizar charlas de sensibilización hacia los elementos considerados como adversos.

Trabajo descriptivo de corte transversal realizada por Contreras (2013) tuvo como objetivo general explicar la satisfacción en las labores de los colaboradores de enfermería que trabajan en una entidad de salud en la localidad de Bogotá, integrados por la categoría femenina; utilizando como instrumentos para la recaudación de datos el test Font-Roja de Aranaz y Mira. Los resultados nos indican que el 58 % de los residentes presenta un horizonte medio de satisfacción laboral y concluye que de manera general esta variable se encuentra supeditada a múltiples circunstancias que inciden en la realización de las tareas asignadas y la calidad de los servicios reeditados. Recomendando realizar más estudios sobre este asunto en los diversos servicios que se brinda en la institución además de implementar estudios que permitan ahondar sobre los motivos que interfieren en esta variable dentro del grupo mencionado.

Nacionales

Investigación realizada por Vásquez (2013) cuyo objetivo es identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación, así como ver su influencia y correlación de los mismos en el grupo de salud que trabaja en el Hospital Las Mercedes. Este análisis de tipo descriptivo – cuantitativo, utilizó un Test de Likert y tuvo una demografía de 42 colaboradores. Llegando a la conclusión que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento institucional del personal de este centro de salud, es la falta de reconocimiento por parte de la Dirección del hospital (81.2%) y la remuneración (76.2%), factores que se constituyen en impedimentos para que el profesional involucrado no desarrolle un trabajo acorde a su puesto; por tanto, recomiendan motivar al personal a través de reconocimientos, capacitaciones constantes y gestionar la mejora en infraestructura de dicho establecimiento.

Otro estudio realizado por Monteza (2012) cuyo objetivo fue examinar la influencia del clima en la satisfacción del personal, área de enfermería, del Hospital de Chiclayo. La observación tuvo su cimiento en una óptica descriptiva y transversal, con una demografía de 46 colaboradoras que trabajan en dicha institución; con instrumentos elaborados y validados por Sonia Palma. Como resultado el estudio nos dice que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable debido a una escasa autorrealización y, una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, debido a inadecuadas políticas administrativas lo que se refleja en la falta de mejoras en los beneficios sociales y/o remunerativos, el descuido del ambiente donde se realiza el trabajo, material de trabajo insuficiente. Se recomendó aplicar normatividad administrativa con justicia y equidad, orientado al desarrollo humano y a suplir la falta de insumos y equipamiento necesarios para el trabajo.

La investigación, de diseño no experimental y transeccional, realizada por Pérez y Rivera (2013) indica el nivel de clima y satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto de Investigaciones de nuestra Amazonia. Para ello se aplicó herramientas validadas (clima - Sonia Palma; Price -satisfacción) a 107 trabajadores de dicha institución en las ciudades de Iquitos y Pucallpa. Los resultados nos dice que existe primacía del Nivel Medio (57.9%) en ambas variables, indicando que los trabajadores se involucran con su trabajo, se delegan funciones de acuerdo a las necesidades institucionales, poseen motivación por los resultados y observan, como enlace laboral que fortalece su desarrollo personal y profesional, a su organización. Recomiendan fortalecer las políticas de motivación, implementar un programa de inducción a los nuevos colaboradores y seguir afianzando el compromiso en la institución tanto de directivos como de trabajadores.

1.2 Fundamentación teórica

Clima organizacional

Haciendo un poco de historia sobre los inicios del concepto de la variable en mención, vemos que existe una relación con el crecimiento organizacional y los requerimientos de un entorno cada vez más alterable que impulsaron a las gerencias a estar preparados para entender los móviles de una sucesión de anomalías cuyos orígenes se encuentran en el recurso más importante de una institución: el ser humano.

Ya en la década del 40 hubo indagaciones que en forma colateral señalaban el alcance de fisionomías psicológicas que incidían en la productividad y se relacionaba con la atmosfera laboral, denominada así por algunos. Entre ellos se encuentra el sociólogo Elton Mayo (experimentos en 1923 y 1927, en las fábricas Textil y de Western Electric-en el barrio de Hawthorne, Estados Unidos, respectivamente), al destacar componentes muy esenciales que explicaban las exigencias de índole interno en el individuo y, como lo menciona Ramos y Triana (2007), encontró una serie de variables psicológicas que requerían primordial atención por parte de los directivos: motivación, satisfacción, frustración y liderazgo, variables ignoradas por otras corrientes (pp.309-310).

Concepto de clima organizacional

Aterrizando con el tema, desde 1960, según investigaciones realizadas, se ha desarrollado y puesto en evidencia, una variedad de definiciones sobre este concepto. No obstante ello, y según los conceptos de diversos autores que veremos seguidamente, se observa que hay una amplia anuencia en que ésta dimensión es una medición de la condición de vida en el trabajo e incide notablemente en la productividad y en el crecimiento de la capacidad humana de una institución. En una investigación realizada por Martínez y Ramírez (2010), se demostró que un entorno de trabajo en el que a sus colaboradores se les ofrece los medios necesarios para que se consideren calificados y notables en la institución donde trabajan, potenciará su motivación en el desempeño laboral (p. 47).

Asimismo, hay estudios que afirman que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por ejemplo en Chile Rodríguez et al. (2011) al analizar una institución pública evidenciaron la relación directa entre clima y satisfacción en el trabajo, a mayor percepción de clima laboral en la organización mayor es la satisfacción que presentan sus colaboradores hacia el cumplimiento de sus labores en general (p. 225).

Toro (como se citó en Pérez, Maldonado & Bustamante, 2006) expresó que esta variable, hace referencia al conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de las realidades del trabajo de la empresa en la cual laboran, factores y estructuras del sistema organizacional, dan lugar a un determinado clima, el cual induce a determinados modos de actuar en los colaboradores (p. 238).

Deducimos que las conductas de las personas tienen efectos en la organización, y a su vez, en el clima. Los trabajadores reaccionan frente a esta realidad laboral tomando decisiones en relación con ella por el modo como la perciben, no por lo que son. Una misma realidad puede tener una óptica diferente de la gerencia, de los colaboradores, del sindicato y hasta del cliente. Es por ello la importancia de comprender esta percepción grupal para poder tomar decisiones en beneficio de la organización.

Desde esta perspectiva cuando los trabajadores de una determinada empresa se sienten motivados debido a la percepción favorable del clima de trabajo, como son mobiliario, infraestructura, salario, seguridad, higiene, zonas de esparcimiento, entre otros, su visión dentro la organización apunta a disfrutar las funciones o tareas que realiza, proyectando esta percepción a sus compañeros de labores. Los resultados con colaboradores identificados con el quehacer de su unidad de trabajo pueden ser sorprendentes tanto en su creatividad, innovación, desarrollo de nuevos productos o servicios afines a su giro, entre otros; todo ello direcciona el éxito tanto de la organización como la realización personal del trabajador.

Al referirse al tratamiento de esta variable, Chiang, Salazar, Martín y Núñez (2011) afirmaron. “Dos cualidades definidas y constantes del clima persisten en sus diversas conceptualizaciones: es una percepción y es descriptiva” (p. 6).

La sensación o percepción sirve como un esquema cognitivo del individuo y ayudan a tener un comportamiento adecuado dentro de la organización; la descripción hace referencia a informes que una persona esboza de estas sensaciones.

Goncalvez (2000) definió esta variable. “Es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos, que se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización” (p. 26).

Con ello considera al clima como una variable interviniente entre las percepciones de los trabajadores y las diversas estructuras del entorno laboral, determinando su comportamiento individual en la empresa.

Chiavenato (2011), nos dijo que el clima organizacional es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p.74). Las personas están continuamente en un proceso de adaptación a diversas situaciones en la organización con el objeto de satisfacer sus necesidades sean estas de índole primario o de orden superior.

El chileno, Rodríguez (2005) afirmó:

El concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. (p. 161)

Toro (2001) definió: “El clima organizacional es una realidad de la empresa que actúa como un potente facilitador de su productividad y de su competitividad” (p. 79).

De lo expuesto, vemos que los diferentes componentes del sistema institucional dan pie a una determinada atmosfera en relación a las apreciaciones de sus integrantes; este clima manifiesto estimula determinadas conductas en los trabajadores. Asimismo, el clima de la empresa se mantiene relativamente en el transcurso de los años y se diferencia de otras entre empresas e inclusive entre áreas de una misma entidad.

Enfoques teóricos

En la línea de Dessler (1979) se ha considerado los siguientes enfoques teóricos para explicar el concepto de clima organizacional a saber (p.181):

Tenemos un primer planteamiento que incorpora las influencias externas hacia el individuo. Algunos autores lo llaman estructural e indican que el clima es una unión de particularidades tangibles propias de una institución, aquellos estímulos que se dan en ella y que tienen una relación recíproca con los trabajadores (Brunet, 2011, p. 17).

Los investigadores Katz y Kahn, definieron al clima como un sistema donde predominan los valores de una institución y al combinarlos con las peculiaridades de los colaboradores la entidad será más competente (Silva, 1996, p. 41).

De acuerdo a esto, la estructura organizacional existente, es decir, lo relacionado a la organización física de sus componentes como su tamaño y dimensión, tipo de tecnología, número de niveles jerárquicos, entre otros, estimando su relativa estabilidad en el tiempo, en cierto modo tienen influencia y definen la conducta de los trabajadores dentro de la institución.

Para este planteamiento, el clima existe de modo real y exterior a las personas que desarrollan sus actividades en él y ellos tan sólo lo captan y evidencian. Si bien, es importante resaltar que los factores institucionales al combinarse con las peculiaridades de los trabajadores, pueden llevar a que la empresa sea más efectiva; se considera necesario incluir aspectos como la motivación y satisfacción como aquellos factores que influyen en el quehacer de los integrantes de una organización.

Otro enfoque es el subjetivo, en donde el clima depende del estado de ánimo de quienes lo viven, se enfatiza en el individuo. Cornell (como se citó en Gómez, 2004), conceptúo el clima organizacional como una “mezcla delicada de interpretaciones o percepciones, que en una organización hacen las personas de sus trabajos o roles” (p. 98).

Mencionado por algunos autores como “planteamiento perceptual de la formación del clima”, pues resalta lo subjetivo. Este enfoque distingue a la persona como componente de gran significación en la constitución del clima de una entidad considerando sus percepciones y otros procesos intrínsecos a él. No obstante es necesario profundizar en el proceso de formación y desarrollo de los componentes externos que integran esta variable.

Un reciente enfoque, denominado también ecléctico o mixto, con carácter multidimensional considera al clima como el surgimiento, fruto de la interacción de los aspectos estructurales de la institución y de las percepciones propias de cada trabajador. Litwin y Stringer (citado por Márquez, 2009) pioneros en este enfoque definieron al clima bajo un enfoque subjetivo y estructuralista, pues conceptúan al clima como una

interacción de las percepciones subjetivas y del entorno formal, de los estilos de dirección y de factores inherentes del individuo como sus actitudes, motivaciones (p.18).

Los aportes de esta conceptualización son interesantes y válidos, y con lo cual el autor se identifica debido a que consideran al clima organizacional como un filtro por el cual transitan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones) y, son los individuos en su interacción recíproca con el ambiente, los que dan lugar al consenso con el clima. Por ello, al evaluar el clima medimos la forma de cómo es percibida la organización.

Dentro de este enfoque Álvarez (como se citó en Gómez, 2004), nos manifestó. “El clima organizacional es la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa;” (p. 99).

También mencionamos a Casales y Ortega (Citado por Casales y Sánchez, 2004), quienes conceptuaron esta variable como aquellas apreciaciones que advierten los trabajadores en una institución hacia el grupo humano que conforman y hacia las condiciones laborales donde desarrollan sus tareas (p. 190).

El clima favorable brinda esa vitalidad a estos regímenes organizativos, permitiéndonos detectar problemas y presentar soluciones, integración e interrelación de los equipos de trabajo, buscando satisfacer las necesidades del individuo y del grupo, motivando a los trabajadores a retribuir ese grato ambiente en una perspectiva de esfuerzo afable por lograr alcanzar la eficacia y eficiencia dentro de la organización.

Dimensiones

Las dimensiones del clima organizacional son las particularidades capaces de ser medidas en una institución y que intervienen en la conducta de los trabajadores. De allí su importancia de valorarlo con instrumentos confiables. Aquí mencionaremos el dispositivo con escala de Lickert modelo cuestionario adecuado según el Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldman, el mismo que se constituye de 40 preguntas aplicadas a personal de salud con el objetivo de evaluar el clima en mención. Esta herramienta fue utilizada y validada por Sánchez (2010), y sus dimensiones son:

Relaciones interpersonales: nivel por el cual compañeros de trabajo tienen apoyo mutuo con vínculos de respeto y consideración (p. 21).

Estilo de dirección: nivel donde superiores brindan apoyo, alientan y permiten la colaboración de los empleados (p. 21).

Sentido de pertenencia: escala de suficiencia debido a la conexión con la entidad (p. 22).

Retribución: nivel de igualdad en la parte remunerativa y de las bonificaciones procedentes de la ocupación (p. 22).

Disponibilidad de recursos: nivel de acceso que tienen los colaboradores respecto a la información, equipos y colaboración requerida de otros colegas y áreas para la ejecución de sus tareas (p. 22).

Estabilidad: valor por el cual los colaboradores observan en la institución clara expectativa de pertenencia y consideran que el personal conserva su puesto en mérito a su desempeño (p. 22).

Claridad y coherencia en la dirección: precisión referida al porvenir institucional, concordante con las estrategias o acciones planteadas en las diversas áreas según los objetivos de la organización (p. 22).

Valores colectivos: nivel de percepción interno sobre: apoyo, compromiso y respeto (p. 22).

Finalmente, Toro (como se citó en Gómez, 2004) concluye diciéndonos:

El clima organizacional para algunos investigadores, se maneja como una variable independiente responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción o la productividad. Para otros, se trata de una variable dependiente determinada por condiciones como la antigüedad en el trabajo, la edad, el género, las condiciones del trabajo y otras realidades equivalentes. Para un tercer grupo de analistas, se trata de una variable interviniente, mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la empresa y la conducta individual. (p. 100).

Satisfacción laboral

Actualmente, la concepción de esta variable alcanza una indispensable significación para el progreso de las sociedades. Resulta indudable que es necesario aunar los avances tecnológicos y los individuos para conseguir eficiencia y eficacia en las instituciones del presente tiempo.

Al hablar de satisfacción laboral hacemos referencia al aspecto emotivo de deleite que percibe una persona al abordar un conjunto de restricciones presentes en el sector laboral. “Las instituciones exitosas procuran ser excelentes lugares en el trabajo e intrínsecamente gratificantes para las personas” (Chiavenato, 2015, p. 13).

La satisfacción en el ambiente de trabajo está vinculada con la calidad de vida laboral y ayuda a traer personas talentosas y retenerlas, mantiene un clima organizacional favorable y motiva a las personas a realizar su trabajo con compromiso.

Esta variable describe una sensación conveniente acerca de un cargo y se refleja en actitudes, estados de ánimo y conductas en relación al quehacer laboral. Toro (2001) manifestó que al hablar de actitudes con los empleados hacemos referencia a esta dimensión y, sobre ella dice: “La satisfacción es igualmente un concepto con componentes cognitivos y de tendencia a la acción, pero su esencia se define por el eso que representa su componente afectivo” (p.79). En este sentido, si la persona tiene un elevado nivel de agrado con su ocupación mantendrá conductas positivas en torno al empleo; caso contrario conservará sensaciones negativas con la consecuencia de una disminución en el ejercicio de sus funciones y probablemente genere su salida o rotación en la institución.

Al respecto, Brunet (2011) nos dijo que un trabajador que encuentra una adecuada respuesta a la satisfacción de sus necesidades, será más susceptible, a generar en él, una visión enriquecedora de su empleo (p. 79).

Robbins y Judge (2013) indicaron que los factores que determinan la satisfacción en el trabajo son variados como el esfuerzo mental, políticas de incentivos justas, condiciones favorables de trabajo, colegas comprometidos tanto en sus actividades como en el apoyo a sus compañeros, entre otros (p. 81).

Ambos autores y en base a estudios realizados creen que las personas prefieren empleos que les signifique retos a conseguir frente a trabajos que sean monótonos o rutinarios.

Motivación

Es preciso dejar definida cómo entender la motivación en el marco del presente análisis, para ello nos remitiremos a Robbins y Judge (2013) quienes la definieron como “proceso que determina la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de una meta” (p. 203).

El estudio de la motivación en los seres humanos nos permitirá entender el porqué de las conductas de los mismos. En la motivación están presentes aquellas energías que intervienen sobre el individuo y que encaminan su conducta. Esto desencadena el impulso que la persona aporta a su trabajo cotidiano, para afianzar su firme voluntad de hacer. Pérez (citado por Gómez-Llera y Pin, 1994) relacionó la motivación como los componentes que conducen a una persona a la actividad y se puede ordenar en tres tipos (p. 2).

Motivación intrínseca: es aquella satisfacción que siente el individuo ocasionada por el mismo comportamiento o tarea al ser ejecutada. Como por ejemplo la realización de algún deporte, conversar con un amigo, terminar un estudio universitario (p. 3).

Motivación extrínseca: aquí la energía que mueve a la persona a actuar es por la utilidad obtenida como resultado de su desempeño. Este resultado puede ser algo de utilidad como recibir algún premio o para evitar algo desagradable como un accidente, un aumento en la remuneración (p. 4).

Motivación trascendente: según nuestra naturaleza social, muchas de nuestras actuaciones se explican sino por la utilidad o complacencia que consigue un tercero o porque le evitamos alguna situación perjudicial. Por ejemplo, el esfuerzo de los padres para que sus hijos obtengan una mejor performance en su vida. Es la que nos mueve a transformar nuestro entorno a nivel propio o laboral. Las dos primeras se vinculan con el

mediano y corto plazo, respectivamente; mientras que esta última se visualiza más a un periodo de tiempo amplio (p. 4).

Concepto de satisfacción laboral

Primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral fueron realizadas por Hoppock en 1935, lo que reformó esencialmente la manera de advertir el vínculo entre el colaborador con su trabajo cotidiano. A la fecha, este concepto se ha convertido en un asunto reiterado en la investigación del ambiente laboral debido a las implicaciones que en él origina.

Robbins y Coulter concuerda con Weinert cuando definió esta complacencia en el cargo, “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo” (Robbins & Coulter, 1996, p.181) y, debido a que la persona es única, sus características personales como la edad, sexo, autoestima, entre otros, determinarán sus niveles individuales de satisfacción.

Locke (citado por Caballero, 2002), determinó la satisfacción laboral como un sentimiento de confort que percibe el colaborador en relación con su ocupación laboral (p. 4).

Gibson (1996) y otros autores, la definieron como “el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo” (p.138).

Es decir, son la consecuencia de apreciaciones que tiene su base en factores de su lugar de trabajo como las políticas y estilo de dirigir de sus jefes, las condiciones laborales, la filiación con los demás grupos o áreas, las utilidades y demás beneficios a recibir, entre otros.

Alonso (2008), manifestó que esta variable es de suma importancia ya que expresa aquella destreza institucional para complacer las carencias de los individuos pues, según estudios, nos indican que en colaboradores descontentos, se observa mayor ausentismo

laboral y con frecuencia suelen renunciar, mientras que los empleados satisfechos presentan una mejor salud y prolongan su vida (p.27).

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de labor; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

Desde otro punto de vista y de acuerdo con lo explicado líneas arriba sobre los tipos de motivación y las características específicas del ser humano, Loitegui, Peiró y Muchinsky (citado por Tejero y Fernandez, 2009), quienes indicaron que la diferenciación entre satisfacción laboral total y parcial, es un tema clave en el entendimiento de esta variable. En el primer caso, se referencia como un cimiento unidimensional, por el contrario, en el segundo, interpreta que esta variable debe investigarse a partir de la observación de sus distintas extensiones como son de naturaleza extrínseca, intrínseca y de naturaleza personal (p. 4).

En la actualidad, observamos que a la persona se le sopesa teniendo en cuenta que debe adaptarse no solo a las labores de la institución como almacenar mercadería, conducir o digitar facturas; sino, que también se realiza el nivel de satisfacción que experimenta con lo que realiza en términos de su bienestar lo cual influirá en la productividad y calidad de su trabajo.

Enfoques teóricos

Diversas teorías científicas que no siempre coinciden en sus puntos de apreciación pero han aportado un conjunto de conocimientos sobre la materia. Siguiendo a Robbins y Judge (2013) describiremos algunas de las teorías explicativas sobre satisfacción laboral, a saber:

Teoría de las necesidades

Las teorías de Maslow, McClelland y Herzberg se enfocaron en las necesidades. En cuanto a esta última futuros estudios no ratificaron cabalmente la dualidad que Herzberg halló en sus observaciones; pero se ha reconocido que la distinción entre causas internas y externas es útil y significativo (p. 203).

Los reconocimientos de Maslow y Herzberg en la sociedad es que contribuyeron al nacimiento de una comprensión más humanista de la realidad laboral, apreciando la personalidad del trabajador.

Teoría de la autodeterminación (TAD) y teoría de la evaluación cognitiva (TEC)

La TAD, da énfasis a la importancia del desarrollo de los trabajadores para la mejora en la personalidad y la autorregulación del comportamiento; la TEC fue dado a conocer por Deci y Ryan en 1985 como un estudio dentro de la TAD cuya finalidad es la de establecer los factores que esclarecen la variabilidad en la motivación intrínseca.

Debido a mayores análisis sobre las secuelas motivacionales de las retribuciones extrínsecas se observa que éstas pueden debilitar la motivación, es decir, que toda posibilidad de recompensa tangible que se relacione al desempeño en la tarea disminuirá fiablemente el móvil intrínseco y además las amenazas como los plazos a cumplir, las normativas, la presión en las evaluaciones, y el cumplimiento de objetivos reducen la motivación intrínseca como factores restrictivos (p. 208).

Teoría del establecimiento de metas

Esta teoría desarrollada por Looche en 1968, considera que el privilegiar fines específicos sobre objetivos generales ocasionará un mayor nivel de rédito (ejemplo, quiero percibir 300 más mensual), es decir, los objetivos que son arduos de conseguir cuando se definen en forma clara y concisa producen un mayor nivel de rendimiento. Para que esto ocurra el individuo tendría que plantear sus objetivos e internalizarlos (p. 212).

Si bien el establecimiento de metas es útil para encaminar el comportamiento se debe considerar la creatividad y el grado de adaptación de las personas ante los nuevos retos. Esta teoría no explica la ausencia, la satisfacción ni la rotación de los colaboradores en el trabajo.

Teoría del reforzamiento

Corriente planteada por Skinner, nos indica que para incentivar a los colaboradores no hay necesidad de entender sus carencias ni las reflexiones por las que ellos prefieren satisfacerlas (p. 218).

Es un planteamiento conductual que argumenta que los refuerzos condicionan el comportamiento, es decir, se requiere un administrador que aliente a sus empleados a conductas que mejoren la productividad, un mejor desempeño y compromiso con su trabajo, y que desaliente las conductas no deseadas, como la ausencia de personal, la baja en el desempeño y las ineficiencias.

Teoría de equidad / justicia organizacional

Desarrollada por Adams, plantea que la satisfacción laboral es consecuencia del cotejo entre la contribución que hace el individuo al trabajo y el resultado logrado (p. 220).

Algunas personas tal vez no se percaten de inmediato ante la desigualdad, sino la percibirán si ésta permanece durante mucho tiempo. Los aspectos propios de la persona como sexo, valores, inteligencia, entre otros, pueden influir en la forma que la persona advierte la desigualdad. Su aportación más notable tal vez sea que empezó con los estudios sobre la justicia institucional.

Teoría de las expectativas

Teoría enunciada por Victor Vroom alrededor de los sesenta. Indica que la motivación del individuo a actuar se determina por la valoración al desenlace de su trabajo teniendo la convicción de que éste contribuirá al cumplimiento de los objetivos (p. 224).

Esta teoría ofrece una efectiva aclaración sobre ciertas variables del desempeño como el rendimiento, la ausencia y rotación del recurso humano. Su relativa validez estriba en el hecho de que efectivamente, las personas consideran los resultados deseados para determinados comportamientos.

Dimensiones

Sánchez (2010), tomando como referencia la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC) de Sonia Palma, nos proporciona las siguientes definiciones:

Las condiciones físicas y/o confort: Definidos como recursos que facilitan la labor diaria donde se desenvuelven los trabajadores y que inciden en la eficiencia y el desempeño, tales

como iluminación, amplitud de ambientes, limpieza, otros. En suma se busca la comodidad para el desarrollo de las tareas encomendadas (p. 24).

Beneficios laborales y/o remunerativos: Resarcimiento (sueldos, bonificaciones, gratificaciones, etc.) que reciben los trabajadores a cambio de su desempeño. Estos beneficios deben asegurarle cierta tranquilidad o seguridad en su vida (p. 24).

Políticas administrativas: Son convenios sobre los lineamientos institucionales, orientadas a regular la relación laboral y utilizada como medios para alcanzar las metas y objetivos de la institución. Las mismas que deben ser consistentes y estables en el tiempo (p. 24).

Relación con la autoridad: Referida a la calificación que hace el colaborador respecto a su actuar con el superior inmediato sobre sus funciones habituales. Muy importante es la consideración y participación que el jefe considere a sus integrantes (p. 24).

Relaciones interpersonales: Se refiere a la interacción del personal con otros miembros y usuarios de la institución con quienes comparte las actividades laborales cotidianas. Estas relaciones deben propiciar entendimiento, respeto, empatía, lo que lleva a una armonía en el desempeño de sus funciones (p. 25).

Realización personal: Son las oportunidades que tienen los trabajadores de realizar actividades significativas a su autorrealización, donde empleen su inteligencia y creatividad para incrementar su rendimiento (p. 26).

Desempeño de tareas: Es la evaluación con la que asocia el trabajador sus deberes diarios en la institución que labora. Aparte de las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar una determinada función también es importante la voluntad de querer hacerla (p. 27).

1.3 Justificación

Conveniencia

En los últimos tiempos, los estudios del trabajo nos refieren a que la atmosfera laboral juega un papel importante en la vida humana. La mayoría de las personas pasan gran parte de su vida laborando y en las diferentes etapas del tiempo ha ido creciendo la preocupación por mejorar el ambiente laboral para que ellas se sientan lo mejor posible y puedan adaptarse con inmejorable notoriedad a las exigencias laborales que varían según las organizaciones. Por ello es la importancia de analizar, con esta investigación, la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral como cimiento fundamental para el desarrollo de las instituciones.

Relevancia social

Desde ésta perspectiva se observa que en organizaciones en las que prevalece un oportuno clima de trabajo, un gran porcentaje de los colaboradores, son menos propensos a aceptar ofertas que les reditúen un mayor beneficio económico de otras instituciones, fortaleciendo la inteligencia y creatividad de sus individuos, impulsando proyectos de crecimiento, cuyo fuerza de decisión es la satisfacción laboral que sienten o experimentan al realizar su labor. Y complementando, al tener personal motivado e identificado con su quehacer laboral, propiciará una oportuna atención hacia los usuarios de esta institución.

Implicancias prácticas

La investigación respecto a las variables en estudio permitirá detectar las falencias por las que estuviera atravesando la institución, del área en estudio (administrativos), y hacer las recomendaciones respectivas de mejora, pues tendremos indicadores que nos permitirán comprender mejor la percepción laboral del empleado. Solo los colaboradores identificados con la institución pueden brindar su energía creativa, sus capacidades para solucionar problemas y llegar a los objetivos asignados, generando así un beneficio institución-empleado.

Valor teórico

Como ya lo hemos mencionado el clima, son aquellas propiedades del entorno de la empresa que advierten los integrantes de la misma, y que influencia en su conducta; la

satisfacción laboral se orienta a la disposición del sujeto hacia su quehacer en el trabajo. En este sentido, a nivel científico, el tener conocimiento de cómo están las relaciones “laborales-sociales” en el ambiente de trabajo, es una pauta para que los directivos reflexionen sobre la misma y puedan realizar las mejoras en hechos concretos no en suposiciones, apuntando a mejorar significativamente la relación entre colaboradores y propiciar el crecimiento de la labor a nivel personal y colectiva de la institución.

Utilidad metodológica

Para diagnosticar el clima organizacional y satisfacción laboral se utilizó instrumentos validados y confiables adaptados por el investigador. Con ello, este estudio pretende ser una herramienta de utilidad para la toma de decisiones, a través de la metodología aplicada, permitiéndonos de ser el caso, realizar las recomendaciones respectivas de mejora a nivel de institución así como de sus integrantes.

1.4 Realidad problemática

Actualmente, uno de los principales cambios en la teoría de las organizaciones y en lo referente a estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas, es el establecimiento o no de ciertos procedimientos donde el personal se integre a la normatividad, haga suyo los objetivos y consiga satisfacer sus carencias. Para que una organización refleje calidad en el servicio ofrecido, se necesita que su personal se desempeñe en un ambiente de trabajo grato, que propicie su productividad y creatividad, logrando así, satisfacer a sus clientes. Según Chiavenato (2011), el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes (p. 74).

Asimismo, la satisfacción en el lugar laboral, se considera como factor que puede llevar al éxito o no de una determinada institución. Según Alonso (2008), la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores (p.27). Un colaborador complacido en su ambiente de trabajo tiene comportamientos positivos referentes a las labores que realiza; caso contrario, mostrará posturas negativas. En este contexto debemos recordar que gran parte del tiempo de nuestras vidas la pasamos fuera de casa sea estudiando o laborando, interactuando con otros individuos y organizaciones; debido a esto, las entidades tienen como gran reto

motivar a sus colaboradores, que se sientan involucrados a realizar su trabajo logrando a su vez alcanzar el desarrollo personal.

En la actualidad, tanto el clima como la satisfacción laboral son ejes fundamentales en las instituciones de salud, debido a la sensibilidad del sector de usuarios al cual se dirige, donde el interés y preocupación es “mejorar la salud”. Ambas variables son temas centrales para alcanzar un óptimo servicio en estas organizaciones debido a la injerencia en la calidad de la labor a realizar. Si los directivos propiciaran que sus colaboradores deseen coadyuvar al éxito de la organización facilitándoles procedimientos que posibiliten tal cooperación, es viable que se obtengan mejores resultados internos y una calidad del servicio prestado superior al entorno laboral.

Para nuestro estudio la entidad Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” es una institución de salud del III nivel de complejidad, ubicado en la Av. Alfonso Ugarte N° 825 - Lima. Es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, que se especializa, a través de un enfoque integral, en la atención para la recuperación y rehabilitación de la mujer, neonato, niño y adolescente del país, con alrededor de 1422 empleados, entre personal nombrado y CAS (cifra según RD N°0061-DG-HONADOMANI-SB-2015). Según antecedentes (Plan Estratégico Institucional 2012-2016) tienen personal poco motivado e identificado, comunicación interna deficiente, conflicto interno por estrés laboral y carga de trabajo, insuficiencia de profesionales, falta de capacitación del personal administrativo y asistencial (a pesar de contar con documentación normativa), alta rotación de personal, ausencia de liderazgo para la conducción de algunas áreas, la gestión administrativa (especialmente logística) no respondía eficazmente a las necesidades de las unidades orgánicas, entre otros.

Según lo explicado, en el párrafo anterior, esta investigación se orientó a evidenciar cómo se sienten los colaboradores del área administrativa de esta institución con respecto al desarrollo de sus actividades, que aspectos los estimulan o desmotivan laboralmente y proponer alternativas de mejora cualitativa ante las necesidades encontradas en el trabajador.

Problema de investigación**Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?

Problema específico**Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la retribución y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?

Problema específico 6

¿Qué relación existe entre la estabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?

Problema específico 7

¿Qué relación existe entre la claridad y coherencia en la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?

Problema específico 8

¿Qué relación existe entre los valores colectivos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?

1.5 Hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

Hipótesis específica**Hipótesis específica 1**

Existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

Hipótesis específica 2

Existe relación entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

Hipótesis específica 3

Existe relación entre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la retribución y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

Hipótesis específica 5

Existe relación entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

Hipótesis específica 6

Existe relación entre la estabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

Hipótesis específica 7

Existe relación entre la claridad y coherencia en la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

Hipótesis específica 8

Existe relación entre los valores colectivos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Objetivo específico**Objetivo específico 1**

Determinar la relación existente entre relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Objetivo específico 2

Determinar la relación existente el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Objetivo específico 3

Determinar la relación existente entre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Objetivo específico 4

Determinar la relación existente entre la retribución y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Objetivo específico 5

Determinar la relación existente entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Objetivo específico 6

Determinar la relación existente entre la estabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Objetivo específico 7

Determinar la relación existente la claridad y coherencia en la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Objetivo específico 8

Determinar la relación existente entre los valores colectivos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Clima organizacional

Definición conceptual

Al respecto, Chiavenato (2011) la definió como “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p. 74).

Definición operacional

Referido a las apreciaciones que comparten los integrantes de una institución sobre sus quehaceres, la estructura física y comodidades donde ellos interactúan, actividades, modos de relacionarse, las diversas directivas y otra serie de aprendizajes que cada trabajador tenga en dicho organismo. Por ello esta variable refleja el interactuar de los factores individuales e institucionales.

Satisfacción laboral

Definición conceptual

Usamos la definición de Robbins y Judge (2013) quienes afirmaron: “Sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (p. 74).

Definición operacional

Se refiere a la actitud general de un individuo a su trabajo. En esto juega un papel muy importante las características individuales del trabajador debido a que el trabajo no se limita a labores manuales repetitivas; sino, que en él se presentan relaciones con los compañeros, jefes, clientes, además de obedecer las reglas de la organización, cumplir con los estándares de calidad de producción o servicio, entre otros. Todo ello permitirá el desarrollo de un conjunto de perspectivas, necesidades y anhelos, que aumentará o disminuirá, la motivación a cumplir una determinada actividad laboral.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de medición de la variable
Relaciones interpersonales	Trabajadores con ayuda mutua	1,2	Ordinal Nunca-Muy pocas veces-Algunas veces-Casi siempre-Siempre
	Relaciones con respeto y consideración	3,4,5	
Estilo de dirección	Superior brinda apoyo en las labores	6,8	
	Superior brinda estímulo al colaborador	7,9,10	
Sentido de pertenencia	Complacencia debido al vínculo con la institución	17,18 20	
	Identificación con la organización	16,19	
Retribución	Objetividad en el salario	11,13	
	Beneficio proveniente de la ocupación	12,14,15	
Disponibilidad de recursos	Ambiente adecuado para realizar sus labores	21,22,23,25	
	Acceso a información	24	
Estabilidad	Permanencia	27,28	
	Valoración del desempeño laboral	26,29,30	
Claridad y coherencia en la dirección	Consistencia de los directivos sobre el porvenir institucional	31,32,33,34, 35	
	Valores colectivos	Relación con otras dependencias	36,37,38,39, 40

Nota: Adaptado de *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbeque y Talabosos-2010*. Tesis de Maestría. Perú.

Tabla 2
Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de medición de la variable
Condiciones físicas y/o confort	Ambiente físico adecuado de trabajo	1,13,28	Ordinal Totalmente en desacuerdo- Desacuerdo-Indeciso -De acuerdo-Totalmente de acuerdo
	Mobiliario y materiales acordes al trabajo	21,32	
Beneficios laborales y/o remunerativos	Incentivos a mi labor	2,14,22	
	Satisfacción personal	7	
Políticas administrativas	Reconocimiento a mi trabajo	8,15	
	Respeto a la reglamentación laboral	17,23,33	
Relaciones interpersonales	Unión y vínculo laboral entre compañeros	3,9,16,24	
Realización personal	Competencia en el desempeño personal del trabajo	4,10,18,25,29,34	
Desempeño de tarea	Aplicación de habilidades y capacidades con eficiencia	5,11,19,26,30,35	
Relación con la autoridad	Estima y colaboración del jefe con sus integrantes	6,12,20,27,31,36	

Nota: Adaptado de *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbeque y Talabosos-2010*. Tesis de Maestría. Perú.

2.3 Metodología

Según lo explicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), este concepto involucra las diferentes fases que se realizan para culminar una investigación de índole científica y social (p.4). En nuestro caso la investigación es hipotético deductivo y de enfoque cuantitativo. Al respecto, Soto (2014) indico: “El método hipotético deductivo nos permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo porque busca la objetividad y mide la variable del objeto de estudio” (p. 43).

En este capítulo, se detalla la manera en que se realizó este estudio así como su concepción, población, recolección y métodos de análisis de datos y, consideraciones éticas.

2.4 Tipo de estudio

Es de tipo correlacional, debido al nivel de relación de dos o más variables. Al respecto, Hernández et al. (2014) expusieron: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

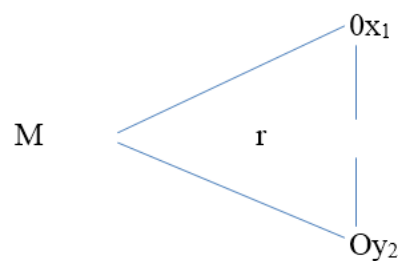
2.5 Diseño

El presente trabajo es modelo no experimental- transversal, según el tratamiento que se les ha dado a las variables de la investigación.

Se le denomina no experimental debido a su observación. Hernández et al. (2014) afirmaron: “La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152).

Se denomina transversal, debido al momento en que se hace. Hernández et al. (2014) refirieron: “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (p. 154).

Gráficamente se denota:



Ox1= Observación en la variable 1

r= Relación

Oy2= Observación en la variable 2

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por los 174 trabajadores nombrados del área administrativa del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

Muestra

Es de carácter probabilístico. Se consideró un grupo de individuos que representan el ambiente a estudiar. Se utilizó la siguiente fórmula de cálculo estadístico para obtener la muestra.

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

Remplazando datos tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 174}{(174-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 120$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra.

Z²: es el nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza)

N: es el tamaño de la población.

p=q Es la probabilidad de éxito o no éxito: 50%

E²: es el error muestral (0.05).

Muestreo

Hernández, et al. (2014) refieren que el empleado en esta investigación es probabilístico, aleatorio y simple (p.177). Aquí todos los colaboradores nombrados del área administrativa tienen igual probabilidad de integrar la muestra.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para la realización de la presente investigación se utilizó:

Método de la observación

Método de registro

Encuesta

La encuesta se procedió a realizar después de la validación de los instrumentos a través de un experto (Anexo B).

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: Escala de clima organizacional

Dispositivo con una escala Lickert modelo cuestionario, denominado la Encuesta Diagnostica Laboral (JDS) de Hackman y Oldman, adaptado, utilizado por Sánchez (2010).

Este instrumento consta de 40 preguntas cuya finalidad es valorar la variable en mención (Ver Anexo F).

Para valorar esta variable se consideró las jerarquías siguientes: alto, promedio o bajo, asignando el siguiente puntaje: mínimo 40 y máximo 200 puntos. La diferencia de ambos se dividió entre 3 y se aplicó igual número de niveles a saber: bajo, de 40 a 93 puntos; promedio, de 94 a 147 puntos y alto de 148 y 200 puntos (p.31), con sus dimensiones ya explicadas en el tema 1.2. Se consideró una valoración para ítems considerados positivos como sigue: siempre, 5; casi siempre, 4; algunas veces, 3; muy pocas veces, 2 y nunca, 1. Este punto consta de las siguientes preguntas: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40 (p.31).

La valoración para los puntos considerados como negativos fue en sentido inverso al considerado en las preguntas consideradas positivas.

Instrumento 2: Escala de satisfacción laboral

El segundo dispositivo fue la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. Contiene 36 preguntas dirigido a trabajadores del área de salud (Anexo F), adaptado y utilizado por Sánchez (2010).

En este caso se usó la siguiente medición: bajo, de 35 a 114 puntos; promedio, de 115 a 140 puntos y alto de 141 y 175 puntos (p.32), con sus dimensiones ya explicadas en el tema 1.2. Se consideró una medición para enunciados considerados positivos como sigue: totalmente de acuerdo, 5; de acuerdo, 4; indeciso, 3; en desacuerdo, 2 y totalmente en desacuerdo, 1 (p. 32).

La calificación para los puntos considerados como negativos fue en sentido inverso al considerado en los ítems positivos.

Procedimiento en la recolección de datos

A través de un oficio (Anexo D) dirigido al Director del Hospital Nacional San Bartolomé se solicitó el permiso para la aplicación del cuestionario de las variables en mención al personal administrativo de dicha entidad, de acuerdo a lo explicado en el punto 1.4 de la presente investigación. Una vez obtenida la aprobación respectiva a través de la nota informativa número 168 (Anexo E), se procedió con la aplicación del instrumento. El tiempo requerido en la recolección de la información fue de 20 minutos aproximadamente por trabajador y se realizó en forma confidencial. Al momento de la recolección de datos estuvieron presentes 118 trabajadores de los 120.

2.8. Método de análisis de datos**Análisis descriptivo**

Las respuestas obtenidas debido a la aplicación de los instrumentos descritos a los 118 individuos fueron tabuladas, para luego aplicar tablas de distribución de frecuencias.

Análisis inferencial

Para la contrastación de hipótesis, tanto general como específicas, se aplicó la prueba Rho de Spearman, prueba no paramétrica para datos ordinales con procesador SPSS v 20.0.

Como lo indica Hernández, et al. (2014) son coeficientes que se utilizan para relacionar estadísticas con escalas tipo Likert, en donde su significancia se interpreta igual que el coeficiente de Pearson y sólo establecen el grado de relación de las variables (p. 322).

2.9. Consideraciones éticas

Se respetó el estilo de redacción APA.

Se respetó los resultados del trabajo de campo para su posterior tratamiento

Los datos son confidenciales (encuestas)

La tesis es original, es decir, es investigación propia y es auténtica porque la información obtenida es de fuente propia

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

A continuación, se presenta los resultados del procesamiento estadístico sobre las variables de estudio, información obtenida de las encuestas aplicadas al personal administrativo del Hospital San Bartolomé (Resultados de las encuestas se presentan en el Anexo C).

Clima organizacional

Tabla 3

Distribución de frecuencia del clima organizacional opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Medio	66	55.9
Alto	52	44.1

N=118

Interpretación

En la tabla 3 y figura 1, se observa que 66 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 55.9 %, de la muestra de estudio, consideran que el clima organizacional en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a los componentes de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. También se observa en tabla 3 que el 44.1 % de la muestra, conformada por 52 miembros del personal administrativo opinan que el clima organizacional está en un nivel alto. Información obtenida en el 2016.

En forma gráfica, se presenta en la figura 1, los resultados de clima organizacional en el Hospital “San Bartolomé”, Lima 2016 en opinión de los miembros del personal administrativo.

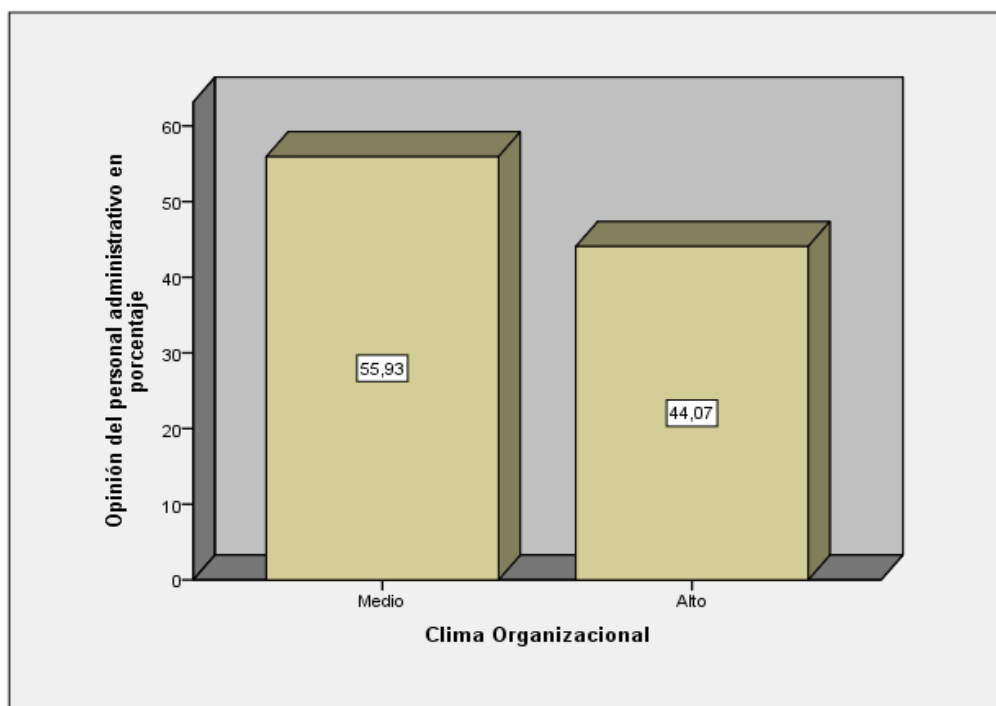


Figura 1. Niveles del clima organizacional opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para relaciones interpersonales

Tabla 4

Distribución de frecuencia de relaciones interpersonales opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	0	0.0
Medio	23	19.5
Alto	95	80.5

N=118

Interpretación

En la tabla 4 y figura 2, se observa que 23 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 19.5 %, de la muestra de estudio, consideran que las relaciones interpersonales en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que en la organización se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores. También se observa en tabla 4 que el 80.5 % de la muestra, conformada por 95 miembros del personal administrativo opinan que el clima organizacional está en un nivel alto también los

compañeros hacen sentir cómodos y muestran acercamiento a sus compañeros, en general se percibe que el grupo humano del hospital valora el aporte de los colaboradores. Información obtenida en el 2016. En forma gráfica, se presenta en figura 2, los resultados de relaciones interpersonales en el Hospital “San Bartolomé”, Lima 2016 en opinión de los miembros del personal administrativo.

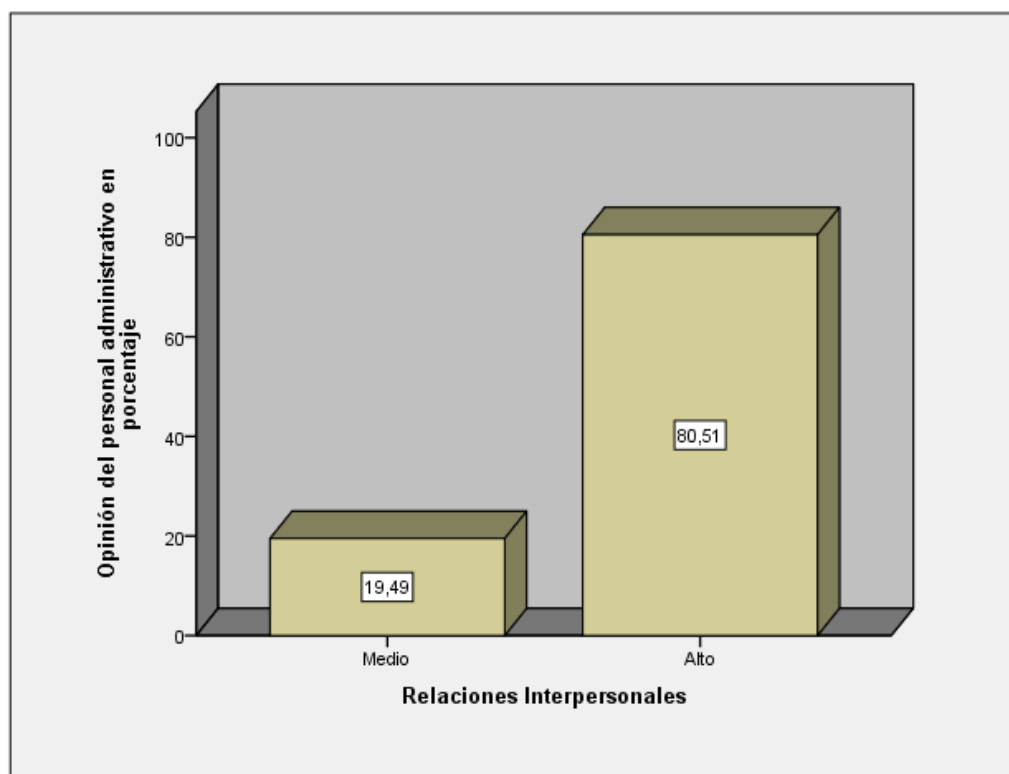


Figura 2. Niveles de las relaciones interpersonales opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para estilo de dirección

Tabla 5

Distribución de frecuencia del estilo de dirección opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	0	0.0
Medio	16	13.6
Alto	102	86.4

N=118

Interpretación

En la tabla 5 y figura 3, se observa que 16 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 13.6 %, de la muestra de estudio, consideran que el estilo de dirección en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que en la organización se crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo. También se observa en tabla 5 que el 86.4 % de la muestra, conformada por 102 miembros del personal administrativo, opinan que el estilo de dirección está en un nivel alto donde el director generalmente apoya las decisiones que toma el personal de la dirección, en general se percibe que el director confía en sus colaboradores. Información obtenida en el 2016.

En forma gráfica, se presenta en figura 3, los resultados de estilo de dirección en el Hospital “San Bartolomé”, Lima 2016 en opinión de los miembros del personal administrativo.

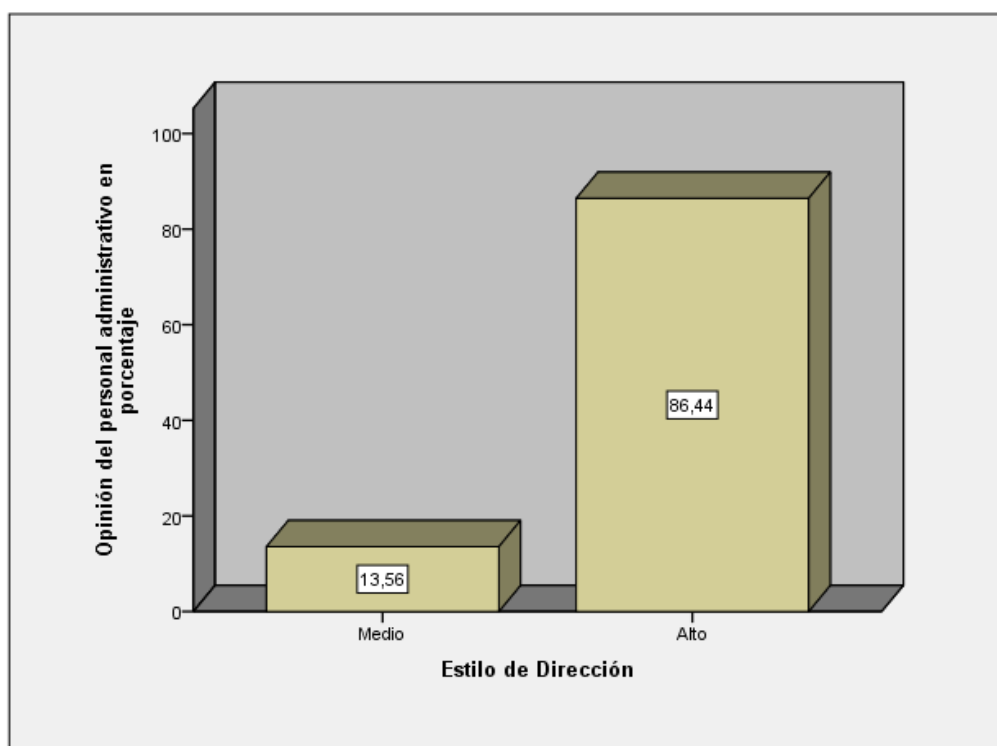


Figura 3. Niveles del estilo de dirección opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para sentido de pertenencia

Tabla 6

Distribución de frecuencia del sentido de pertenencia opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	0	0.0
Medio	20	16.9
Alto	98	83.1

N=118

Interpretación

En la tabla 6 y figura 4, se observa que 20 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 16.9 %, de la muestra de estudio, consideran que el sentido de pertenencia en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que se recomienda a mis amigos a la organización como un excelente sitio de trabajo. También se observa en tabla 6 que el 83.1 % de la muestra, conformada por 98 miembros del personal administrativo, opinan que el sentido de pertenencia está en un nivel alto donde hay una opinión muy generalizada en que realmente le interesa el futuro de la organización. Información obtenida en el 2016.

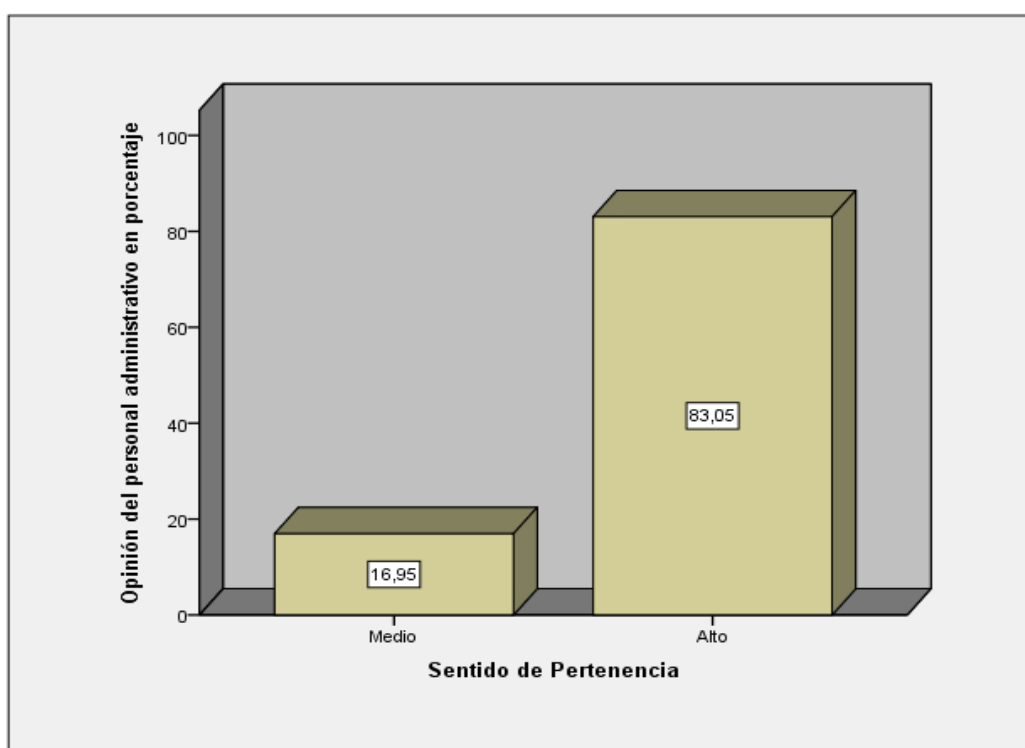


Figura 4. Niveles de sentido de pertenencia opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para retribución

Tabla 7

Distribución de frecuencia de retribución opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	7	5.9
Medio	85	72.0
Alto	26	22.0

N=118

Interpretación

En la tabla 7 y figura 5, se observa que 85 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 72.0 %, de la muestra de estudio, consideran que el sentido de retribución en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que se valora los beneficios que se tiene en la organización. También se observa en tabla 7 que el 22.0 % de la muestra, conformada por 26 miembros del personal administrativo, opinan que el apoyo social y de salud está en un nivel alto en la organización, información obtenida en el 2016.

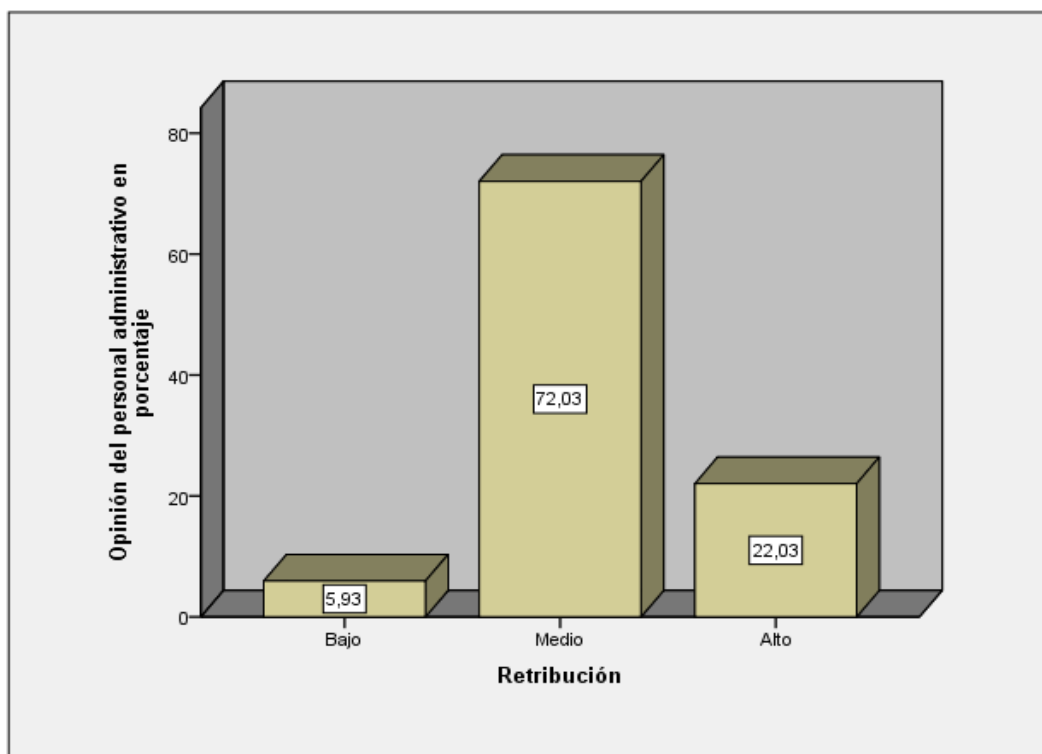


Figura 5. Niveles de retribución opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para disponibilidad de recursos

Tabla 8

Distribución de frecuencia de disponibilidad de recursos opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	7	5.9
Medio	68	57.6
Alto	43	36.4

N=118

Interpretación

En la tabla 8 y figura 6, se observa que 68 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 57.6 %, de la muestra de estudio, consideran que la disponibilidad de recursos en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que los colaboradores disponen del espacio adecuado para realizar mi trabajo y el espacio físico del sitio de trabajo es adecuado. También se observa en tabla 8 que el 36.4 % de la muestra, conformada por 43 miembros del personal administrativo, opinan que el nivel de acceso a la información para realizar mi trabajo está en un nivel alto en la organización. Información obtenida en el 2016.

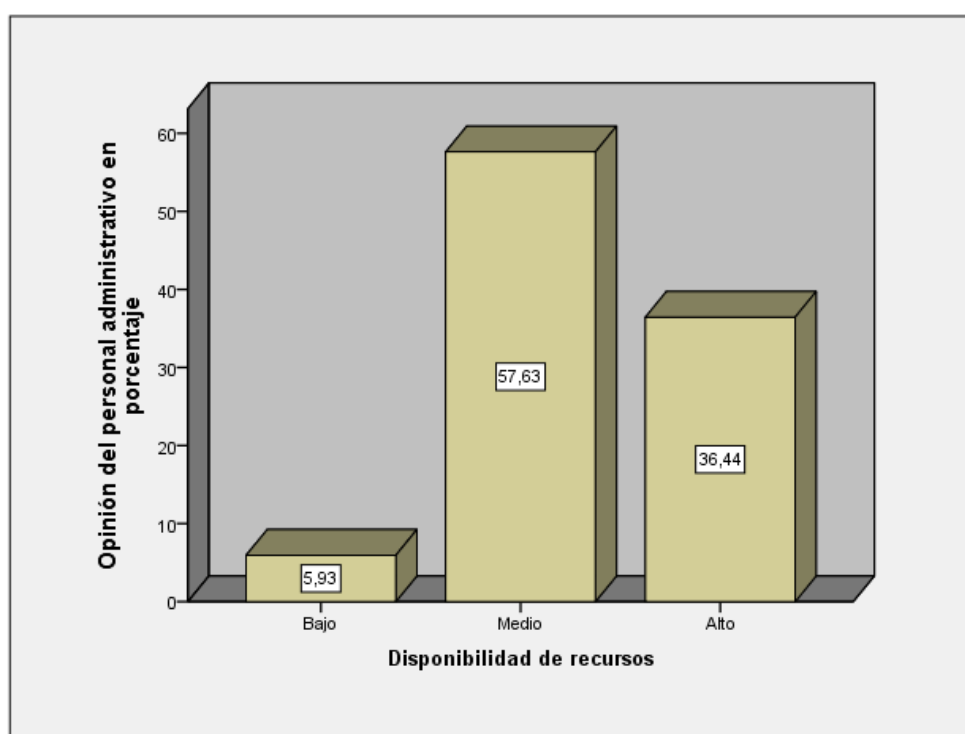


Figura 6. Niveles de disponibilidad de recursos opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para estabilidad

Tabla 9

Distribución de frecuencia de estabilidad opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	1	0.8%
Medio	55	46.6%
Alto	62	52.5%

N=118

Interpretación

En la tabla 9 y figura 7, se observa que 55 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 46.6 %, de la muestra de estudio, consideran que la estabilidad en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que los colaboradores perciben que el desempeño es un factor de permanencia en el cargo. También se observa en tabla 9 que el 52.5 % de la muestra, conformada por 62 miembros del personal administrativo, opinan que hay confianza para realizar las tareas que redundan en el desempeño del trabajador, está en un nivel alto en la organización. Información obtenida en el 2016.

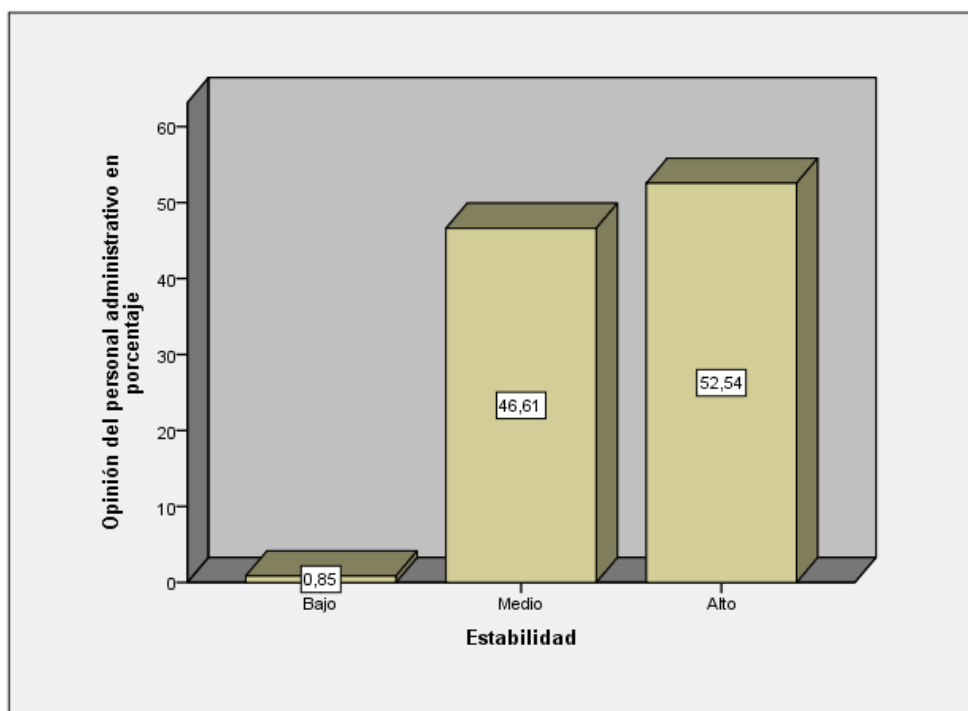


Figura 7. Niveles de estabilidad opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Resultados para claridad y coherencia en la dirección

Tabla 10

Distribución de frecuencia de claridad y coherencia en la dirección opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	0	0.0
Medio	63	53.4
Alto	55	46.6

N=118

Interpretación

En la tabla 10 y figura 8, se observa que 63 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 53.4 %, de la muestra de estudio, consideran que la claridad y coherencia en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que los trabajadores entienden de manera clara las metas de la organización a la vez que conocen bien cómo la organización está logrando sus metas. También se observa en tabla 10 que el 46.6 % de la muestra, conformada por 55 miembros del personal administrativo, opinan los colaboradores tienen claro el logro de las metas, está en un nivel alto en la organización. Información obtenida en el 2016.

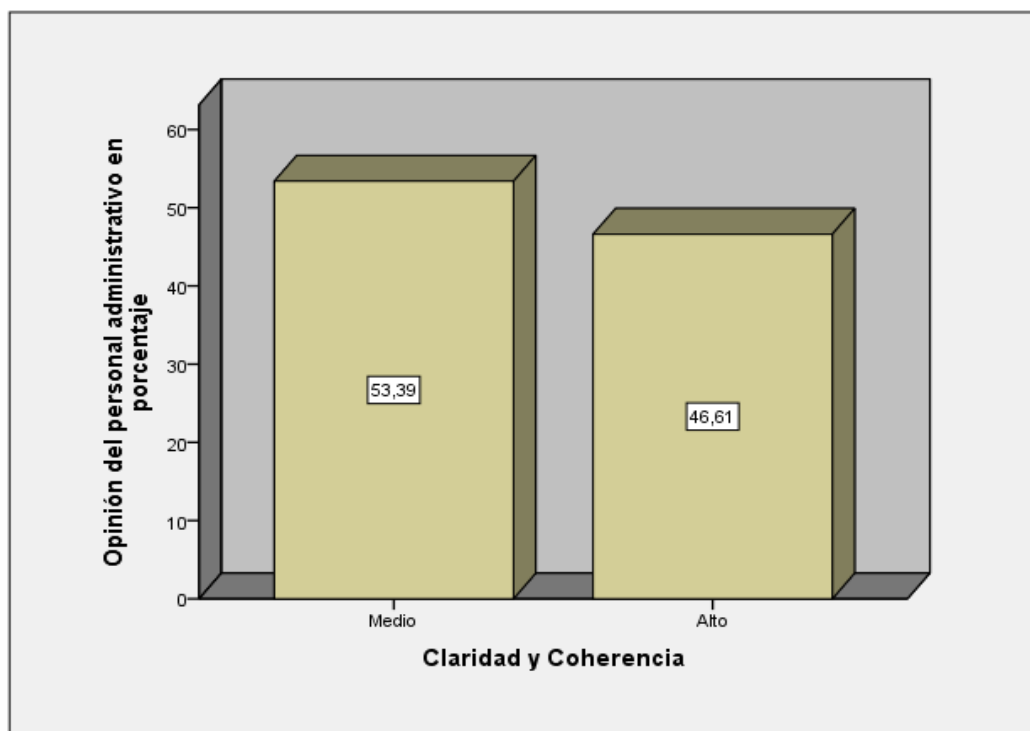


Figura 8. Niveles de claridad y coherencia en la dirección opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para valores colectivos

Tabla 11

Distribución de frecuencia de valores colectivos opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional "San Bartolomé", Lima 2016

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	11	9.3
Medio	88	74.6
Alto	19	16.1

N=118

Interpretación

En la tabla 11 y figura 9, se observa que 88 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 74.6 %, de la muestra de estudio, consideran que los valores colectivos en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que los trabajadores consideran que el trabajo en equipo con otras dependencias es bueno y está logrando sus metas. También se observa en tabla 11 que el 16.1 % de la muestra, conformada por 19 miembros del personal administrativo, opinan que cuando necesitan información de otras dependencias lo puedo conseguir fácilmente. Información obtenida en el 2016.

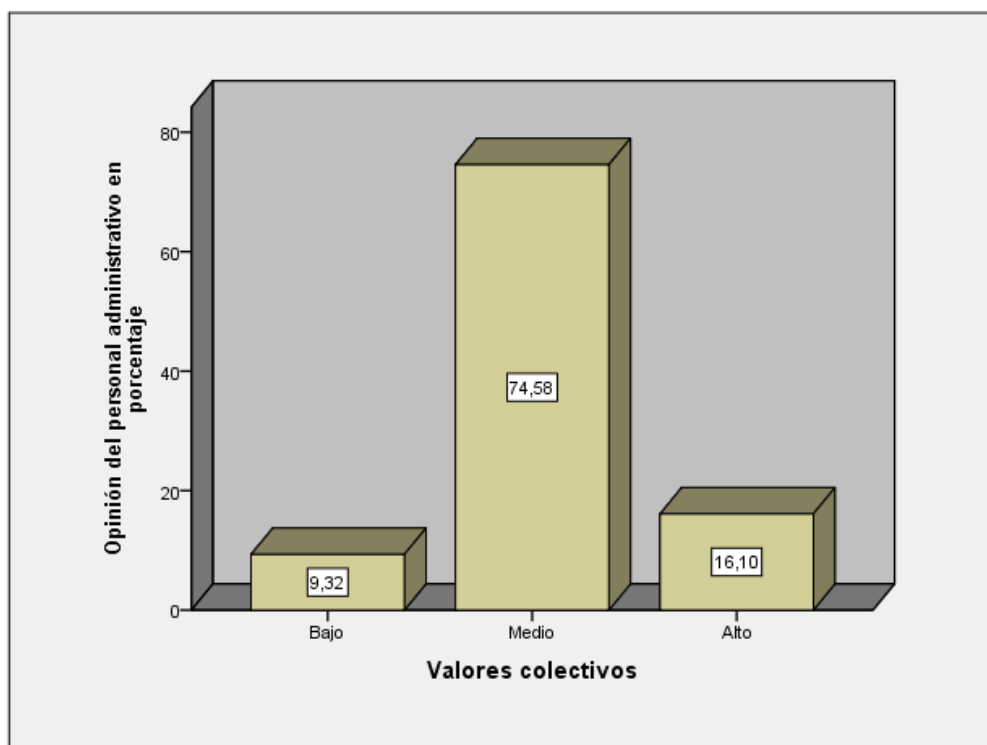


Figura 9. Niveles de valores colectivos opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional "San Bartolomé", Lima 2016

Satisfacción laboral

Tabla 12

Distribución de frecuencia de satisfacción laboral opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional "San Bartolomé", Lima 2016

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	0	0.0
Medio	53	44.9
Alto	65	55.1

N=118

Interpretación

En la tabla 12 y figura 10, se observa que 53 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 44.9 %, de la muestra de estudio, consideran que la satisfacción laboral en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a los componentes de condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones con la autoridad, relaciones entre colaboradores, realización personal y desarrollo de tareas. También se observa en tabla 12 que el 55.1 % de la muestra, conformada por 65 miembros del personal administrativo opinan que la satisfacción laboral está en un nivel alto. Información obtenida en el 2016.

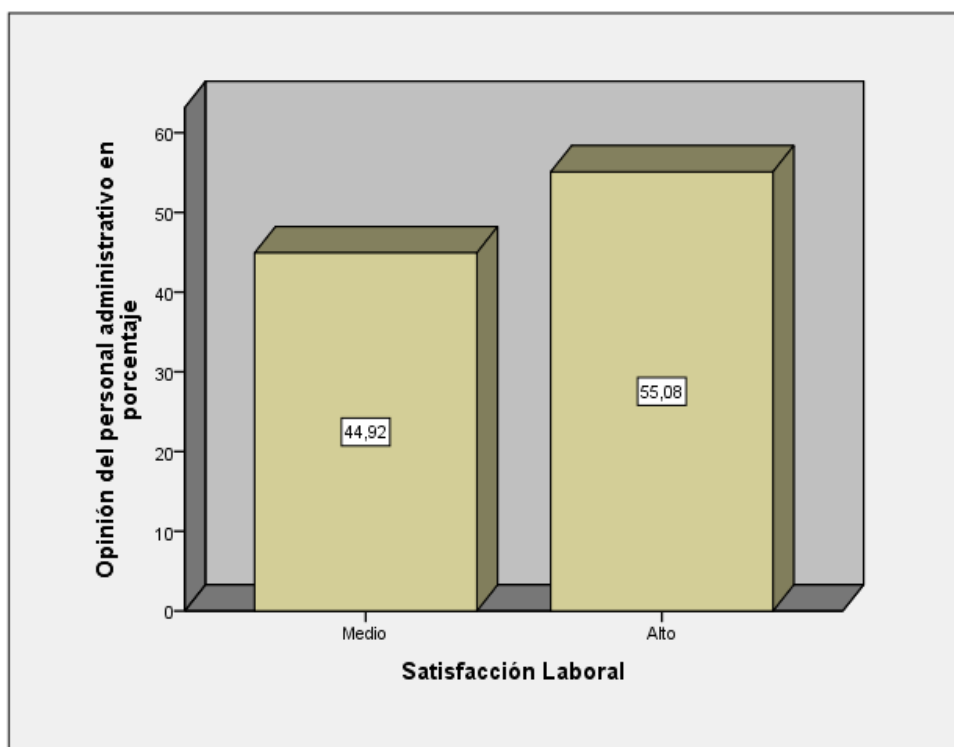


Figura 10. Niveles de satisfacción laboral opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional "San Bartolomé", Lima 2016

Resultados para condiciones físicas y/o confort

Tabla 13

Distribución de frecuencia de condiciones físicas y/o confort opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	31	26.3
Medio	39	33.1
Alto	48	40.7

N=118

Interpretación

En la tabla 13 y figura 11, se observa que 39 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 33.1 %, de la muestra de estudio, consideran que las condiciones físicas y materiales en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores y que el ambiente donde se trabaja es confortable (ventilación, iluminación, etc.). También se observa en tabla 13 que el 40.7 % de la muestra, conformada por 48 miembros del personal administrativo opinan que la comodidad que ofrece el ambiente de trabajo es inigualable y que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles)

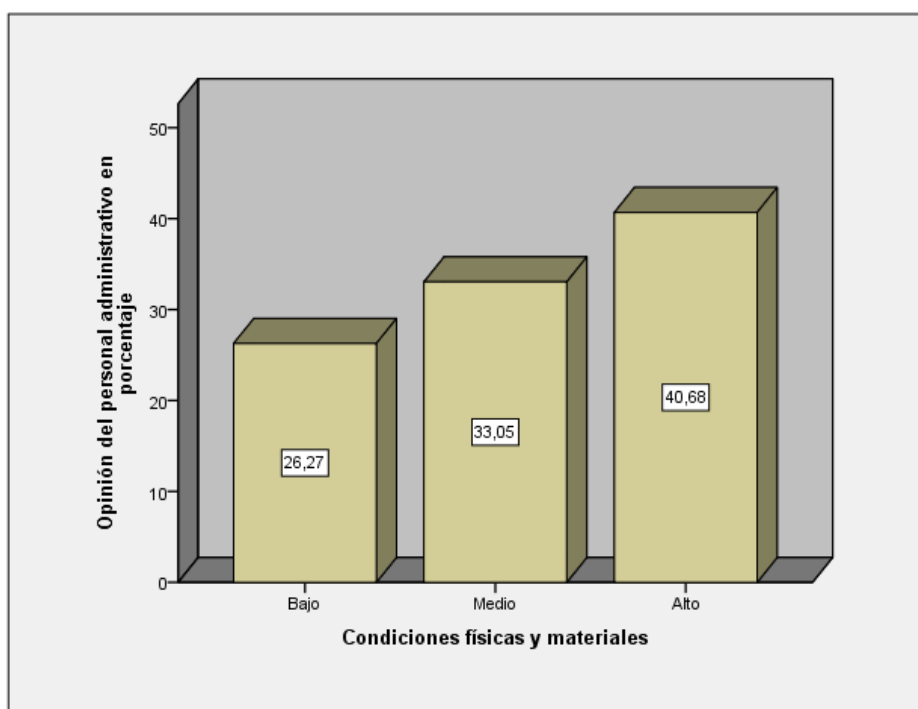


Figura 11. Niveles de condiciones físicas y/o confort opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para beneficios laborales y remunerativos

Tabla 14

Distribución de frecuencia de beneficios laborales y remunerativos opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional "San Bartolomé", Lima 2016.

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	14	11.9
Medio	67	56.8
Alto	37	31.4

N=118

Interpretación

En la tabla 14 y figura 12, se observa que 67 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 56.8 %, de la muestra de estudio, consideran que los beneficios laborales y remunerativos en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que los trabajadores perciben que el sueldo que tienen es bastante aceptable. También se observa en tabla 14 que el 31.4 % de la muestra, conformada por 37 miembros del personal administrativo opinan que su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas. Sólo un 11.9 % de la muestra que representa a 14 miembros del personal administrativo consideran que su sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizan en el Hospital, se encuentran en nivel bajo. Información obtenida en el 2016

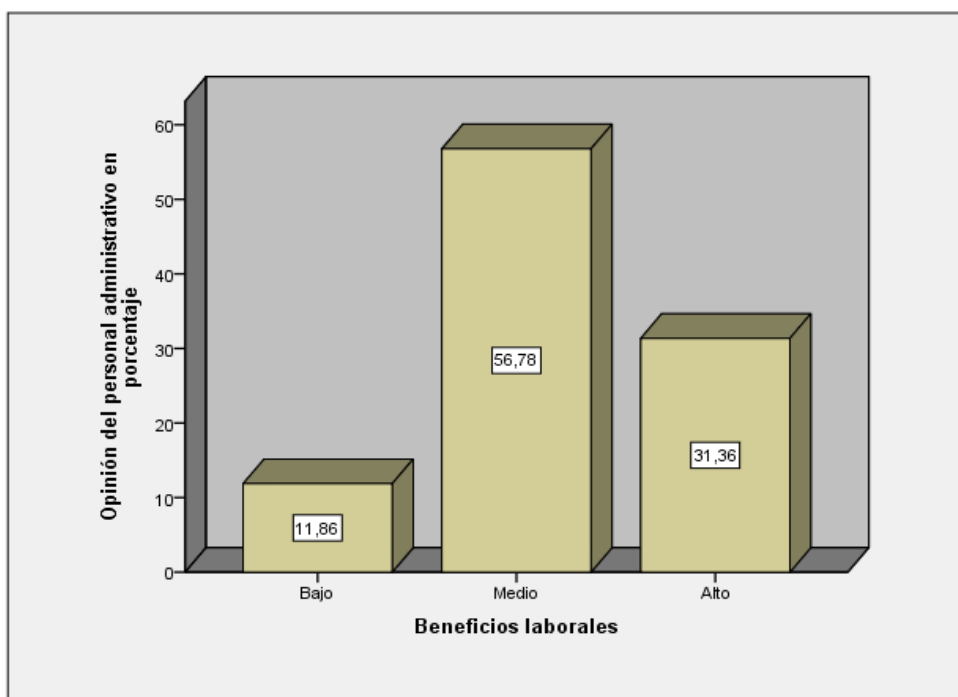


Figura 12. Niveles de beneficios laborales y remunerativos opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional "San Bartolomé", Lima 2016

Resultados para políticas administrativas

Tabla 15

Distribución de frecuencia de políticas administrativas opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	6	5.1
Medio	70	59.3
Alto	42	35.2

N=118

Interpretación

En la tabla 15 y figura 13, se observa que 70 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 59.3 %, de la muestra de estudio, consideran que las políticas administrativas en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que sienten que no hay compensación tangible por lo recibido de la institución y que hay una sensación que en el trabajo hay exceso de tareas. También se observa en tabla 15 que el 35.2 % de la muestra, conformada por 42 miembros del personal administrativo opinan que el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, se reconoce muy poco. Sólo un 5.1 % de la muestra que representa a 6 miembros del personal administrativo consideran que les disgusta su horario de trabajo en el Hospital, opinan que las políticas administrativas se encuentran en nivel bajo. Información obtenida en el 2016.

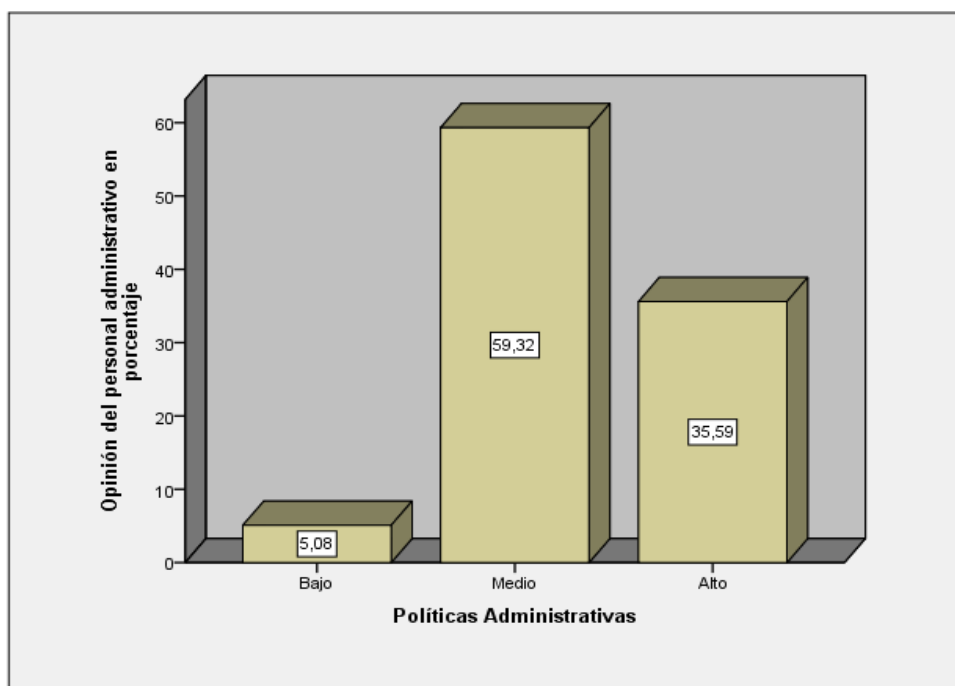


Figura 13. Niveles de políticas administrativas opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para relación entre colaboradores

Tabla 16

Distribución de frecuencia de relación entre colaboradores opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	0	0.0
Medio	26	22.0
Alto	92	78.0

N =118

Interpretación

En la tabla 16 y figura 14, se observa que 26 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 22.0 %, de la muestra de estudio, consideran que las relaciones entre colaboradores en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones y que le agrada trabajar con sus compañeros. También se observa en tabla 16 que el 78.0 % de la muestra, conformada por 92 miembros del personal administrativo opinan que la solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo. Información obtenida en el 2016.

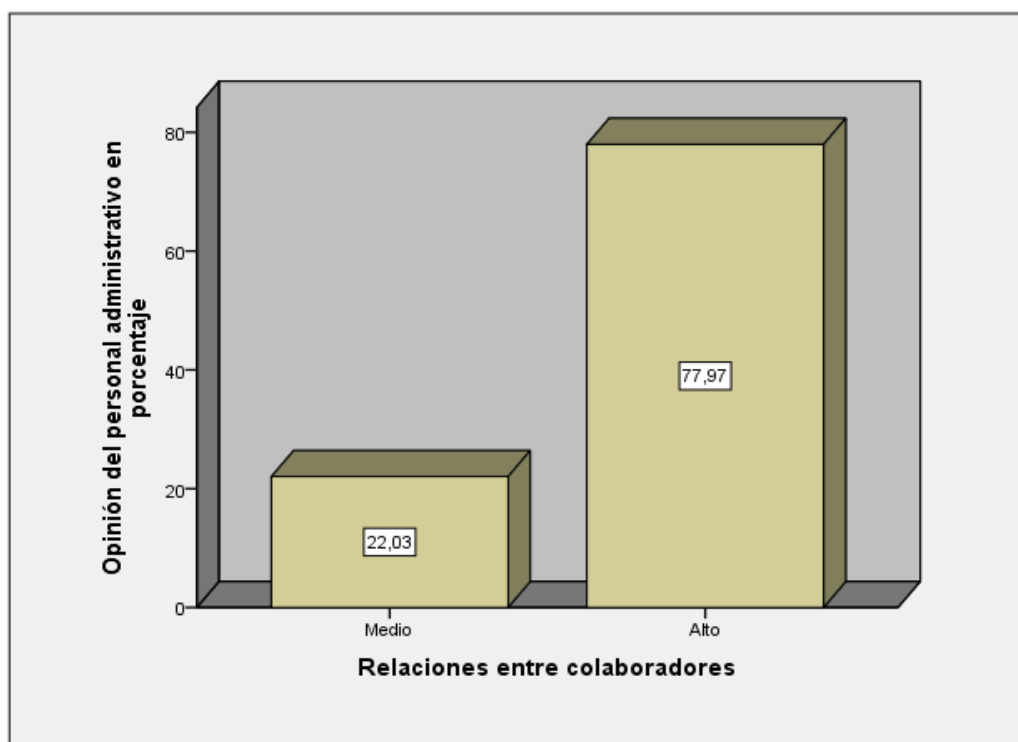


Figura 14. Niveles de relación entre colaboradores opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para realización personal

Tabla 17

Distribución de frecuencia de realización personal opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	0	0.0
Medio	37	31.4
Alto	81	68.6

N =118

Interpretación

En la tabla 17 y figura 15, se observa que 37 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 31.4 %, de la muestra de estudio, consideran que la realización personal en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que el trabajador siente que el trabajo es justo para su manera de ser y que también su trabajo le permite desarrollarse personalmente. También se observa en tabla 17 que el 68.6 % de la muestra, conformada por 81 miembros del personal administrativo opinan que disfrutan de cada labor que realizan en su trabajo. Información obtenida en el 2016.

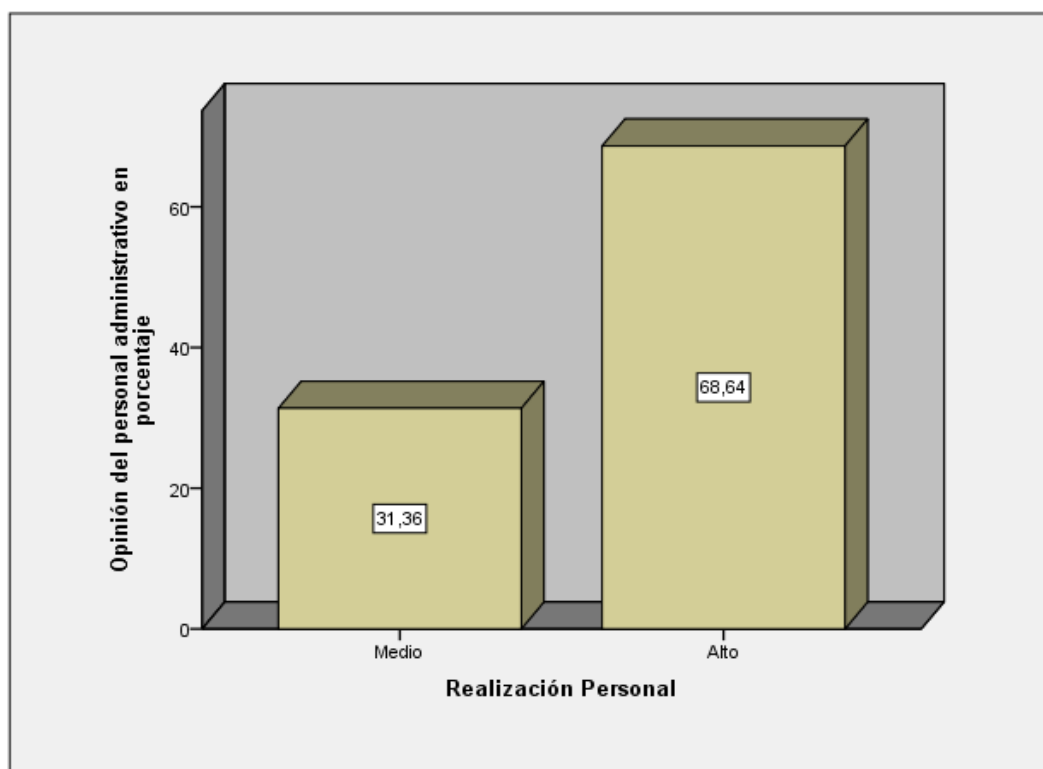


Figura 15. Niveles de realización personal opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Resultados para desempeño de tareas

Tabla 18

Distribución de frecuencia de desempeño de tareas opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional "San Bartolomé", Lima 2016.

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	0	0.0
Medio	24	20.3
Alto	94	79.7

N = 118

Interpretación

En la tabla 18 y figura 16, se observa que 24 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 20.3 %, de la muestra de estudio, consideran que el desempeño de tareas en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que el trabajador considera que la tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra y que se siente útil con la labor que realiza. También se observa en tabla 18 que el 79.7 % de la muestra, conformada por 94 miembros del personal administrativo opinan que se sienten complacidos con la actividad que realizan. Información obtenida en el 2016.

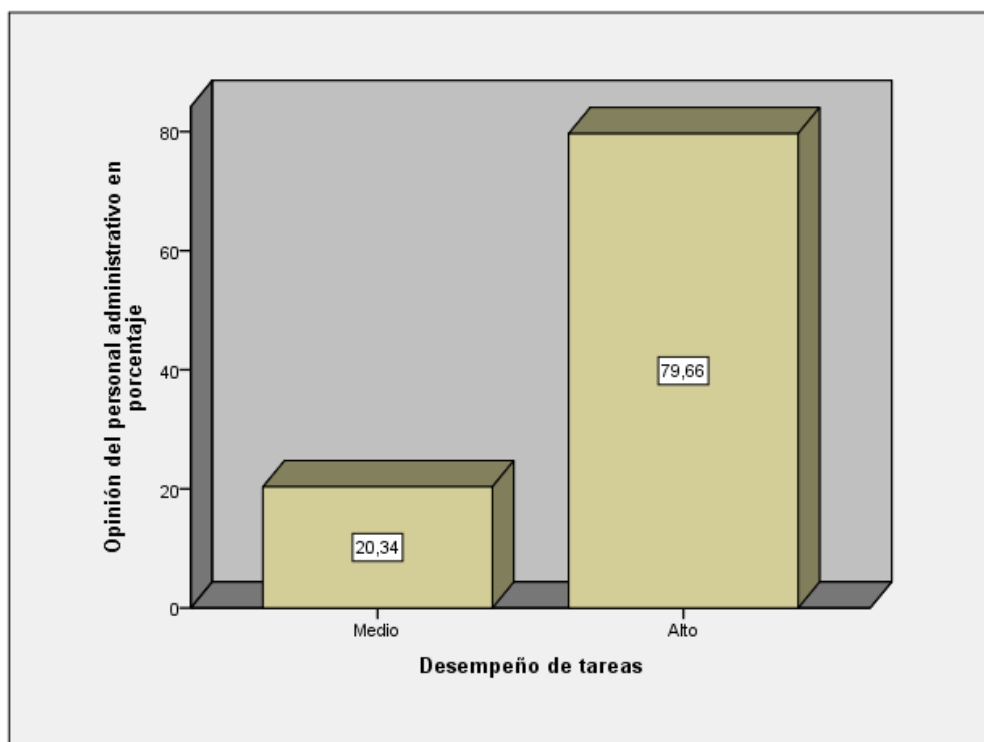


Figura 16. Niveles de desempeño de tareas opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional "San Bartolomé", Lima 2016

Resultados para relación con la autoridad

Tabla 19

Distribución de frecuencia de relación con la autoridad opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Nivel de aplicación	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Bajo	1	0.85
Medio	32	33.5
Alto	85	66.1

N =118

Interpretación

En la tabla 19 y figura 17, se observa que 32 miembros del personal administrativo del Hospital, que representa el 20.3 %, de la muestra de estudio, consideran que el desempeño de tareas en el Hospital se encuentran en un nivel medio, en lo que respecta a que el trabajador considera que el jefe es comprensivo y que es grata la disposición del jefe cuando se le pide alguna consulta sobre el trabajo. También se observa en tabla 19 que el 66.1 % de la muestra, conformada por 85 miembros del personal administrativo opinan que el jefe valora el esfuerzo que hacen por su trabajo. Información obtenida en el 2016.

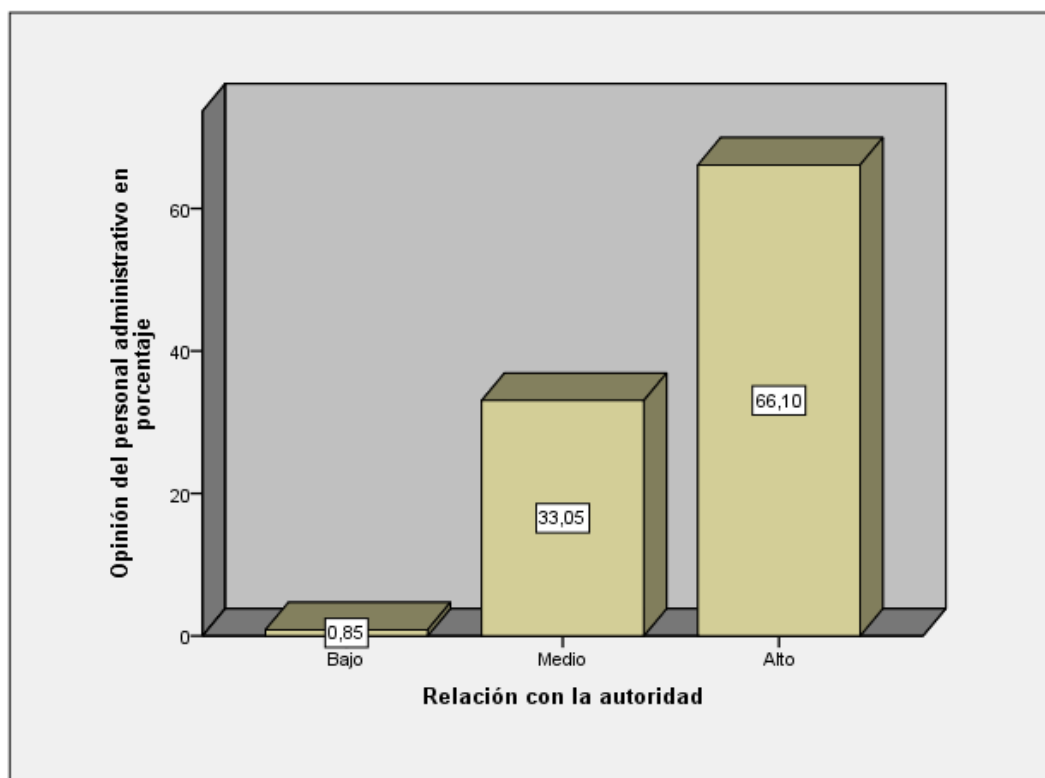


Figura 17. Niveles de relación con la autoridad opinión de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

3.2 Resultados inferenciales

Se presenta los resultados inferenciales por medio de prueba de hipótesis. Los resultados se han obtenido aplicando la prueba Rho de Spearman, prueba no paramétrica para datos ordinales, con procesador SPSS v 20.0 tanto para la hipótesis general como para las hipótesis específicas.

Clima organizacional y satisfacción laboral

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

Tabla 20

Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

			Correlaciones	
			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Del resultado obtenido en tabla 20, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,857 “correlación positiva considerable” de acuerdo a Hernández et al. (2014, p.305) entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé”, con un nivel de confianza del 95%.

Relaciones interpersonales y satisfacción laboral

H₁: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

H₀: No Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Tabla 21

Prueba de correlación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Correlaciones				
			Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Del resultado obtenido en tabla 21, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,500 “correlación positiva media” de acuerdo a Hernández et al. (2014, p.305) entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima, con un nivel de confianza del 95%.

Estilo de dirección y satisfacción laboral

H₁: Existe relación significativa entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

H₀: No Existe relación significativa entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Tabla 22

Prueba de correlación entre estilo de dirección y satisfacción laboral de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016

Correlaciones				
			Estilo de Dirección	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estilo de Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Del resultado obtenido, en tabla 22, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,617 “correlación positiva media” de acuerdo a Hernández et al. (2014, p.305) entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima, con un nivel de confianza del 95%.

Sentido de pertenencia y satisfacción laboral

H₁: Existe relación significativa entre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

H₀: No Existe relación significativa entre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Tabla 23

Prueba de correlación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Correlaciones				
			Sentido de Pertenencia	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Sentido de Pertenencia	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Del resultado obtenido en tabla 23, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,701 “correlación positiva considerable” de acuerdo a Hernández et al. (2014, p.305) entre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima, con un nivel de confianza del 95%.

Retribución y satisfacción laboral

H₁: Existe relación significativa entre la retribución y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

H₀: No existe relación significativa entre la retribución y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Tabla 24

Prueba de correlación entre retribución y satisfacción laboral de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Correlaciones				
			Retribución	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Retribución	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Del resultado obtenido en tabla 24, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,645 “correlación positiva media” de acuerdo a Hernández et al. (2014, p.305) entre la retribución y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima, con un nivel de confianza de 95%.

Disponibilidad de recursos y satisfacción laboral

H₁: Existe relación significativa entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

H₀: No Existe relación significativa entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

Tabla 25

Prueba de correlación entre disponibilidad de recursos y satisfacción laboral de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Correlaciones				
			Disponibilidad de Recursos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Disponibilidad de Recursos	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Del resultado obtenido en tabla 25, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,712 “correlación positiva considerable” de acuerdo a Hernández et al. (2014, p.305) entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima, con un nivel de confianza de 95%.

Estabilidad y satisfacción laboral

H₁: Existe relación significativa entre la estabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

H₀: No Existe relación significativa entre la estabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Tabla 26

Prueba de correlación entre estabilidad y satisfacción laboral de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Correlaciones				
			Estabilidad	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Del resultado obtenido en tabla 26, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,578 “correlación positiva media” de acuerdo a Hernández et al. (2014, p.305) entre la estabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima, con un nivel de confianza de 95%.

Claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral

H₁: Existe relación significativa entre la claridad y coherencia en la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima

H₀: No existe relación significativa entre la claridad y coherencia en la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Tabla 27

Prueba de correlación entre claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Correlaciones				
			Claridad y Coherencia	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Claridad y Coherencia	Coefficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Del resultado obtenido en tabla 27, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,548 “correlación positiva media” de acuerdo a Hernández et al. (2014, p.305) entre la claridad y coherencia en la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima, con un nivel de confianza de 95%.

Valores colectivos y satisfacción laboral

H₁: Existe relación significativa entre los valores colectivos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

H₀: No Existe relación significativa entre los valores colectivos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.

Tabla 28

Prueba de correlación entre valores colectivos y satisfacción laboral de trabajadores administrativos del Hospital Nacional “San Bartolomé”, Lima 2016.

Correlaciones				
			Valores Colectivos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Valores Colectivos	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	118	118

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

Del resultado obtenido en tabla 28, se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,509 “correlación positiva media” de acuerdo a Hernández et al. (2014, p. 305) entre los valores colectivos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima, con un nivel de confianza de 95%.

IV. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima. Según resultados inferenciales se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de **0,857** (tabla 20) “correlación positiva considerable” de acuerdo a Hernández et al. (2014, p. 305), con un nivel de confianza del 95%.

Este resultado se compara con otros estudios como el realizado por Diez (2013) quien manifiesta que existen dimensiones de clima organizacional que guardan relación estadística significativa con variables de la satisfacción laboral, realizado en una institución electoral en Ecuador. Otro estudio realizado por Monteza (2012) explica en su investigación que existe un nivel de clima y satisfacción medianamente favorable, donde el clima influye en la satisfacción de los colaboradores del hospital de Chiclayo o el realizado por Pérez y Rivera (2013) quienes indican el nivel de clima y satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto de Investigaciones de nuestra Amazonia, evidenciando una primacía de nivel medio en ambas variables, percibiendo a su institución como un medio favorable que involucra tanto el desarrollo personal como profesional.

En la actualidad, instituciones referidas al rubro de bienestar a la sociedad como lo son las entidades de salud del sector público, deben realizar denodados esfuerzos por mejorar su calidad de atención, tener un buen clima laboral entre sus colaboradores, capacitarlos, mejorar el ambiente físico de trabajo, entre otros. En una institución orientada a mejorar continuamente la calidad del servicio brindado requiere personal preparado e identificado con su quehacer diario dentro de la misma, pues como menciona Tito (2003), las organizaciones que se quedan quietas ante los continuos cambios de este mundo globalizado tienden al fracaso por no tener una capacidad de respuesta ante los cambios tecnológicos, de gestión, capacitación, entre otros (p. 29).

En esta perspectiva, estudios como el realizado por Sierra (2015) tipo descriptiva, con el objetivo de identificar la atmosfera laboral del personal administrativo del hospital de la ciudad Cobán, evidencian que las deficiencias encontradas en esta institución van por el lado de falta de oportunidad de desarrollo personal y profesional, remuneraciones no acorde a la labor desempeñada y poca relación con otras áreas de trabajo. Otra

investigación hecha por Contreras (2013) tuvo como objetivo general explicar la satisfacción en las labores de los colaboradores de enfermería que trabajan en una entidad de salud en la localidad de Bogotá, manifiesta que la misma se encuentra en un nivel medio de satisfacción recomendando realizar más estudios que permitan ahondar sobre los motivos que interfieren en esta variable. Vásquez (2013) concluye que entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento institucional para que el profesional involucrado no desarrolle un trabajo acorde a su puesto son la falta de reconocimiento por parte de la Dirección y la remuneración.

De los resultados del análisis descriptivo, presentados y obtenidos por los instrumentos aplicados en el segundo semestre del año 2016, damos cuenta de que en el área administrativa y referido al clima, el hospital San Bartolomé, tiene una percepción de nivel medio de 55.9% y alto de 44.1%, lo que nos refiere que hay un buen clima laboral. Respecto a la satisfacción el 44.9% del personal encuestado tiene una apreciación de nivel medio y un 55.1% de nivel alto. Esto nos permite determinar que hay una saludable complacencia en el ejercicio de las labores diarias en dicha entidad (resultados presentados en la tabla 3). No obstante esos resultados es preciso examinar cuales son las dimensiones que debemos prestarle una mayor atención para la mejora de las mismas. Empezaremos con la variable clima organizacional.

Los datos presentados en la tabla 7 en cuanto a la dimensión retribución referido al “grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo” (Toro, López & Sanín, 2007, pág.82). Nos manifiesta un nivel de clima favorable con tendencia a disminuir pues una parte de los encuestados (5.9%) tiene una apreciación de nivel bajo. Esto está relacionado con los beneficios, remuneración y servicios de salud recibidos en concordancia con la labor realizada. Es conocido que el personal de una entidad asume una mayor responsabilidad en la medida que ésta vaya acorde con la retribución en sus diferentes conceptos permitiéndole sobresalir en sus labores.

La dimensión disponibilidad de recursos nos indica (tabla 8) un nivel de clima estable con tendencia a disminuir pues una parte de la muestra (5.9%) tiene una percepción baja. Se relaciona a tener un espacio de labores adecuado o de confort para desempeñar en forma óptima las labores encomendadas.

En cuanto al factor valores colectivos cuyos resultados se presentan en la tabla 11, nos manifiesta un nivel de clima favorable con tendencia a disminuir pues una parte de los encuestados (9.3%) indican un nivel bajo de percepción. En nuestro caso se refiere a la respuesta de otras dependencias en el interactuar del día a día con las demás áreas, al parecer, hay una disminuyente relación de apoyo entre ellas, no se atiende a tiempo con la información solicitada y ante un eventual problema, las dependencias no asumen su responsabilidad.

El resto de dimensiones tienen una percepción medio alta a saber: (a) relaciones interpersonales, medio 19.5% y alto 80.5%; (b) estilo de dirección, medio 13.6% y alto 86.4%; (c) sentido de pertenencia, medio 16.9% y alto 83.1%; (d) estabilidad, medio 46.6% y alto 52.5%; claridad y coherencia en la dirección, medio 53.4% y alto 46.6%.

Ahora, tomando en cuenta la variable satisfacción y analizando la dimensión condiciones físicas y/o confort, y de acuerdo con Palma (como se citó en Fairlie, 2013, pág.15) referido a “los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma”. Los colaboradores muestran una percepción baja de 26.3% y media de 33.1% (tabla 13). Esto se puede evidenciar pues algunos ambientes laborales son reducidos en relación con el personal que labora en el mismo. De acuerdo con Schein (1996), el espacio laboral, las emisiones sonoras, ventilación, iluminación, entre otros, afectan el clima (p.5), y por tanto a la satisfacción, si es que estas características del espacio para el desarrollo del trabajo no están en sintonía con las tareas encomendadas.

Otro de los aspectos preocupantes son los beneficios laborales y/o remunerativos, pues el estudio muestra un nivel bajo de 11.9% y una apreciación de 56.8% nivel medio (tabla 14). De acuerdo a la información obtenida hay una creciente percepción de que el nivel remunerativo es bajo con relación a la labor realizada. No obstante que la remuneración obtenida y/o beneficios adicionales cubran sus expectativas básicas familiares es probable que no cubra otras necesidades del individuo o no exista equidad en la remuneración con otros colegas. Cualquiera sea el caso hay disconformidad de algunos trabajadores con la parte de sus ingresos o beneficios en la institución.

La dimensión políticas administrativas, referido a los lineamientos institucionales, tiene un nivel bajo de percepción de 5.1% según resultados de las encuestas (tabla 15), debido tal vez, a una percepción no favorable sobre el reconocimiento al esfuerzo realizado en las labores asignadas.

El resto de dimensiones referidas a esta variable de satisfacción, según los resultados presentados, guardan un nivel medio-alto de percepción.

VI. Conclusiones

Primera. En virtud del análisis descriptivo de los datos obtenidos se logró determinar que existe un buen clima laboral y que hay una saludable complacencia en las labores a realizar dentro la institución hospital nacional “San Bartolomé”, Lima 2016. De acuerdo al análisis inferencial existe una correlación estadística significativa de 0,857 entre ambas variables.

Segunda. En la variable clima organizacional se determinó que las dimensiones retribución, disponibilidad de recursos y valores colectivos, existe un nivel de clima favorable con tendencia a disminuir pues algunos colaboradores tienen un nivel bajo de apreciación de dichos factores.

Tercera. En la variable satisfacción laboral se determinó que las dimensiones, condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos y políticas administrativas, existe un nivel de complacencia favorable con tendencia a disminuir pues algunos colaboradores tienen un nivel bajo de apreciación de dichos factores.

VI. Recomendaciones

- Primera.** Impulsar la mejora de condiciones laborales de los colaboradores del hospital nacional “San Bartolomé”, Lima. A nivel directivo, se debe propiciar la realización de estudios en las diversas áreas administrativas con enfoque al recurso humano, disposición de los ambientes de trabajo y políticas remunerativas y de personal en la institución en mención.
- Segunda.** Fomentar sistemas de reconocimientos como cartas de felicitación por los logros obtenidos, cuadro de méritos por áreas; asimismo, estimularlo a través de sistema de becas, cursos de capacitación para mejorar su desempeño, rotaciones entre las diversas áreas, lo cual proporcionará un ambiente más agradable al personal para trabajar.
- Tercera.** Promover a nivel de organización políticas para evaluar el desempeño asertivo en la institución y evaluar las necesidades de los trabajadores preparándolo psicológica y profesionalmente para futuros ascensos.
- Cuarta.** Posteriormente, realizar otros estudios que complementen esta investigación, la misma que estuvo referida al personal administrativo del hospital San Bartolomé, en la ciudad de Lima.

VII. Referencias bibliográficas

- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de curriculum y formación del profesorado*, 6(1-2), 1-10. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Casales, J. y Sánchez, I. (2004), "Variables organizacionales que afectan el funcionamiento de una empresa de proyectos". *Revista Cubana de Psicología*, 21(3), 189-205.
- Contreras, M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S. de III nivel de atención Bogotá 2013*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M., y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 19(1), 5-16
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9a ed.). México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. México: McGrawHill.
- Dessler, G. (1979). *Organización y Administración: Enfoque Situacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Diez, D. (2013). *Estudio del clima organizacional y su impacto en la satisfacción laboral del concejo nacional electoral delegación Santo Domingo de los Tsáchilas*. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador.
- Fairlie, E. (2013). Diagnóstico del clima laboral entre administrativos nombrados y contratados de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 16(31), 7-17. Recuperado de:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/viewFile/8665/7523>.

Gibson, J. (1996). *“Las organizaciones”* (8a ed.). Madrid: McGraw Hill.

Gómez, G y Pin, J. (1994). *Dirigir es Educar*. Madrid: McGraw Hill.

Gómez, C. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional de empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología*, 11(04), 97-113. Recuperado de: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/DialnetDisenoConstruccionYValidacionDeUnInstrumentoQueEva-3181889.pdf>

Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad latinoamericana para la calidad (SLC)*. Buenos Aires: McGraw Hill

Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill Education.

Marquéz, R. (2009). *Proceso de medición del grado de satisfacción laboral y el clima organizacional de “SC Consultores”*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.

Martínez, R. y Ramírez, M. (2010). La motivación y el Clima Organizacional en la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 3(1), 39-48.

Ministerio de Salud. (2012, 28 de Junio). Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Plan estratégico 2012-2016. Recuperado de http://www.sanbartolome.gob.pe:8080/Transparencia/Publicacion2012/Planeamiento/Planeamiento/PEI_2012_2016_HSB.pdf

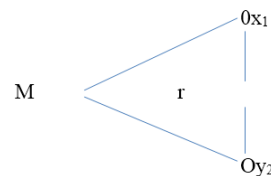
Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital EsSALUD Chiclayo, 2010*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.

- Pérez, I., Maldonado, M., y Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y postgrado*, 21(2), 231-248. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/658/65821209.pdf>
- Pérez, N., y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú.
- Ramos, G y Triana, M. (2007, 25 de abril). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia et technica*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4808048.pdf>
- Robbins, S y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15a ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño en una Organización Estatal Chilena. *Revista Salud y Sociedad*, 2(2), 219-234. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>
- Rodríguez, D. (2011). *Diagnóstico Organizacional* (6a ed.). México: Alfaomega.
- Sánchez, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbeque y Talabosos-2010*. Tesis de Maestría. Perú.
- Schein, E. (1996). *Psicología de la organización*. México D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* Tesis de Titulación. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.
- Soto, R. (2014). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Perú: DIOGRAF.

- Tejero, C y Fernández, María (2009). Medición de la Satisfacción Laboral en la dirección escolar. *Relieve*, 15(2), 4-5 [Acceso 09 Junio 2016] Disponible en:<http://www.redalyc.org/pdf/916/91612906002.pdf>
- Tito, P. (2003). El trabajador es el recurso más valioso que disponen las empresas. *Gestión en el tercer milenio*, 6(12), 20-33.
- Toro, F. (2001). *El clima organizacional. Perfil de empresas colombianas*. Colombia: Cincel.
- Toro, F., López, R., y Sanín, A. (2007). Clima Organizacional y Expectativas en un Contexto de Cambio Tecnológico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 26(2), 75-99. Recuperado de <http://revista.cincel.com.co/cincel/index.php/RPO/article/viewFile/82/82>
- Vásquez, M. (2013). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud del centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.

Apéndices

Apéndice A
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.	Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima	V1: Clima Organizacional Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales. - Estilo de dirección. - Sentido de pertenencia. - Retribución. - Disponibilidad de recursos. - Estabilidad. - Claridad y coherencia en la dirección. - Valores colectivos. 	- Tipo de Investigación Correlacional Diseño No experimental – Transversal 
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
1. ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima? 2. ¿Qué relación existe entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima? 3. ¿Qué relación existe entre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima? 4. ¿Qué relación existe entre la retribución y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima? 5. ¿Qué relación existe entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima? 6. ¿Qué relación existe entre la estabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?	1. Determinar la relación existente entre relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima. 2. Determinar la relación existente el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima. 3. Determinar la relación existente entre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima. 4. Determinar la relación existente entre la retribución y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima. 5. Determinar la relación existente entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima. 6. Determinar la relación existente entre la estabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.	1. Existe relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima 2. Existe relación entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima 3. Existe relación entre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima 4. Existe relación entre la retribución y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima 5. Existe relación entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima 6. Existe relación entre la estabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima 7. Existe relación entre la claridad y coherencia en la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del	V2: Satisfacción Laboral Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones físicas y/o confort. - Beneficios laborales y/o remunerativos. - Políticas administrativas. - Relaciones interpersonales. - Realización personal. - Desempeño de tarea. - Relación con la autoridad. 	Identificación de variables V1: Clima Organizacional V2: Satisfacción Laboral - Población, Muestra y Muestreo N = 174 (*) n = 120 - Criterios de selección a) De inclusión b) De exclusión - Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas: Análisis documental Encuesta Estadística Instrumentos Fichas Cuestionario Matriz estadística

<p>Niño “San Bartolomé” Lima?</p> <p>7. ¿Qué relación existe entre la claridad y coherencia en la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?</p> <p>8. ¿Qué relación existe entre los valores colectivos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?</p>	<p>Madre Niño “San Bartolomé” Lima.</p> <p>7. Determinar la relación existente la claridad y coherencia en la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.</p> <p>8. Determinar la relación existente entre los valores colectivos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima.</p>	<p>Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima</p> <p>8. Existe relación entre los valores colectivos y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima</p>		<p>- Validación y confiabilidad del instrumento de medición Juicios de expertos Programa estadístico Alpha de Crombach</p> <p>Procedimiento de recolección de datos Directo Indirecto</p> <p>Método de análisis de datos Aplicación del Programa SPSS Versión 20.0</p> <p>(*) Nuestra población son los trabajadores nombrados del área administrativa.</p>
---	---	---	--	--

Apéndice B
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Relaciones interpersonales							
1	Mis compañeros de trabajo toman en cuenta mis opiniones	✓		✓		✓		
2	Soy aceptado por mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
3	Mis compañeros de trabajo no muestran mucho acercamiento hacia mi	✓		✓		✓		
4	Mis compañeros de trabajo me hacen sentir incomodo	✓		✓		✓		
5	El grupo de trabajo valora mis aportes	✓		✓		✓		
	Estilo de dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	✓		✓		✓		
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	✓		✓		✓		
7	Mi jefe es mal educado	✓		✓		✓		
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	✓		✓		✓		
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo	✓		✓		✓		
	Sentido de pertenencia	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Recomiendo a mis amigos la organización como un excelente sitio de trabajo	✓		✓		✓		
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la organización	✓		✓		✓		
20	Sería más feliz en otra organización	✓		✓		✓		
16	Realmente me interesa el futuro de la organización	✓		✓		✓		
19	Sin remuneración no trabajo horas extras	✓		✓		✓		
	Retribución	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Valoro los beneficios que tengo en la organización	✓		✓		✓		
13	Estoy de acuerdo con la asignación salarial	✓		✓		✓		
12	Los beneficios de salud que recibo de la organización satisfacen mis necesidades	✓		✓		✓		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por la política de la organización	✓		✓		✓		
15	Los servicios de salud que recibo en la organización son deficientes	✓		✓		✓		
	Disponibilidad de recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	✓		✓		✓		
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	✓		✓		✓		
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente	✓		✓		✓		
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		

Estabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
27	La organización brinda estabilidad laboral	✓		✓		✓	
28	La organización contrata personal temporal	✓		✓		✓	
26	La organización despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño	✓		✓		✓	
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	✓		✓		✓	
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo	✓		✓		✓	
Claridad y coherencia en la dirección		Si	No	Si	No	Si	No
31	Entiendo de manera clara las metas de la organización	✓		✓		✓	
32	Conozco bien cómo la organización está logrando sus metas	✓		✓		✓	
33	Algunas tareas diarias tienen poca relación con las metas	✓		✓		✓	
34	Los jefes no dan a conocer los logros de la organización	✓		✓		✓	
35	Las metas de la organización son pocas entendibles	✓		✓		✓	
Valores colectivos		Si	No	Si	No	Si	No
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	✓		✓		✓	
37	Las otras dependencias responden bien mis necesidades laborales	✓		✓		✓	
38	Cuando necesito información de otras dependencias lo puedo conseguir fácilmente	✓		✓		✓	
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras	✓		✓		✓	
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay mejoras

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 17 de 09 del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: MUNOZ SOLAZAR, JOSE DNI: 09536791

Especialidad del evaluador: DOCENTE POSGRADO GESTIÓN PÚBLICA

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Condiciones físicas y/o confort							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	✓		✓		✓		
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	✓		✓		✓		
21	La comodidad que me ofrece mi ambiente de trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles)	✓		✓		✓		
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que hago	✓		✓		✓		
	Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Siento que doy más de lo recibido de la institución	✓		✓		✓		
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incomodo	✓		✓		✓		
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido	✓		✓		✓		
	Relaciones interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	✓		✓		✓		
16	Prefiero tomar distancia con personas con las que trabajo	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	✓		✓		✓		
	Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	✓		✓		✓		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	✓		✓		✓		
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	✓		✓		✓		

29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente	✓		✓		✓	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	✓		✓		✓	
	Desempeño de tarea	Si	No	Si	No	Si	No
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	✓		✓		✓	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo	✓		✓		✓	
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	✓		✓		✓	
26	Mi trabajo me aburre	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo	✓		✓		✓	
	Relación con la autoridad	Si	No	Si	No	Si	No
6	El jefe (a) es comprensivo (a)	✓		✓		✓	
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando se le pide alguna consulta sobre mi trabajo	✓		✓		✓	
20	Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad de trabajo	✓		✓		✓	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial	✓		✓		✓	
31	No me siento a gusto con mi jefe	✓		✓		✓	
36	El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable 17 de 09 del 16

Apellidos y nombres del juez evaluador: Muñoz Salazar, José DNI: 09536793

Especialidad del evaluador: Derecho Procesal Gestión Judicial

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Handwritten Signature]
 Dr. José Muñoz

Apéndice C

Prueba piloto y resultados de matriz de datos

Resumen de procesamiento de casos

CLIMA

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

CLIMA

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	40

Resumen de procesamiento de casos

SATISFACCION

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

SATISFACCION

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	36

Apéndice D

BASE DE DATOS

MATRIZ DE DATOS PRUEBA PILOTO

Clima organizacional

Partic/Preg	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40		
1	4	3	2	4	3	4	3	2	4	2	3	1	2	4	3	5	4	5	4	5	5	4	1	4	2	2	2	2	4	5	4	5	2	2	3	3	5	4	4	2		
2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3			
3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	3	5	5	4	5	1	4	1	4	4	1	3	4	5	5	5	5	4		
4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	2	4		
5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
6	5	4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
7	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
8	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4
9	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	
10	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	3	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
11	5	5	4	4	3	5	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
12	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
13	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
14	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2
15	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	

MATRIZ DE DATOS PRUEBA PILOTO

Satisfacción laboral

Partic/Preg	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36					
1	5	4	4	3	5	2	4	1	4	5	3	2	4	3	3	1	4	4	5	5	2	4	3	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
2	4	2	3	5	4	3	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	5	2	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	5	2	3	5	4	4	4	5	2	4	2	1	5	4	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	1	5	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	2	5	2	2	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4		
5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	
7	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
8	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
9	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4
10	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	5	5	2	4	5	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
12	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4
14	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
15	4	2	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	2	2	4	5	5	3	4	5	4	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4

MATRIZ DE DATOS HOSPITAL SAN BARTOLOME
Clima Organizacional

Partic/Preg	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
1	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4
2	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	2	1	3	3	5	4	5	5	3	2	1	2	3	5	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	4	3	3	1	2	
3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	2	1	3	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	2	4	4	2	2	2	3	3	
4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	1	4	3	5	4	5	5	5	1	1	1	3	4	5	3	2	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	2	1	
5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	
6	4	5	5	5	4	5	4	3	2	5	2	2	1	5	3	1	2	5	5	4	2	1	1	5	3	4	2	1	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	1	2	
7	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	1	3	3	3	3	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3		
8	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	1	3	3	3	3	5	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	
9	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	2	5	3	5	5	5	3	5	1	1	2	1	2	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	
10	2	3	3	3	2	4	5	4	5	5	4	3	1	2	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1	3	
11	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	5	5	5	3	4	3	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	4	
12	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
13	4	5	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	2	2
15	4	5	2	5	4	5	5	4	5	3	5	3	1	2	3	1	5	5	2	3	1	1	1	2	3	3	5	1	2	3	5	5	3	2	4	5	4	4	3	4	
16	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	2	4	3	5	4	5	5	3	4	2	3	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	
17	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	3	2	3	4	2	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	
18	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	1	2	2	5	3	5	3	4	2	2	4	3	3	4	3	2	3	4	5	5	2	2	2	4	4	3	1	3	
19	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	2	5	5	5	2	2	2	4	2	5	2	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
20	2	4	2	5	3	4	5	4	4	5	4	2	1	2	2	3	3	5	3	3	5	4	4	2	2	2	1	1	4	5	4	2	3	2	3	4	3	2	1	1	
21	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	3	4	2	4	
22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	2	4
23	3	3	3	4	2	3	5	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	5	3	2	1	2	2	2	3	1	3	3	4	4	2	3	5	3	2	3	2	2	2	
24	4	5	1	5	4	5	5	4	5	5	3	3	1	3	2	5	2	5	5	3	2	1	3	3	3	4	5	1	4	3	4	5	5	3	4	2	3	3	2	2	
25	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	2	1	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
26	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	2	1	
27	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	4	4	3	5	5	4	3	3	2	
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	3	1	3	5	5	
29	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
30	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	
31	3	5	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	4	3	2	4	2	3	3	1	2	
32	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	
33	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	2	1	1	2	5	4	5	4	3	2	1	4	3	4	3	4	1	3	5	4	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	
34	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	
35	3	5	1	5	4	5	5	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
36	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	5	5	4	3	4	4	3	3	2	2	2	
37	3	5	5	3	4	4	5	3	4	3	5	3	1	3	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	
38	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	5	4	4	2	2

Partic/Preg	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40		
39	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	1	3	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	5	3	2	3	3	1	2		
40	2	4	3	5	3	4	5	3	5	4	4	1	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	4	5	1	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3		
41	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	1	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	1	5	3	4	5	2	2	4	5	5	5	4	5		
42	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	1	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4		
43	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3	2	
44	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	2	4	2	5	2	3	2	2	3	4	4	3	5	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4
45	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	5	3	5	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
46	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	
47	3	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4	5	3	5	2	5	4	4	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	1	2
48	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
49	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	2	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	
50	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	1	4	3	4	4	5	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	
51	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	4	2	5	4	5	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	5	1	4	3	5	5	5	3	2	2	5	4	5	5	5		
53	3	4	4	4	3	4	5	3	2	4	5	2	1	5	4	5	4	4	4	5	3	2	4	3	1	5	2	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	
54	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	1	4	3	4	3	5	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
55	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	3	3	3	5	5	3	2	2	2	
56	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	1	1	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	4	5	3	4	3	2	2	2	4	
57	4	5	5	4	5	2	5	4	3	3	5	2	1	1	3	5	1	5	5	2	2	1	1	3	2	1	1	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	2	1	3
58	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	4	2	2	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3
59	3	5	4	5	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	5	5	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	1	2	3	4	3	3	2	3		
60	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3	1	1	2	5	2	3	4	2	3	1	1	1	4	3	2	1	1	3	3	3	4	3	2	3	2	2	1	2	2	
61	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3		
62	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	1	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3		
63	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	1	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
64	3	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	3	1	4	4	5	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	5	1	2	1	2	2	5	4	4	5	5	4	3	3	
65	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	2	1	1	2	5	3	5	4	4	1	2	2	3	3	5	3	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	
66	3	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	3	1	3	2	4	1	5	5	5	3	2	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	1	3	4	4	2	3	
67	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3	2	3		
68	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	2	2	4	2	5	3	5	2	4	3	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3	4	4		
69	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	1	4	3	5	4	5	3	4	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2		
70	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4		
71	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	5	3	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	
72	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	1	4	2	4	3	5	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3
73	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4
74	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	4	3	
75	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	5	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3		
76	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	1	2	3	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
77	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	1	4	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
78	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	

MATRIZ DE DATOS HOSPITAL SAN BARTOLOME

Satisfacción laboral

Partic/Preg	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36		
1	4	2	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
2	2	1	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	5	1	3	4	5	4	2	4	2	4	3	3	3	1	5	4	5		
3	4	1	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	1	4	4	4	5	5	2	3	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4		
4	2	2	5	4	5	4	5	2	4	5	5	4	2	2	4	4	4	5	4	5	2	2	4	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	5	5	5		
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	3		
6	2	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	
7	2	2	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	
8	3	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	5	5	5	
9	2	2	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	1	5	5	2	4	4	4	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	3	3	5	4	5		
10	3	2	3	4	5	5	5	1	4	3	5	5	4	2	4	2	5	4	4	5	3	2	4	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4		
11	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5		
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5		
13	4	2	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5		
14	2	1	4	4	2	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	3	4	5	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4
15	2	2	5	2	5	4	4	1	4	1	4	4	1	2	4	5	1	4	4	5	2	1	2	5	4	5	4	1	4	4	4	2	3	4	4	4	4	
16	3	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5		
17	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	2	3	4	4	5	4	3	5	2	3	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5		
18	2	2	2	3	5	3	5	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4		
19	2	4	3	2	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2	5	4	2	4	5	3	4	5	4	2	3	3	5	2	3	5	5	4		
20	3	3	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	2	4	4	1	2	4	4	5	2	3	4	4	4	3	5	5	5	3		
21	5	1	5	4	5	4	4	2	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5		
22	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4		
23	2	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	
24	2	5	4	4	5	5	1	5	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	2	4	5	4	3	2	4	5	4		
25	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	2	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	2	3	5	5	2	3	5	5	4		
26	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	2	5	4	2	5	5	5	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5		
27	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4		
28	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
29	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
31	4	2	4	4	5	5	5	2	4	4	4	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	
32	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
33	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	2	2	4	2	5	4	2	3	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
34	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
35	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4		
36	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
37	4	2	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	2	2	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	
38	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

MATRIZ DE DATOS HOSPITAL SAN BARTOLOME

Partic/Preg	Satisfacción laboral																																						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36			
1	4	2	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5		
2	2	1	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	5	1	3	4	5	4	2	4	2	4	3	3	3	1	5	4	5			
3	4	1	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	1	4	4	4	5	5	2	3	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4			
4	2	2	5	4	5	4	5	2	4	5	5	4	2	2	4	4	4	5	4	5	2	2	4	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	5	5	5			
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	3			
6	2	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4			
7	2	2	2	4	5	5	5	2	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5		
8	3	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	5	5	5			
9	2	2	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	1	5	5	2	4	4	4	2	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	3	2	5	4	5	
10	3	2	3	4	5	5	5	1	4	3	5	5	4	2	4	2	5	4	4	5	3	2	4	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5		
11	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5		
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
13	4	2	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	
14	2	1	4	4	2	5	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	5	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	
15	2	2	5	2	5	4	4	1	4	1	4	4	1	2	4	5	1	4	4	5	2	1	2	5	4	5	4	1	4	4	4	2	3	4	4	4	4		
16	3	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	
17	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	2	3	4	4	5	4	3	5	2	3	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
18	2	2	2	3	5	3	5	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	
19	2	4	3	2	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2	5	4	2	4	5	3	4	5	4	2	3	3	5	2	3	5	5	4	4		
20	3	3	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	2	4	4	1	2	4	4	5	2	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	
21	5	1	5	4	5	4	4	2	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5		
22	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	
23	2	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4
24	2	5	4	4	5	5	5	1	5	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	2	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	
25	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	2	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	2	3	5	5	2	3	5	5	5	4	4	
26	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	2	5	4	2	5	5	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
27	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	
28	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
29	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
31	4	2	4	4	5	5	5	2	4	4	4	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4
32	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
33	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	2	2	4	2	5	2	3	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
34	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
35	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	5	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
37	4	2	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	2	2	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
38	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

Partic/Preg	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36		
39	4	1	4	3	5	5	4	1	4	3	5	4	1	2	4	4	3	4	5	4	3	3	2	5	4	5	4	2	4	4	5	4	1	4	3	5		
40	2	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	2	4	5	2	4	4	4	4		
41	5	1	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	2	5	1	5	1	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5		
42	4	1	5	4	5	4	5	1	4	5	4	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	1	4	4	4	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5		
43	5	2	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
44	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3		
45	2	2	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	3		
46	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	3		
47	2	1	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	2	1	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	5	3	4	2	3	4	4	1	4	4	4	3		
48	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	2	4	4	5	4	
49	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
50	2	1	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4		
51	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	3	5	5	4	2	4	5	5	4		
52	5	1	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	4	5	2	5	5	5	4	2	2	3	4	4	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5		
53	2	5	2	3	4	4	4	2	5	4	4	4	1	1	4	3	2	4	5	2	3	3	2	4	4	5	3	3	4	4	3	2	5	4	4	3		
54	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4		
55	3	2	5	4	4	4	5	2	5	4	5	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	4		
56	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3		
57	2	1	3	4	5	3	5	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	2	2	4	3	1	3	4	3	3		
58	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3		
59	2	4	5	4	5	3	1	1	5	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	5	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3		
60	2	2	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	5	2	3	4	4	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4		
61	4	4	5	4	4	4	4	1	5	5	4	3	5	2	5	1	5	4	3	2	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4		
62	4	2	4	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4		
63	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	2	4	5	5	4	5	5	3	2	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
64	3	2	5	5	5	5	2	5	4	5	5	3	2	5	1	1	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	5	3	4	5	5	2	3	5	5	5		
65	1	2	4	2	4	4	4	2	4	2	5	5	2	2	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	5	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4		
66	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	
67	2	1	4	5	5	3	4	2	5	4	5	4	2	2	4	4	5	5	5	4	2	2	5	4	4	5	5	2	4	4	3	1	2	5	4	3		
68	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	2	4	2	4	4	5	3	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4		
69	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	1	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4		
70	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	
72	4	1	3	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	
73	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	5	4	
74	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
75	2	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
77	5	1	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5
78	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	4	4	2	3	4	4	2	2	4	5	4	4	

Partic/Preg	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36		
79	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
80	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
81	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	
82	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
83	2	2	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
84	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	2	4	4	2	
85	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	5	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	
86	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	
87	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
88	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
89	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
90	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
91	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
92	2	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	5	4	2	4	4	3	2	3	2	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
93	2	2	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	2	4	4	3	
94	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	5	3	2	4	2	4	5	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	
95	2	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
96	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
97	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	5	4	3	4	4	4	5	4	
98	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	
99	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
100	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4
101	4	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	4	
102	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	
103	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4
105	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4
106	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	
107	4	2	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	
108	4	2	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	
109	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	
110	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	
111	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4		
112	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
113	3	2	4	2	4	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	
114	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
115	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
116	4	1	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	
117	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	
118	3	1	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	

Apéndice E

Lima, 10 de Octubre del 2016

Señor:
Dr. Edgardo Vásquez Pérez
Director Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé
Presente.-

Asunto: Solicito autorización para aplicación de cuestionario

Por medio del presente, me es grato dirigirme a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, solicitar autorización para llevar a cabo la aplicación de un cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral al personal administrativo de su digna Institución.

Esta encuesta es necesaria para poder realizar el proyecto de la Tesis para optar el título de magister en **Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, titulado **Clima organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Hospital Nacional "San Bartolomé"**, que permita conocer la percepción que tienen los empleados respecto al clima organizacional en estas dependencias y la influencia de éste en la satisfacción del personal administrativo.

Cabe indicar que los resultados obtenidos son tratados de forma confidencial y serán debidamente comunicados a su despacho. Adjunto carta de presentación de la universidad y formatos de la encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Ricardo Ernesto Navarro Sullón
DNI N° 02804059

#15135

HONADOMANI "SAN BARTOLOME"	
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO	
1 0 OCT. 2016	
RECEPCION	
Hora:.....	Firma:.....

Apéndice F



Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 10 de octubre de 2016

Carta P. 835 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

DR. EDGARDO VASQUEZ LOPEZ

DIRECTOR DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOMÉ"

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RICARDO ERNESTO NAVARRO SULLÓN** identificado(a) con DNI N.º **02804059** y código de matrícula N.º **6000152266**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL NACIONAL "SAN BARTOLOMÉ"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima

CAMPUS LIMA NORTE
Av. Alfredo Mendiola 6232,
Panamericana Norte, Los Olivos.
Tel.: (+511) 202 4342
Fax.: (+511) 202 4343

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Apéndice G



PERU

MINISTERIO
DE SALUD

Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

Hospital Nacional Docente
Madre Niño "San Bartolomé"

Dirección Ejecutiva
de Administración

NOTA INFORMATIVA N° 168 -OEA-HONADOMANI.SB.2016

A : Señor.
RICARDO ERNESTO NAVARRO SULLÓN.
Av. Arnaldo Márquez N° 670, Interior 17 – Jesús María.

ASUNTO: Autorización para realizar encuesta en oficinas administrativas sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral para sustentación de Tesis de Maestría en Gestión Pública.

REF. : Exp. N° 15135-16. (Carta P. 835-2016 EPG-UCV-L – Universidad César Vallejo)

FECHA : Lima, 21 de octubre de 2016.

Tengo a bien dirigirme a Ud., en relación a su expediente de la referencia, mediante el cual señala que a fin de culminar su proyecto de Tesis de Magister en "Gestión Pública" en la Universidad César Vallejo, denominado: "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital San Bartolomé*", solicita autorización para llevar a cabo la aplicación de un cuestionario al personal administrativo del Hospital; adjuntando la Carta P. 835-2016 EPG-UCV-L, del Director de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, quien solicita facilidades para su persona¹.

Estando a la investigación de post grado sobre "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital San Bartolomé*", se le expide la respectiva autorización para realizar en las oficinas administrativas la ejecución del citado cuestionario.

Asimismo, se le solicita, que una vez concluido su respectiva tesis, sirva hacer llegar un (1) ejemplar a esta Dirección Ejecutiva de Administración a fin de tomar como parámetro de mejora en nuestra institución.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE-NIÑO
"SAN BARTOLOMÉ"
Dr. ROBERTO ALEXIS CASADO LÓPEZ
Dirección Ejecutiva
Oficina Ejecutiva de Administración
28067

- C.C.
- Of. de Personal
 - Of. de Economía
 - Of. de Logística
 - Of. de Serv. Generales y Matto.

¹ DNI N° 02804059, Código de Matricula N° 6000152266, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública. Celular N° 986671858.

Apéndice H

Clima Organizacional

INSTITUCIÓN DE SALUD: HOSPITAL NACIONAL SAN BARTOLOME

CARGO QUE DESEMPEÑA:

TIEMPO EN EL SERVICIO:

EDAD: **SEXO:** MASCULINO FEMENINO

CONDICION LABORAL:

A continuación usted encontrará un cuestionario que consta de 40 preguntas, el cual busca medir el clima organizacional en su institución. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja **sólo una respuesta** marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo:
Siempre Casi Siempre Algunas Veces Muy pocas veces Nunca

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar
El presente cuestionario es **confidencial** y anónimo y sólo tiene fines investigativos.
Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.

ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
1. Mis compañeros de trabajo toman en cuenta mis opiniones					
2. Soy aceptado por mis compañeros de trabajo					
3. Mis compañeros de trabajo no muestran mucho acercamiento hacia mí					
4. Mis compañeros de trabajo me hacen sentir incomodo					
5. El grupo de trabajo valora mis aportes					
6. Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
7. Mi jefe es mal educado					
8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10. El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11. Valoro los beneficios que tengo en la organización					
12. Los beneficios de salud que recibo de la organización satisfacen mis necesidades					
13. Estoy de acuerdo con la asignación salarial					
14. Mis aspiraciones se ven frustradas por la política de la organización					
15. Los servicios de salud que recibo en la organización son deficientes					
16. Realmente me interesa el futuro de la organización					
17. Recomiendo a mis amigos la organización como un excelente sitio de trabajo					
18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la organización					
19. Sin remuneración no trabajo horas extras					
20. Sería más feliz en otra organización					
21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25. La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26. La organización desprecia al personal sin tomar en cuenta su desempeño					
27. La organización brinda estabilidad laboral					
28. La organización contrata personal temporal					
29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
31. Entiendo de manera clara las metas de la organización					
32. Conozco bien cómo la organización está logrando sus metas					
33. Algunas tareas diarias tienen poca relación con las metas					
34. Los jefes no dan a conocer los logros de la organización					
35. Las metas de la organización son pocas entendibles					
36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
37. Las otras dependencias responden bien mis necesidades laborales					
38. Cuando necesito información de otras dependencias lo puedo conseguir fácilmente					
39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros					

Satisfacción Laboral

El presente instrumento es de carácter **anónimo** y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que permita desarrollar y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios.

Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole respetuosamente su colaboración.

DATOS GENERALES

INSTITUCIÓN DE SALUD: **Hospital Nacional San Bartolomé**

CARGO QUE DESEMPEÑA:

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN:

TIEMPO EN EL SERVICIO:

EDAD:

SEXO: MASCULINO

FEMENINO

CONDICIÓN LABORAL:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Escoja sólo una respuesta.

Ejemplo:

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
Estoy dispuesto a seleccionar una tarea desafiante que me permita aprender más.	X				

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL					
TDA= TOTALMENTE DE ACUERDO DA= DE ACUERDO I= INDECISO ED= EN DESACUERDO TED= TOTALMENTE EN DESACUERDO					
ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- El jefe (a) es comprensivo (a).					
7.- Me siento mal con lo que hago.					
8.- Siento que doy más de lo recibido de la institución.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.- Es grata la disposición de mi jefe cuando se le pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.- El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc).					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.- Prefiero tomar distancia con personas con las que trabajo.					
17.- Me disgusta mi horario.					
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.- Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad de trabajo.					
21.- La comodidad que me ofrece mi ambiente de trabajo es inigualable.					
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.- El horario de trabajo me resulta incomodo.					
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.- Mi trabajo me aburre.					
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.- En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30.- Me gusta el trabajo que realizo.					
31.- No me siento a gusto con mi jefe.					
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.- El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Apéndice I

ARTICULO CIENTIFICO

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Hospital Nacional “San Bartolomé”

AUTOR:

Br. Navarro Sullón Ricardo Ernesto

riernasu@hotmail.com

**Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima**

Resumen

El presente estudio, orientó su investigación no experimental, transversal – correlacional, en averiguar la concordancia entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional “San Bartolomé”. El análisis descriptivo aplicado a una muestra de 118 trabajadores, determinó que existe un buen clima y satisfacción laboral. Asimismo, el análisis inferencial (coeficiente de Rho de Spearman) nos muestra una correlación estadística significativa de 0,857 entre ambas variables.

Palabras Claves: clima organizacional, satisfacción laboral, relación, percepción, institución, hospital.

Abstract

The present study guides its non - experimental, transverse - correlational research in ascertaining the concordance between the variables of organizational climate and job satisfaction in the collaborators of the administrative area of the "San Bartolomé" National Hospital. The descriptive analysis applied to a sample of 118 workers, determined that there is a good climate and job satisfaction. Likewise, the inferential analysis (Rho coefficient of Spearman) shows a significant statistical correlation of 0.857 between both variables.

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

Introducción

Para nuestro estudio la entidad Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” es una institución de salud del III nivel de complejidad, ubicado en Lima. Órgano desconcentrado del Ministerio de Salud que se especializa en la atención para la recuperación y rehabilitación de la mujer, neonato, niño y adolescente del país, con alrededor de 1422 empleados. Según antecedentes (Plan Estratégico Institucional 2012-2016) tienen personal poco motivado e identificado, comunicación interna deficiente, conflicto interno por estrés laboral y carga de trabajo, insuficiencia de profesionales, falta de capacitación del personal administrativo y asistencial, alta rotación de personal, ausencia de liderazgo para la conducción de algunas áreas, la gestión administrativa (especialmente logística) no responde eficazmente a las necesidades de las unidades orgánicas, entre otros. Según lo explicado, el objetivo de esta investigación es desarrollar el siguiente planteamiento: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” Lima?

De los resultados del presente estudio, a nivel científico el tener conocimiento de cómo están las relaciones “laborales-sociales” en el ambiente de trabajo, es una pauta para que los directivos reflexionen sobre la misma y puedan realizar las mejoras en hechos concretos no en suposiciones. Por ello, hemos usado indicadores confiables que nos permitieron comprender mejor la percepción laboral del empleado y realizar las recomendaciones respectivas de mejora, apuntando socialmente a tener un oportuno clima de trabajo en dicha Institución.

Antecedentes del Problema

Investigaciones realizadas sobre el tema en cuestión como: (a) estudio descriptivo transversal realizada por Diez (2013); (b) análisis realizado por Sierra (2015) tipo descriptiva; (c) estudio, descriptivo y transversal, realizado por Monteza (2012); (d) investigación, de diseño no experimental y transeccional, realizada por Pérez y Rivera (2013), entre otros, dan cuenta que existen dimensiones de clima organizacional que

guardan relación estadística significativa con variables de la satisfacción laboral. Las deficiencias encontradas van por el lado del descuido del ambiente donde se realiza el trabajo, falta de oportunidad de desarrollo personal y profesional, políticas remunerativas y/o beneficios laborales no acorde a la labor asignada, falta de reconocimiento y mayor motivación al trabajo.

Revisión de la literatura

Clima Organizacional

Hay una variedad de definiciones sobre este concepto. No obstante ello, según literatura revisada, hay una amplia anuencia en que ésta dimensión es una medición de la condición de vida en el trabajo e incide notablemente en la productividad y en el crecimiento de la capacidad humana de una institución.

Chiavenato (2011), nos dijo que el clima organizacional es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p.74).

Goncalvez (2000) definió esta variable. “Es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos, que se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización” (p.26).

Toro (2001) definió: “el clima organizacional es una realidad de la empresa que actúa como un potente facilitador de su productividad y de su competitividad” (p.79).

Dentro de los enfoques teóricos y siguiendo a Dessler (citado por Márquez, 2009), tenemos un primer planteamiento, algunos autores lo llaman estructural e incorpora las influencias externas hacia el individuo; otro enfoque es el subjetivo, en donde el clima depende del estado de ánimo de quienes lo viven, se enfatiza en el individuo y un reciente enfoque, denominado también ecléctico o mixto, con carácter multidimensional fruto de la interacción de los aspectos estructurales de la institución y de las percepciones propias de cada trabajador (pp.17-18).

Satisfacción laboral

Variable vinculada con la calidad de vida laboral, ayuda a traer personas talentosas y retenerlas, mantiene un clima organizacional favorable y motiva a las personas a realizar su trabajo con compromiso.

Robbins y Coulter concuerda con Weinert cuando definieron esta complacencia en el cargo, “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo” (Robbins & Coulter, 1996, p.181).

Locke (citado por Caballero, 2002), definió la satisfacción laboral como un sentimiento de confort que percibe el colaborador en relación con su ocupación laboral (p.4).

Gibson (1996) y otros autores, la expusieron como “el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo” (p.138).

Dentro de los enfoques teóricos y siguiendo a Robbins y Judge (2013) mencionaremos algunas de las teorías, a saber: (a) las teorías de Maslow, McClelland y Herzberg se enfocan en las necesidades; (b) del establecimiento de metas desarrollada por Loocke, privilegia fines específicos sobre objetivos generales; (c) del reforzamiento planteada por Skinner, planteamiento conductual que argumenta que los refuerzos condicionan el comportamiento; (d) de las expectativas enunciada por Victor Vroom, indica que la motivación del individuo a actuar se determina por la valoración al desenlace de su trabajo (pp.203-226).

Problema

Actualmente, uno de los principales cambios en la teoría de las organizaciones y en lo referente a estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas, es el establecimiento o no de ciertos procedimientos donde el personal se integre a la normatividad, haga suyo los objetivos y consiga satisfacer sus necesidades.

El haber llevado a cabo esta reciente evaluación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, en la organización Hospital Nacional “San Bartolomé”, con sus respectivos factores o dimensiones, constituye un valioso material que nos permitirá reflejar cómo se sienten los trabajadores en la institución, que percepciones tienen del lugar laboral, de sus políticas y procedimientos, que circunstancias los estimulan o desmotivan y mejorar aquellas falencias encontradas en aspectos del comportamiento humano

Objetivo

En la actualidad, tanto el clima como la satisfacción laboral son ejes fundamentales en las instituciones de salud, debido a la sensibilidad del sector de usuarios al cual se dirige, donde el interés y preocupación es “mejorar la salud”. Si los directivos de una organización propiciaran que sus colaboradores deseen coadyuvar al éxito de la misma, facilitándoles procedimientos que posibiliten tal cooperación, es viable que se obtengan mejores resultados internos y una calidad del servicio prestado superior al entorno laboral. Por lo explicado, nuestro objetivo principal es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la institución en mención.

Método

Investigación hipotético deductivo, de diseño no experimental-transversal; de tipo correlacional. Con una muestra conformada por 120 trabajadores nombrados del área administrativa. Obtenida la aprobación de la institución se procedió con la aplicación de la encuesta; tiempo promedio de 20 minutos por trabajador y se realizó en forma confidencial. Al momento de la recolección de datos estuvieron presentes 118 trabajadores

Los instrumentos empleados fueron la Encuesta Diagnostica Laboral (JDS) de Hackman y Oldman con 40 ítems, su confiabilidad (Alfa de Cronbach) fue de 0,916 el cual se compone de 8 factores y, la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo con 36 preguntas, su confiabilidad (Alfa de Cronbach) fue de 0,809 la misma que presenta 7 factores. Ambos instrumentos fueron adaptados y utilizados por Sánchez (2010).

Resultados

Del análisis descriptivo, los resultados nos indicaron que el 55.9% de la muestra de estudio perciben en un nivel medio a la variable clima organizacional y un 44.1% en un nivel alto. Por tanto existe un buen clima en la institución según éstas percepciones. En cuanto a la variable satisfacción laboral el 44.9% tiene una apreciación de nivel medio y el 55.1% de la muestra, un nivel alto.

Discusión

Los resultados obtenidos guardan relación con nuestros antecedentes descritos en la parte primera de esta investigación, donde los estudios nos refieren a un nivel medio-alto de clima y satisfacción de las entidades estudiadas en dichas investigaciones. Del análisis inferencial se demostró que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,857 “correlación positiva considerable” de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

Sin embargo, a manera de conclusiones, indicamos que hay dimensiones, con percepción de nivel bajo, que nos manifiestan un nivel de clima favorable con tendencia a disminuir, a saber:

Tabla 1.

Clima Organizacional opinión de trabajadores administrativos del Hospital “San Bartolomé” Lima, 2016

Dimensión	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Retribución	7	5.9
Disponibilidad de recursos	7	5.9
Valores Colectivos	11	9.3
N=118		

En satisfacción laboral, hay dimensiones que nos manifiestan una percepción de nivel bajo a saber:

Tabla 2.

Satisfacción laboral opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé” Lima, 2016

Dimensión	Frecuencia (Fi)	Porcentaje %
Condiciones físicas y/o confort	31	26.3
Beneficios laborales remunerativos y/o	14	11.9
Políticas Administrativas	6	5.1
N=118		

De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda:

Propiciar a nivel directivo la realización de estudios en las diversas áreas administrativas con enfoque al recurso humano y mejora en la disposición de los ambientes de trabajo y políticas remunerativas de la institución en mención. Impulsar reconocimientos al buen desempeño laboral como cartas de felicitación por los logros obtenidos, cuadro de méritos por áreas; estimularlo a través de sistema de becas, capacitaciones, rotaciones entre las diversas áreas. Todo ello, proporcionará al personal, un ambiente más agradable de trabajo.

Referencias

- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de curriculum y formación del profesorado*, 6(1-2), 1-10. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9a ed.). México: McGrawHill.
- Diez, D. (2013). *Estudio del clima organizacional y su impacto en la satisfacción laboral del concejo nacional electoral delegación Santo Domingo de los Tsáchilas*. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador.
- Gibson, J. (1996). “*Las organizaciones*”, (8a ed.). Madrid: McGraw Hill.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad latinoamericana para la calidad (SLC)*. Buenos Aires: McGraw Hill
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.) México: McGraw-Hill Education.
- Marquéz, R. (2009). *Proceso de medición del grado de satisfacción laboral y el clima organizacional de “SC Consultores”*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital EsSALUD Chiclayo, 2010*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- Pérez, N., y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú.

- Robbins, S y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15a ed.) México: Pearson.
- Sánchez, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbeque y Talabosos-2010*. Tesis de Maestría. Perú.
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* Tesis de Titulación. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Toro, F. (2001). *El clima organizacional. Perfil de empresas colombianas*. Colombia: Cincel.

DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Ricardo Ernesto Navarro Sullón, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 02804059, con el artículo titulado:

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Hospital Nacional “San Bartolomé”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; 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), 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 César Vallejo.
- 5) Si, 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 Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 30 de enero del 2017

Ricardo Ernesto Navarro Sullón