



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal
administrativo del Hospital Militar Central del Ejército,
Jesús María 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. José Antonio Muñoz Molina

ASESOR:

Dr. Willian Sebastián Flores Sotelo

Sección:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dra. Jesica Palacios Garay
Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamani
Secretario

Dr. Willian Flores Sotelo
Vocal

Dedicatoria

A esa Fuerza Divina (Dios) que me estimula todos los días para ser mejor ante Él y todos los que me rodean, dándome esperanzas de un mundo mejor para todos.

A mi madre que siempre me acompaña, a mi esposa quien me enseñó el camino a la felicidad, a mi amada hija por hacerme feliz, a mi padre y hermanas por su respaldo, y a mis abuelos queridos, por sus valores y consejos brindados a lo largo de mi vida.

El autor

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, que me brindó la oportunidad de seguir realizándome profesionalmente.

A todos mis docentes de la Maestría en Gestión Pública por su asesoramiento y colaboración desinteresada en la elaboración del presente informe.

Un agradecimiento especial al personal del Hospital Militar Central del Ejército, por el apoyo desinteresado a esta investigación.

El autor

Declaración de autenticidad

Yo, Br. José Antonio Muñoz Molina, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41219538, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017”. Declaro bajo juramento que:

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

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.

Lima, 25 de Junio del 2017

Firma:.....

Br. Muñoz Molina José Antonio

DNI: 41219538

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017”, realizado para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, el cual espero sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

El presente estudio consta de siete capítulos: introducción, marco metodológico, resultados, discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndices.

El autor

Índice de contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica técnica y humanística	20
1.3 Justificación	31
1.4 Problemas	36
1.5 Hipótesis	37
1.6 Objetivos	39
II. Marco Metodológico	41
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de las variables	42
2.3 Metodología	45
2.4 Tipo de estudio	45
2.5 Diseño	45
2.6 Población, muestra y muestreo	46
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Método de análisis e interpretación de datos	52
2.9 Aspectos éticos	53
III. Resultados	55
IV. Discusión	83
V. Conclusiones	90
VI. Recomendaciones	93
VII. Referencias Bibliográficas	97

VIII. Anexos	104
Anexo 1: Artículo científico	105
Anexo 2: Matriz de Consistencia	117
Anexo 3: Instrumentos de evaluación	121
Anexo 4: Análisis de confiabilidad	134
Anexo 5: Base de datos de las prueba piloto	136
Anexo 6: Base de datos de la muestra	143
Anexo 7: Formatos de validación	152

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable 1: Clima organizacional	43
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral	44
Tabla 3	Jurados expertos	50
Tabla 4	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	51
Tabla 5	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1: Clima Organizacional	51
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2: Satisfacción laboral	52
Tabla 7	Niveles, frecuencia y porcentaje de la V1: Clima organizacional	56
Tabla 8	Niveles, frecuencia y porcentaje de la V2: Satisfacción laboral	57
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre clima organizacional y satisfacción laboral	58
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre estructura y satisfacción laboral	60
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre responsabilidad y satisfacción laboral	61
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre recompensa y satisfacción laboral	63
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre desafío y satisfacción laboral	64
Tabla 14	Distribución de frecuencias entre relaciones y satisfacción laboral	65
Tabla 15	Distribución de frecuencias entre cooperación y satisfacción laboral	67
Tabla 16	Distribución de frecuencias entre estándares y satisfacción laboral	68
Tabla 17	Distribución de frecuencias entre conflictos y satisfacción laboral	70
Tabla 18	Distribución de frecuencias entre Identidad y satisfacción laboral	71
Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significación entre clima organizacional y satisfacción laboral	73
Tabla 20	Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y estructura	74
Tabla 21	Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y responsabilidad	75
Tabla 22	Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y recompensa	76

Tabla 23 Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y desafío	77
Tabla 24 Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y relaciones	78
Tabla 25 Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y cooperación	79
Tabla 26 Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y estándares	80
Tabla 27 Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y conflictos	81
Tabla 28 Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral e identidad	82

Índice de Figuras

Figura 1 Factores de la satisfacción laboral	30
Figura 2 Distribución de frecuencia y porcentajes V1: Clima Organizacional	56
Figura 3 Distribución de frecuencia y porcentajes V2: Satisfacción laboral	57
Figura 4 Niveles entre clima organizacional y satisfacción laboral	59
Figura 5 Niveles entre estructura y satisfacción laboral	60
Figura 6 Niveles entre responsabilidad y satisfacción laboral	62
Figura 7 Niveles entre recompensa y satisfacción laboral	63
Figura 8 Niveles entre desafío y satisfacción laboral	65
Figura 9 Niveles entre relaciones y satisfacción laboral	66
Figura 10 Niveles entre cooperación y satisfacción laboral	67
Figura 11 Niveles entre estándares y satisfacción laboral	69
Figura 12 Niveles entre conflictos y satisfacción laboral	70
Figura 13 Niveles entre identidad y satisfacción laboral	72

Resumen

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital militar central del ejército, Jesús María 2017.

Se trata de una investigación tipo básico, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La muestra es probabilística; estuvo conformada por 88 empleados administrativos del hospital militar central del ejército, y el instrumento de investigación cumplió con dos requisitos que son la validez y la confiabilidad que se realizó antes de aplicar la encuesta. El método que se utilizó en la investigación fue el método científico, como método general, y como específicos el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones; es alto, moderado y bajo para clima organizacional y alto, moderado y bajo para satisfacción laboral del personal administrativo del hospital militar central del ejército, Jesús María 2017. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe una alta correlación entre las variables (Rho de Spearman = 0.770) y que esta correlación es significativa ($p=0.000 < 0.05$), es decir, a mejor clima organizacional mejor será la satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the administrative staff of the central military hospital of the army, Jesús María 2017.

This is a basic type research, non - experimental, cross - correlational design. The sample is non-probabilistic; Was composed of 88 administrative employees of the the central military hospital of the army, and the research instrument met two requirements that are the validity and reliability that was performed before applying the survey. The method that was used in the research was the scientific method, as general method, and as specific the hypothetical deductive, for the data analysis was applied non-parametric test Rho de Spearman.

The results of the research show the relationship between the variables; In terms of the trend of appreciation; Is high, moderate and low for organizational climate and high, moderate and low for job satisfaction of administrative staff of the Central Military Hospital of the Army, Jesus Maria 2017. As for the degree of correlation was determined, there is a high correlation between the variables Rho de Spearman = 0.770) and that this correlation is significant ($p = 0.000 < 0.05$), ie, the better the organizational climate the better the job satisfaction.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, structure, responsibility, reward, challenge, relationships, cooperation, standards, conflicts, identity.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Dentro de la investigación realizada he considerado las siguientes:

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Peña, Díaz, Carrillo, (2015) en el trabajo de investigación: *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar laboral*, tuvo como finalidad conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos, el diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal, mixta (cuantitativa y cualitativa) y de tipo descriptivo. Dentro de sus conclusiones menciona que respecto a la satisfacción laboral se aprecia que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Por otro lado tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas). Asimismo reportan que está bien definida la distribución de las tareas, responsabilidades y funciones a llevar a cabo cada trabajador en todos los niveles; los beneficios que reciben (paquete de gratificaciones y los sistemas de incentivos) son de acuerdo a los niveles de cada uno de los trabajadores, así como las oportunidades de obtener un ascenso; y la comunicación con los compañeros son adecuadas y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe.

Hernández (2014), en el trabajo de investigación: *Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas del Lidotel Hotel Boutique Caracas*, la metodología fue de tipo descriptiva y correlacional, el objetivo general evaluar la relación entre la comunicación organizacional, y el grado de satisfacción laboral de sus empleados. Dentro de las conclusiones sostiene que la comunicación entre la

gerencia y los empleados del departamento de alimentos y bebidas no es la más efectiva para ofrecer un servicio de calidad. Puesto que, el auxiliar administrativo durante su proceso de Pasantías Administrativas; presencié, diagnosticó y comprobó situaciones que interrumpen al trabajador mientras realiza su labor, igualmente afecta su grado de satisfacción laboral. Esto se debe a la existencia de una incorrecta atención y comunicación por parte de la gerencia. Asimismo el diagnóstico se elaboró con la finalidad de que la gerencia resuelva dicha situación con relación a la comunicación formal, en consecuencia esta afecta directamente el clima organizacional del departamento de alimentos y bebidas de dicho hotel de tal manera que se consideren las opiniones y posiciones de los empleados, para así no ser afectado su grado de satisfacción laboral y productividad, con el propósito de brindar un servicio de calidad y de excelencia a los usuarios que asisten al Lidotel Hotel Boutique Caracas. Por otra parte, al mejorar los niveles en materia de comunicación, la empresa generará una filosofía cultural de servicio, permitiendo un clima organizacional idóneo y armónico, por lo tanto aumentar la excelencia y mejora continua en los servicios.

Polanco (2014) en la tesis: *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*, desarrollada para optar el grado de magister en gestión de la educación, el objetivo fue describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del INTAE, el tipo de investigación fue descriptiva, y dentro de sus conclusiones sostiene que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral (satisfacción laboral parcial) y en la satisfacción laboral que influye no solo en el desempeño laboral sino en la calidad educativa del servicio y de los jóvenes en proceso de formación para poderse integrar a la sociedad expresado en indicadores como el fortalecimiento del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a través de la percepción de los docentes.

Martínez (2011), en la tesis para optar el grado de magister: *El proceso de comunicación y su relación en la satisfacción laboral en una institución de servicio de imagen para la salud*, el objetivo fue identificar el tipo de comunicación que fluye

entre los colaboradores para explicar cómo esta influye en la percepción que tienen de la satisfacción laboral en la organización, y reconocer el estado del proceso de comunicación de los trabajadores en la organización, el tipo de estudio fue descriptivo. Dentro de las conclusiones sostuvo que existe comunicación pero no por ello eficaz para que los integrantes de la unidad tengan a mano la información importante y necesaria que debe fluir para que todos obtengan conocimiento de cuáles son los objetivos y metas a lograr, así como los problemas y dificultades que deban enfrentar, es necesario revisar con detenimiento que factores son los que afectan a un proceso de comunicación efectiva.

Rodríguez, Retamal, Lizana, y Cornejo, (2011) en el trabajo de investigación: *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: "evaluación en una empresa pública chilena"*, el objetivo de estudio fue determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas, el tipo de estudio fue transversal correlacional, y dentro de sus conclusiones señalaron que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

Acosta y Venegas, (2010) en la tesis: *Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio*, desarrollada para optar el grado de magister, tuvo como objetivo identificar el clima organizacional en una empresa cervecera, a partir del cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer (1968), dentro de sus conclusiones sostienen que los trabajadores percibieron un buen clima en apoyo, estructura, riesgo, responsabilidad y calor y tuvieron una percepción negativa en conflicto, identidad, estándares de desempeño y recompensa, se encontraron diferencias estadísticas con respecto al sexo en recompensa y estándares de desempeño y no se encontraron diferencias en cuanto a la edad de los trabajadores.

Baiz (2006), en el trabajo de investigación: *Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral*, el objetivo general fue determinar el grado de relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de una empresa retail de consumo masivo, fue un estudio de tipo correlacional, transeccional. Dentro de las conclusiones, señala que el grado de relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa, es directamente proporcional, en este sentido, a mayor comunicación en el contexto laboral, mayor satisfacción posee el empleado en relación a su trabajo. Mientras mejores sean las comunicaciones en la empresa, más satisfacción laboral experimentarán los empleados, debido a que al conocer la organización, éstos son capaces de entenderla, cuando el trabajador conoce las normas, políticas, planes futuros, productividad, entrenamientos, puede emplear todos estos procedimientos con la finalidad de realizar sus labores como debe hacerlas, obteniendo los resultados deseados, trayendo como consecuencia la satisfacción del empleado con respecto a ambos factores, motivacionales e higiénicos.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Oscoco (2015), en la tesis: *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*, desarrollada para optar el grado de magister en gestión estratégica del factor humano, el objetivo general fue determinar cuál es la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, el tipo de estudio fue descriptivo y comparativo con diseño de corte transversal, dentro de sus conclusiones señaló que sí existe una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción laboral, por lo que la implementación y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización.

Alva y Juárez (2014), en el estudio de investigación: *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, 2014*, el diseño de investigación fue descriptivo, y el objetivo general fue determinar la relación entre

el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa, dentro de las conclusiones sostiene que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Otra de las conclusiones fue que existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Asimismo concluye que las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz (2012) en la tesis: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*, desarrollada para optar el grado de magister en administración estratégica de empresas, el objetivo general fue aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos, el diseño fue no experimental transeccional descriptivo y correlacional, y dentro de sus conclusiones señalaron respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral que los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.

Gómez, Incio, y Velásquez, (2011) en la tesis: *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*, desarrollada para optar el grado de Magíster en administración estratégica de empresas, el objeto general fue determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables demográficas puesto laboral, edad y sexo del empleado, el enfoque fue cuantitativo y tuvo un tratamiento estadístico, y descriptivo siendo la investigación no experimental, dentro de sus conclusiones señalaron que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

La investigación está enmarcada en la fundamentación de las dos variables, sustentadas en las bases teóricas que se tomaron en cuenta para el desarrollo del proceso investigativo.

1.2.1 Bases teóricas de la variable 1. Clima organizacional

Chiang, Martín y Núñez (2010) sobre el clima organizacional señalaron que se atribuye por lo general a la teoría de la motivación que desarrolló Lewin en 1951 (Bonoma y Zaltman, 1981). Sin embargo el concepto mismo se hizo popular en la bibliografía organizacional e industrial de los años 60 y 70, a raíz del libro de Litwin y Stringer (1968), y de los dos trabajos fundamentales de Forehand y Von Gilmer (1964) y de Janes y Jones (1974). Durante los últimos años del siglo XX, los estudios de La Follente y Sims (1975), Jackfsky y Slocum (1988) junto con el de Payne (1990), arrojaron nuevos conocimientos al respecto (p. 14).

Los autores refieren que el clima organizacional se inició con la teoría de la motivación de Lewin en 1951, pero que al tener nuevos estudios referentes a esa variable como el libro de Litwin y Stringer y otros autores, es que se dan nuevos conceptos y se actualizaron los conocimientos sobre el clima organizacional.

Méndez (2006) señaló que los estudios muestran el clima organizacional desde la descripción de sus propiedades y atributos. Lewin (1939), Gibb (1961); Litwin y Stringer (1968); Halpin y Croft (1970); Sinclair (1970); Hellriegel y Slocum (1974), Jhonston (1976), y Wynne (1980), citados por Silva (1992, pp. 120 y ss), describen características sobre clima organizacional, como el estilo de liderazgo (Lewin) y la calidad en la dinámica de la comunicación (Gibb). Litwin y Stringer consideran el clima organizacional como el resultado de “los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización “dada” (Desseler, 1987, pp.150). Dentro de esta perspectiva se establece una relación entre el tipo de liderazgo y el impacto que tiene en las necesidades de las personas, quienes podrán percibir el clima de afiliación, poder y logro. Litwin y Stringer (1968, p. 323) identifican como propiedades del clima organizacional: la estructura, desafío, responsabilidad, recompensa, calor humano y apoyo, riesgos y aceptación, tolerancia para los conflictos, identidad organizacional, normas y expectativas para el desempeño (p. 49).

Al respecto se evidenció que con los aportes de Litwin y Stringer, el clima organizacional es considerado como la convergencia entre el liderazgo de los directivos o jefes de la organización y el impacto de las necesidades de los colaboradores internos, siendo el resultado de esa convergencia un clima de afiliación.

Teorías sobre la variable 1

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, Giménez, Gan, Viladot, Fandos, González, Jiménez, (2007) sostienen que el clima organizacional es un filtro por el

cual pasan los fenómenos objetivos de la organización (estructura, liderazgo, toma de decisiones); de ahí que estudiando el clima puede accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que esos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. Este comportamiento y reacciones tienen una variedad de consecuencias para la organización, ejemplo: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Según estos autores el clima organizacional es una herramienta con la cual se puede medir como se están llevando a cabo los objetivos fundamentales dentro de una organización, en ese sentido, conociendo el nivel de clima organizacional se puede saber cuáles son las características más resaltantes en una organización con respecto a sus miembros y las actividades dentro de dicha organización.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Asimismo es importante Identificar cual es el nivel del clima organizacional dentro de una organización permite identificar los procesos e introducir cambios, gestionando los elementos más importantes dentro de la estructura de la organización.

Para Litwin y Stinger existen nueve dimensiones a medir que explicarían el clima existente en una determinada empresa; estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad (p. 211, 212).

Para los autores, existen estas nueve dimensiones para medir de una manera más adecuada el clima organizacional, para un mayor análisis de cada una de las dimensiones.

Definiciones de la variable clima organizacional:

Acosta y Fernández (2002) el clima organizacional representa el ambiente humano, dentro del cual realizan su trabajo los trabajadores (clientes internos) de una empresa, y que influyen en su comportamiento, por lo cual tiene un valor excepcional para la institución (p. 271).

Los autores manifestaron que el clima organizacional es la representación de las relaciones interpersonales y el área laboral dentro de una organización, pues esto significa que los colaboradores internos requieren de un buen ambiente de trabajo que les permita una mayor productividad.

Bernhard (2014) el clima organizacional constituye el medio interno que se ha construido para las personas de una organización y su atmósfera psicológica particular, está ligado a la moral y la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros, puede ser saludable o malsano, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo se sienten los participantes con respecto a la organización (p. 149).

Para este otro autor, el clima organizacional es la relación existente entre los colaboradores internos de una organización y el ambiente donde realizan sus actividades, resultando según sea el caso de cada trabajador, sentimientos positivos o negativos hacia ese ambiente, dependiendo del sentir de cada trabajador.

Goncalves citado por Capote (2013) sostiene que el clima organizacional está determinado por las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (p. 329).

Este autor manifestó que el clima organizacional son las apreciaciones que el colaborador interno manifiesta de las condiciones laborales que percibe.

Dimensiones del variable clima organizacional: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, cooperación, estándares, conflictos, Identidad.

Dimensión 1: estructura

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) dicen que esta dimensión representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, o bien el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado (en el polo opuesto), (p. 212).

Los autores señalaron que la dimensión estructura corresponde a la forma como la organización ha diseñado sus procesos y la ejecución de los mismos, a través de normas que definen la forma de actuar de una organización hacia los usuarios.

Dimensión 2: responsabilidad

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general (en un polo) y no estrecha o vigilante (en el polo opuesto), es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. Se puede resumir en la existencia de supervisión o intervisión (p. 212).

Para este autor, la responsabilidad es la percepción de los colaboradores internos hacia su desempeño dentro de la institución y la sensación de no estar monitoreado de cerca por supervisores a cargo del área de trabajo dentro de una organización.

Dimensión 3: recompensa

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo o viceversa (p. 212).

La recompensa fue para este autor el sentimiento sobre la posibilidad de recibir una recompensa por el trabajo bien hecho, siendo esta medida usada por organizaciones para incentivar al colaborador interno.

Dimensión 4: desafío

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos o bien propone un sistema de rutinas sin ninguna clase de estímulos (p. 212).

El autor consideró al desafío como el sentimiento del colaborador interno hacia nuevos retos en la organización, con la finalidad de fomentar mayor productividad con estímulos o sin ellos.

Dimensión 5: relaciones

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales tanto entre iguales como entre jefes y subordinados (p. 212).

La dimensión relaciones fue definida por este autor como los sentimientos de los colaboradores internos hacia la existencia de un adecuado ambiente de

trabajo o ya sea el caso de uno que no sea el adecuado, entre los jefes y trabajadores.

Dimensión 6: cooperación

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores, o “ir cada uno a lo suyo” (p. 213).

Para el autor esta dimensión es como la existencia o no de un espíritu de cuerpo entre directivos y colaboradores internos, siendo este representado en el apoyo mutuo entre estos dos niveles laborales o la posibilidad de que cada uno vaya por su lado, sin apoyo mutuo.

Dimensión 7: estándares

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es la percepción de los miembros acerca del énfasis (alto o bajo/nulo) que pone la organización sobre las normas de rendimiento (p. 213).

El autor consideró a esta dimensión como la clasificación que la organización ha puesto sobre el rendimiento de los trabajadores dentro de una organización.

Dimensión 8: conflictos

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es el sentimiento de que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no temen (o temen) enfrentar y solucionar los problemas tan pronto como surjan (p. 213).

El autor consideró a esta dimensión como la posibilidad de existencia de enfrentamientos entre directivos y colaboradores internos y la capacidad de aceptar o rechazar opiniones diferentes a las vertidas entre estos trabajadores.

Dimensión 9: identidad

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización o de ser ajeno a ellos (p. 213).

Para el autor la identidad es la empatía que se genera entre los trabajadores y los objetivos propuestos por los directivos de la organización, ya que representa el sentido de pertenencia a la organización.

1.2.2 Bases teóricas de la variable 2: Satisfacción laboral

Según Palomo, (2008) sobre la satisfacción laboral nacen diferentes teorías, por un lado de Lawler y Porter (1967) quienes resaltan la función del valor y magnitud de las recompensas que se obtiene realmente como consecuencia de la realización de su propio trabajo y, por otra parte, de las que considera que debería obtener. Su teoría diferencia entre las recompensas extrínsecas, y las intrínsecas en situaciones laborales, adjudicándoles en el proceso motivacional diferentes papeles. Sin embargo dicen que estas recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción en el trabajo, ya que la satisfacción se ve modulada por la recompensa consideradas justas por el trabajador. La variable se refiere al nivel o cantidad de la recompensa que un individuo considera que debe recibir por su rendimiento en el trabajo, puede mostrarse satisfecho por una pequeña cantidad de recompensas si cree que es la cantidad justa que merece por su trabajo.

Por lo tanto si la satisfacción depende, en parte, de las recompensas realmente recibidas por el trabajador y, en parte, del nivel de rendimiento

alcanzado, es evidente que es la satisfacción la que depende del nivel de rendimiento y no al revés (p. 91).

Por otro lado Herzberg (1968) sostuvo la teoría de que los factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son distintos e independientes de los factores que tienden a provocar insatisfacción. Por tanto estos sentimientos no son opuestos entre sí. Los factores de crecimiento o motivadores, intrínsecos al trabajo, son: la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el desarrollo o promoción. Los factores de evitación del descontento o factores higiénicos que son extrínsecos al trabajo mismo incluyen: política y administración de la empresa, control, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, status y seguridad.

La hipótesis de Herzberg sobre la existencia de dos conjuntos de necesidades en el hombre y dos dimensiones independientes de satisfacción e insatisfacción en el trabajo fue sometida por primera vez a prueba, con una muestra de 203 ingenieros y contables. Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) utilizaron como instrumento una entrevista semiestructurada. Durante la entrevista se pedía al entrevistado que tratara de recordar situaciones de su vida laboral durante las cuales se hubiera sentido excepcionalmente bien o excepcionalmente mal a causa del trabajo, del análisis de los datos de esta primera investigación permitió identificar cada situación, elementos objetivos que eran a juicio del entrevistado, la causa de su sentimiento de satisfacción o de insatisfacción, según el caso en el trabajo. Herzberg denominó a estos elementos objetivos “factores de primer nivel” (p. 92).

Asimismo se identificaron, en cada situación, los denominados “factores de segundo nivel”, siendo los factores de primer nivel un hecho objetivo, uno de segundo nivel es la reacción psicológica que provocó el hecho en el sujeto. Por tanto, un factor de segundo nivel puede definirse como un “sentimiento de satisfacción o insatisfacción de determinado tipo de necesidades provocado por algún factor de primer nivel”.

Los resultados relacionados con los factores de primer nivel: reconocimiento, logro, trabajo en sí mismo, promoción y responsabilidad contribuyeron, normalmente, a producir satisfacción en el trabajo, y muy raramente fueron causa de insatisfacción; por ello, fueron denominados satisfactores o motivadores. Mientras que los hechos relativos a remuneración, dirección y relaciones humanas, política, normas y procedimientos de gestión de la empresa, supervisión técnica y condiciones de trabajo fueron normalmente causa de insatisfacción, y muy raramente de satisfacción; por lo que fueron denominados “insatisfactores o higienizantes”, según Herzberg, ejercían el mismo papel que la higiene en la salud: no producían satisfacción pero permitían prevenir la insatisfacción (p. 93).

Herzberg basado en su modelo teórico propuso para incrementar la satisfacción en el puesto de trabajo un sistema que denomina “enriquecimiento del trabajo” (job enrichment), que consiste en un procedimiento de redefinición del contenido del trabajo con el fin de conseguir la mayor satisfacción de las necesidades superiores de quien lo desempeña. Para ello, los puestos de trabajo se deberán diseñar de modo que impliquen el mayor reto para el individuo, con el fin de que éste pueda tener experiencias de logro, autoestima, promoción y autorrealización al realizar las tareas incluidas en el trabajo (p. 95).

Con respecto a lo antes mencionado, se puede señalar que Herzberg consideraba en su modelo teórico que las necesidades de satisfacción o motivadoras influyen directamente al colaborador interno de la organización, ya que es la percepción que siente al realizar su trabajo, en cambio las necesidades higiénicas son consecuencias de los aportes de los directivos o jefes de la organización, quienes brindan las condiciones de trabajo y sobre todo la posibilidad de que existan relaciones interpersonales adecuadas entre colaboradores.

Teorías sobre la variable satisfacción laboral

Herzberg citado por Menéndez (2007) señaló que la satisfacción laboral es un sentimiento del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. Expresa en qué medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones,

expectativas y necesidades del trabajador, según es percibido y reflejado por él mismo. Cuando se da una situación en la que existe un malestar con respecto al trabajo o tenemos un bajo grado de bienestar decimos que existe una baja satisfacción laboral o insatisfacción laboral (p. 505, 506).

Lo citado por el autor, la satisfacción laboral es la percepción del trabajador hacia diferentes elementos que conforman su trabajo, siendo esto reflejado con sentimientos positivos o negativos (satisfacción o insatisfacción), según sea el caso.

Según Herzberg citado por Menéndez propone la existencia en el ámbito laboral de dos grandes grupos de necesidades comprensivas de estas variables.

Necesidades de satisfacción o Motivadoras	Necesidades higiénicas
Reconocimiento	Condiciones materiales
Promoción	Salario
Contenido del trabajo	Horarios
Responsabilidad	Relaciones interpersonales
Tecnología	Estabilidad en el empleo

Figura 1 Factores de la satisfacción laboral

Dimensión 1: Necesidades de satisfacción o motivadoras

Al respecto Herzberg citado por Menéndez (2007) sostiene que promueven el interés por el trabajo (p. 506).

Este autor manifestó que las necesidades de satisfacción o motivadoras generan empatía al trabajador con los objetivos de la organización.

Dimensión 2: Necesidades higiénicas

Al respecto Herzberg citado por Menéndez (2007) sostiene que no estimulan hacia el trabajo pero si no están resueltos son motivos de conflicto y reclamaciones (p. 506).

Para el autor las necesidades higiénicas no fomentan el interés al trabajo pero son parte importante para permitir un buen performance dentro de la organización.

Definición de la variable satisfacción laboral

Robbins (2001) citado por Sarmiento (2015, p. 274), sostiene que la satisfacción laboral representa una de las áreas más complejas que enfrentan en numerosas ocasiones a los gerentes de las organizaciones con sus propios empleados, ya que los gestores de la organización tienen la responsabilidad de proporcionar a sus empleados puestos de trabajos desafiantes e intrínsecamente gratificantes.

Este autor señaló que la variable satisfacción laboral como un elemento importante y complejo en la organización, ya que si no existe una adecuada satisfacción laboral generaría enfrentamientos entre directivos y los colaboradores internos, debido a las condiciones laborales dentro de la organización.

1.3 Justificación

La presente investigación nos permitirá tener una visión objetiva del clima organizacional y satisfacción laboral, siendo importante tener un buen ambiente de trabajo en puestos gratificantes.

1.3.1 Justificación Práctica

La presente investigación de acuerdo con los objetivos del estudio va permitir la mejora del clima organizacional frente a la satisfacción laboral, el aporte ayudara a una mejor toma de decisiones.

1.3.2 Justificación Metodológica

Se ha identificado la problemática respecto al clima organizacional y al respecto se formularon las posibles soluciones a través de las hipótesis, luego se ha

establecido los propósitos que persigue el trabajo por intermedio de los objetivos. Todos estos elementos se han formado en base a las variables e indicadores de la investigación. Todo lo anterior tiene el sustento en una metodología de investigación que identifica el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra a aplicar; así como también las técnicas e instrumentos para recopilar, analizar e interpretar la información.

1.3.3 Justificación Epistemológica

La presente investigación da respuesta a una serie de interrogantes y da veracidad a las hipótesis planteadas con el propósito de generar un nuevo conocimiento.

Sabino (2006), citado por Pittet (2015, p. 2), es una reflexión filosófica especializada sobre las dimensiones constitutivas de la ciencia: la actividad o investigación científica. El producto de esa actividad es: el conocimiento científico. El modo particular en que se obtiene ese conocimiento es: el método científico.

1.3.4 Justificación Social

La presente investigación es importante debido a que el clima organizacional presenta una serie de factores que pueden contribuir de manera objetiva en la satisfacción laboral. Dicho esto, el personal administrativo del hospital militar central del ejército tiene dentro de su ambiente laboral una serie de problemas que son identificados en esta investigación y que como todo grupo social enfrenta situaciones que en muchos casos no aportan positivamente a los objetivos de este nosocomio militar.

En ese sentido, el aporte de esta investigación es muy importante ya que permitirá dar solución a esas relaciones interpersonales entre directivos, funcionarios y colaboradores internos reflejando una imagen positiva del ambiente laboral hacia los usuarios finales, consiguiendo el cumplimiento de uno de los objetivos de este nosocomio militar, que es la adecuada atención al usuario.

1.3.5 Justificación Legal

La presente investigación se fundamentó según lo dispuesto en el Art.º3 del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del SERVIR, aprobado por DS N° 040-2014-PCM, que indica los procesos de los sub sistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y que dentro del subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, encontramos el proceso de cultura y clima organizacional; en ese sentido, los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán identificar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Militar Central del Ejército, de acuerdo a lo estipulado en la norma citada.

1.4 Realidad Problemática

En la actualidad vivimos en un constante proceso de cambios dentro de un mundo globalizado, donde estos cambios se registran en toda la actividad humana y especialmente en el ambiente en el que se desarrollan estas actividades, siendo los centros de labores –organizaciones públicas y privadas- donde se pueden registrar cambios positivos o negativos, según el ambiente en el cual se interrelacionan los colaboradores de esas organizaciones. En ese sentido, el clima organizacional toma mayor relevancia e importancia pues las organizaciones dependen del compromiso de sus colaboradores para obtener éxitos en el cumplimiento de sus objetivos y satisfacer las necesidades de los usuarios de una manera adecuada y eficiente.

A nivel mundial se han realizado innumerables estudios para comprobar la importancia del clima organizacional y la importancia de mantenerlo de forma adecuada en todo tipo de organización, ya sean públicas o privadas. El clima organizacional es un medio necesario en la actualidad para poder alcanzar niveles de entendimiento entre los superiores y los subordinados dentro de las organizaciones, ya que esto permite reflejar un ambiente laboral positivo al usuario final, en este caso titulares, esposas, hijos y padres de los titulares del hospital militar central del ejército.

En el Perú a partir de la dación de la Ley SERVIR en el sistema de recursos humanos dentro del estado, se vienen implementando procesos para facilitar y promover el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que permitirá que en las instituciones públicas se fomente un adecuado clima para satisfacer a los servidores civiles. Esto se puede evidenciar en art. 3 del reglamento general de la ley N° 30057, ley SERVIR, aprobado por DS N° 040-2014-PCM, que indica los procesos de los sub sistemas del sistema administrativo de gestión de recursos humanos y que dentro del subsistema de gestión de relaciones humanas y sociales, encontramos el proceso de cultura y clima organizacional.

El Ministerio de Defensa (MINDEF) como entidad del estado tiene dentro de sus órganos de línea al Ejército del Perú (EP), y dentro de su estructura se encuentra el comando de salud del ejército, comando que cumple la misión de brindar servicios de salud al personal militar y familia, y esta misión lo realiza a través de los diversos centros de salud militar a nivel nacional. Uno de estos centros de salud del MINDEF – EP, es el hospital militar central del ejército que tiene la misión de atender en su mayoría al personal militar en situación de actividad y en retiro; así como a sus familiares más cercanos. Entre los funcionarios y colaboradores internos se clasifican oficiales de armas y servicios en situación de actividad, oficiales asimilados de alguna rama de medicina, médicos de todas las especialidades, doctores internos, licenciadas en enfermería, auxiliares y personal administrativo.

Asimismo el personal administrativo que labora en el hospital militar central, es en su mayoría personal que de una u otra manera ha servido en el ejército (servicio militar) y/o personas con conocimiento del ambiente militar como son los familiares de los mismos, este personal administrativo es conocedor de la disciplina, reglamentos y de la mística militar que todo cuartel o unidad del ejército del Perú tiene dentro de sus ambientes.

En ese sentido, es importante tener en cuenta el clima organizacional y satisfacción laboral en este nosocomio castrense regido por la influencia de normas

y reglamentos que el ejército del Perú mantiene en todas sus unidades, así como las normas y leyes que todo nosocomio en el Perú requiere para su puesta en marcha. El comando del ejército a través de la administración del hospital militar central del ejército, tiene la necesidad de implementar mecanismos para satisfacer a su personal y mantener un adecuado clima organizacional, que se ve reflejado en la atención del usuario final.

1.4.1 Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017?

Problemas Específicos

Problema específico 1:

¿Qué relación existe entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre recompensa y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre desafío y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre relaciones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?

Problema específico 6

¿Qué relación existe entre cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?

Problema específico 7

¿Qué relación existe entre estándares y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?

Problema específico 8

¿Qué relación existe entre conflictos y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?

Problema específico 9

¿Qué relación existe entre identidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?

1.5 Hipótesis**Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre recompensa y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre desafío y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 5

Existe una relación significativa entre relaciones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 6

Existe una relación significativa entre cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 7

Existe una relación significativa entre estándares y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 8

Existe una relación significativa entre conflictos y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 9

Existe una relación significativa entre identidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre recompensa y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre desafío y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre relaciones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Objetivo específico 6

Determinar la relación que existe entre cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Objetivo específico 7

Determinar la relación que existe entre estándares y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Objetivo específico 8

Determinar la relación que existe entre conflictos y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Objetivo específico 9

Determinar la relación que existe entre identidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables

El estudio de las variables tiene importancia debido a que podemos encontrar los cambios que se presentan tanto en la variable independiente y como consecuencia de ello en la variable dependiente.

Definición conceptual variable 1: Clima organizacional

Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, Giménez, Gan, Viladot, Fandos, González, Jiménez (2007) sostienen que el clima ORGANIZACIONAL es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones); de ahí que estudiando el clima puede accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que esos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. Este comportamiento y reacciones tienen una variedad de consecuencias para la organización, ejemplo: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Definición conceptual variable 2: Satisfacción laboral

Robbins (2001) citado por Sarmiento (2015), sostiene que la satisfacción laboral representa una de las áreas más complejas que enfrentan en numerosas ocasiones a los gerentes de las organizaciones con sus propios empleados, ya que los gestores de la organización tienen la responsabilidad de proporcionar a sus empleados, ya que los gestores de la organización tienen la responsabilidad de proporcionar a sus empleados puestos de trabajos desafiantes e intrínsecamente gratificantes (p. 274).

2.2 Operacionalización de las Variables

Variable 1: Operacionalmente la variable clima organizacional se enmarca en 9 factores o dimensiones que se debe tener en cuenta para evaluarlo: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares,

conflictos, identidad. La variable se medirá de los resultados obtenidos de la encuesta que se realizará con el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.

Tabla 1 *Operacionalización de la variable 1: Clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Estructura	Jerarquías Procedimientos	01 al 07		
Responsabilidad	Supervisores Iniciativas	08 al 15		
Recompensa	Reconocimientos Sanciones	16 al 22	(5) Siempre (4) Casi Siempre	Bajo [50 – 117]
Desafío	Toma de decisiones Riesgos	23 al 26	(3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Moderado [118 – 185]
Relaciones	Ambiente laboral Relaciones interpersonales	27 al 31		Alto [186 – 250]
Cooperación	Óptimo rendimiento Apoyo mutuo	32 al 36		
Estándares	Rendimiento Desempeño	37 al 41		
Conflictos	Libertad de opinión Acuerdos y desacuerdos	42 al 45		
Identidad	Empatía Lealtad	46 al 50		

Variable 2: Operacionalmente la variable satisfacción laboral se enmarca en 2 factores o dimensiones que se debe tener en cuenta para evaluarlo: factores motivadores, factores higiénicos. La variable se medirá de los resultados obtenidos

de la encuesta que se realizará con el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.

Tabla 2 *Operacionalización de la variable 2 Satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Necesidades de satisfacción o motivadoras	Satisfacción intrínseca	01 al 07	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo [15 – 35] Moderado [36 – 56] Alto [57 – 75]
Necesidades Higiénicas	Satisfacción extrínseca	08 al 15		

2.3 Metodología

Se empleó el método científico, que es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica.

Bunge, citado por Tamayo dice que el método científico es un rasgo característico de la ciencia, tanto de la pura como de la aplicada: donde no hay método científico, no hay ciencia. Tamayo (2004, p. 28, 29).

2.4 Tipos de Estudio

Según Crismán (2016, p.14), por la naturaleza del estudio, el Tipo de investigación es básica la cual persigue crear la elaboración de un conjunto de conocimientos teóricos sin una aplicación práctica inmediata. Suele ser el fundamento de otra investigación.

2.5 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández, et, al. (2010) afirmaron que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 149).

El diseño es de corte transversal, Hernández, et, al. (2010) afirmaron, que el diseño es transversal, pues son investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Los autores señalan que en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. Las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas,

no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (p. 151).

Por otro lado Hernández, et, al. (2010, p. 82), el tipo de la investigación es correlacional, ya que a partir de una muestra del personal administrativo se medirán las variables. Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionados en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, este tipo de estudio tuvo como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población:

Hernández, et, al. (2010, p. 174), La población es el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

La población estuvo conformada por 114 empleados administrativos del Hospital Militar Central del Ejército.

Muestra:

En cuanto a la muestra Hernández, et, al. (2010, p. 173), refiere que la muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta.

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 – α)

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

ε (0,05): Tolerancia al error

N (114): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) \times 114}{0,05^2(114 - 1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 88$$

La muestra estuvo conformada por 88 empleados administrativos del Hospital Militar Central del Ejército.

Hernández, et, al. (2010, p. 173), refiere que el tipo de muestra es probabilística, donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

Muestreo

Sábado (2009) el muestreo es el método o procedimiento destinado a obtener una muestra adecuada que reproduzca las características básicas de la población (p. 22).

Muestreo aleatorio

Sábado (2009) el muestreo aleatorio, probabilístico o muestra al azar, parte de una igualdad absoluta de todos los elementos de la población para ser seleccionados,

de manera que conocemos la probabilidad que tiene un elemento de ser incluido en la muestra. Así los resultados obtenidos en la muestra serán estadísticamente inferibles de toda la población, siempre que el tamaño sea el adecuado y en función del nivel de confianza que hayamos establecido previamente (p. 23).

2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas e Instrumentos

Encuesta

Para la recolección de datos se empleó la encuesta, la cual se adjunta al anexo, al elemento muestral de una población determinada por medio de un cuestionario que contiene a las variables sometidas a medida.

Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, Brace (2008), citado por Hernández, et, al. (2010, p.217- 221), sostienen que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se quieran medir. El instrumento consta de preguntas cerradas, con respuestas delimitadas a las opciones dadas, marcando la de preferencia y preguntas abiertas, las cuales no delimitan las alternativas de respuesta, pudiéndose obtener diferentes datos de cada individuo de la muestra.

Cuestionario

Datos generales

Título:	Clima organizacional y satisfacción laboral
Autor:	Basado en el cuestionario clima organizacional de Litwin y Stringer, cuestionario de 50 preguntas en una escala tipo Likert.
Adaptado:	José Antonio Muñoz Molina
Procedencia:	Lima
Objetivo:	Describir las características de la variable clima organizacional.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.
Estructura:	La escala consta de 50 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca. Asimismo, la escala está conformada por 09 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre clima organizacional. El instrumento se adaptó de 4 alternativas de respuestas tipo Likert, a 5.

Datos generales

Título:	Clima organizacional y satisfacción laboral
Autor:	Basado en la escala de Peter Warr y colaboradores (Warr, Cook y Walt, 1979), cuestionario de 15 preguntas en una escala tipo Likert.
Adaptado:	José Antonio Muñoz Molina

Procedencia:	Lima 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable satisfacción Laboral.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la satisfacción laboral.
Estructura:	La escala consta de 15 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca. Asimismo, la escala está conformada por 02 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre satisfacción laboral. El instrumento se adaptó de 7 alternativas de respuestas tipo Likert, a 5.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Validez

Hernández, et al, (2010, p. 201) validez se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema. La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de experto.

Tabla 3 *Jurado experto*

Experto	Experto	Aplicabilidad
Dr. Willian Sebastián Flores	Metodólogo	Aplicable
Dr. Edwin Martínez López	Metodólogo	Aplicable
Mgtr. Santiago Gallarday Morales	Metodólogo	Aplicable

Confiabilidad

Hérmendez, et al, (2010, p. 200). la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

La confiabilidad se determinó con el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual es aplicable a escalas de valores tipo Likert. Así mismo se realizó la prueba piloto a una muestra de 20 empleados administrativos del hospital militar central del ejército.

Cronbach (1951) citado por Crismán (2016, p.52), sostuvo que el Alfa de Cronbach es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados.

Tabla 4 *Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz B. (2002).

La tabla 4 permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 5 *Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1: Clima organizacional*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,920	50

En la tabla 5 se observa que se sometieron al análisis de confiabilidad 50 ítems de la variable clima organizacional que dio como resultado 0,920, que según los valores refleja muy alta confiabilidad, mientras que en la tabla 6 se sometieron al análisis de confiabilidad 15 ítems de la variable satisfacción laboral que dio como resultado 0,695, que según los valores refleja una alta confiabilidad.

Tabla 6 *Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2: Satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,695	15

2.8 Método de análisis e interpretación de datos

El trabajo de investigación hizo uso del método científico como método general, este método es el conjunto de procedimientos, técnicas y estrategias para analizar y resolver situaciones problemáticas y fundamentalmente para comprobar la hipótesis. Como método específico hizo uso del método hipotético deductivo.

Según Cegarra (2012) el método hipotético deductivo es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que se plantea. “Consiste en emitir hipótesis acerca de posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas” (p. 82).

Se realizó las contrastaciones de las variables con su correspondiente análisis descriptivo de cada una de las variables y dimensiones de investigación, generándose previamente las figuras y tablas correspondientes.

Ortiz (2004) la contrastación significa hallar un conjunto de datos que sean comparables con las consecuencias empíricas que refieren las variables, con el

objeto de verificar si tales datos constituyen evidencia desfavorable que refuta, de conformidad con la teoría que sirve de marco de referencia, la relación que sustenta la hipótesis (p. 35).

Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la metodología de la investigación es el enfoque cuantitativo. El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p. 4)

Por otro lado la estadística se describió a través de tablas y figuras estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS 22.

Ortiz (2004) el análisis de datos es el proceso estadístico que consiste en categorizar, ordenar, manipular y resumir los datos de una investigación para contestar las preguntas planteadas en ella. El propósito del análisis es reducir los datos a una forma entendible e interpretable, de tal manera que las relaciones de los problemas de la investigación puedan estudiarse y evaluarse (p. 14).

2.9 Aspectos éticos

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona "autor" de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de

revisión por juicio de experto para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Seguidamente se presentan los resultados obtenidos a través de la encuesta, en primer lugar se realizó el análisis descriptivo de los datos generales; y posteriormente el análisis realizado mediante el tratamiento estadístico SPSS 22, y se procedió a la presentación de los niveles y rangos porcentuales para el proceso de interpretación.

Tabla 7

Niveles, frecuencias y porcentajes de la V1: Clima organizacional

V1:Clima organizacional (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	20,5	20,5	20,5
	Moderado	11	12,5	12,5	33,0
	Alto	59	67,0	67,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

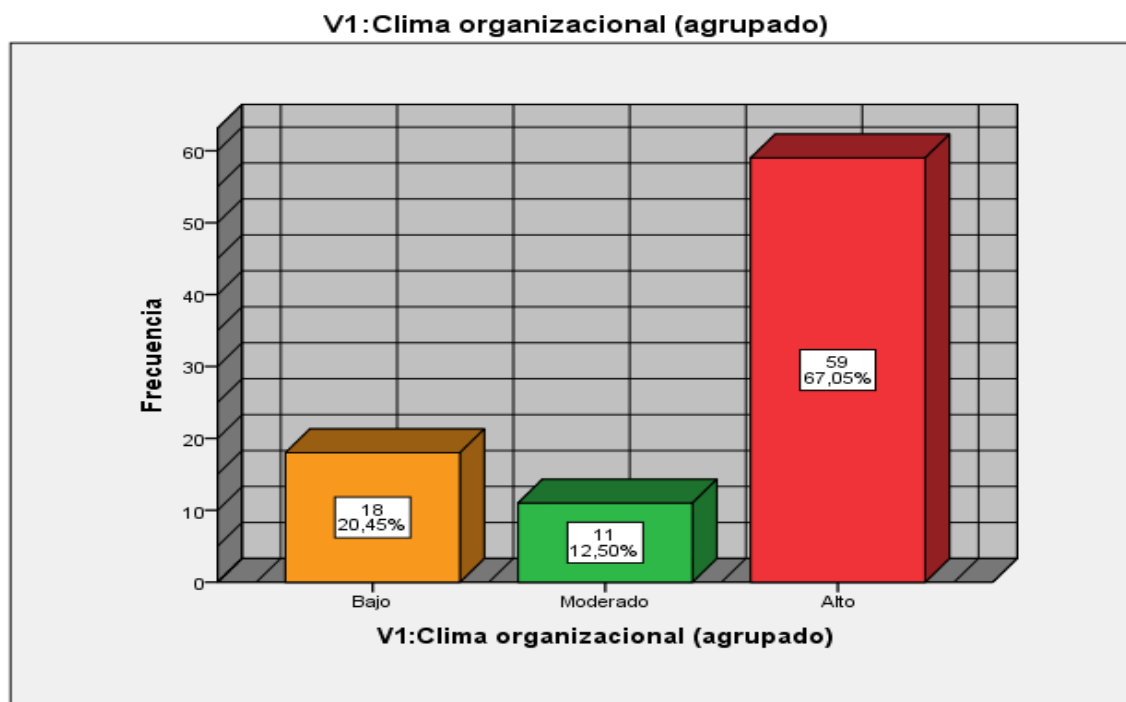


Figura 2 Distribución de frecuencias y porcentajes V1: Clima organizacional

En la tabla 7 y figura 2 se aprecia que de los niveles del clima organizacional según el personal encuestado es alto en un 67,0%, moderado en un nivel de 12,5%, mientras que un 20,5% percibe que el nivel de clima organizacional es bajo.

Tabla 8

Niveles, frecuencias y porcentajes de la V2: Satisfacción laboral

V2:Satisfacción laboral (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	26,1	26,1	26,1
	Moderado	20	22,7	22,7	48,9
	Alto	45	51,1	51,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

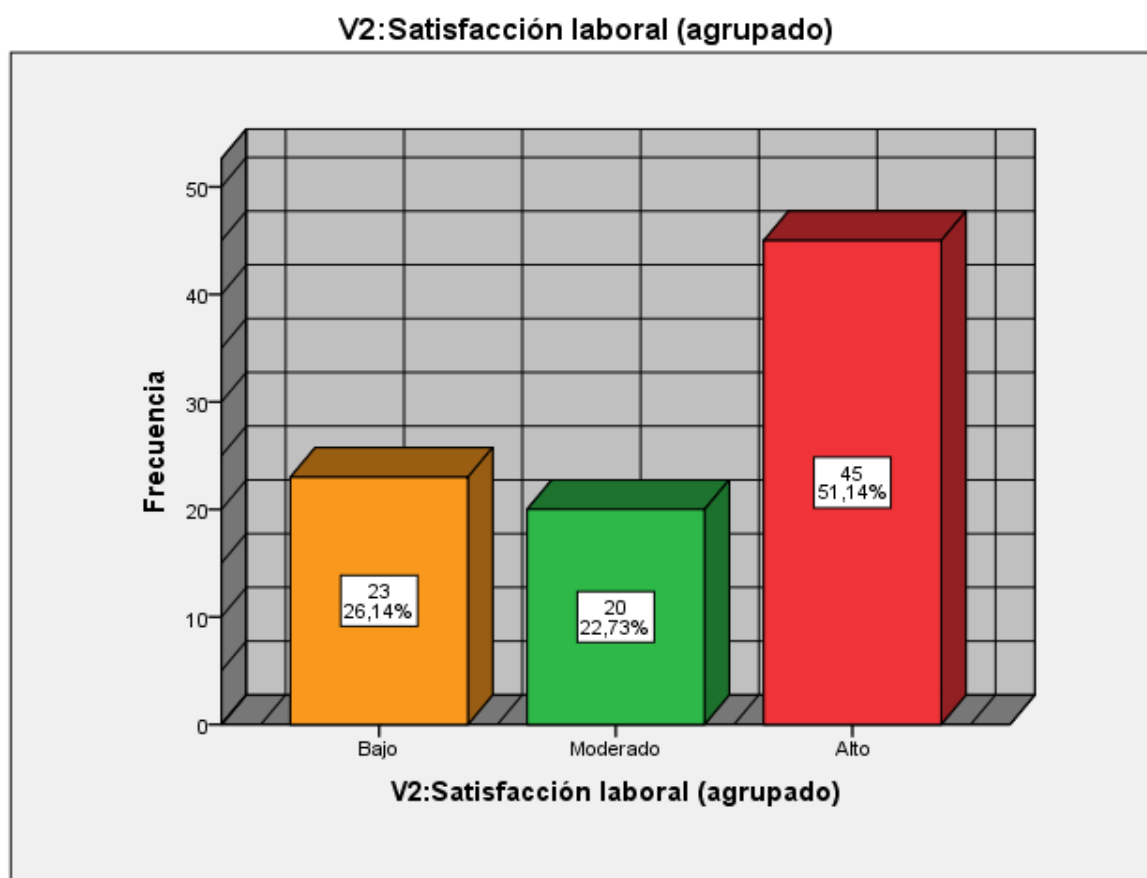


Figura 3 Distribución de frecuencias y porcentajes V2: Satisfacción laboral

En la tabla 8 y figura 3 se observa la descripción de los niveles referente a la variable satisfacción laboral, que un 51,1% de los encuestados considera que el nivel es alto, mientras que el 22,7% manifiesta que el nivel de satisfacción laboral en la institución es moderado, siendo bajo en un 26,1%.

Resultado general de la investigación

3.1.1 Niveles comparativos entre la clima organizacional y satisfacción laboral según el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017

Tabla 9

Distribución de frecuencias entre clima organizacional y satisfacción laboral

		V2:Satisfacción laboral (agrupado)				Total
		Bajo	Moderado	Alto		
V1:Clima organizacional (agrupado)	Bajo	Recuento	18	0	0	18
		% del total	20,5%	0,0%	0,0%	20,5%
	Moderado	Recuento	0	11	0	11
		% del total	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%
	Alto	Recuento	5	9	45	59
		% del total	5,7%	10,2%	51,1%	67,0%
Total		Recuento	23	20	45	88
		% del total	26,1%	22,7%	51,1%	100,0%

En la tabla 9 y figura 4, se observa que del total de datos se tiene que un 20,5% de encuestados considera que el clima organizacional es bajo respecto a la satisfacción laboral, mientras que el 12,5% lo considera en un nivel moderado, siendo considerado en un nivel alto el 51,1% en relación a la satisfacción laboral según el personal del Hospital Militar Central del Ejército.

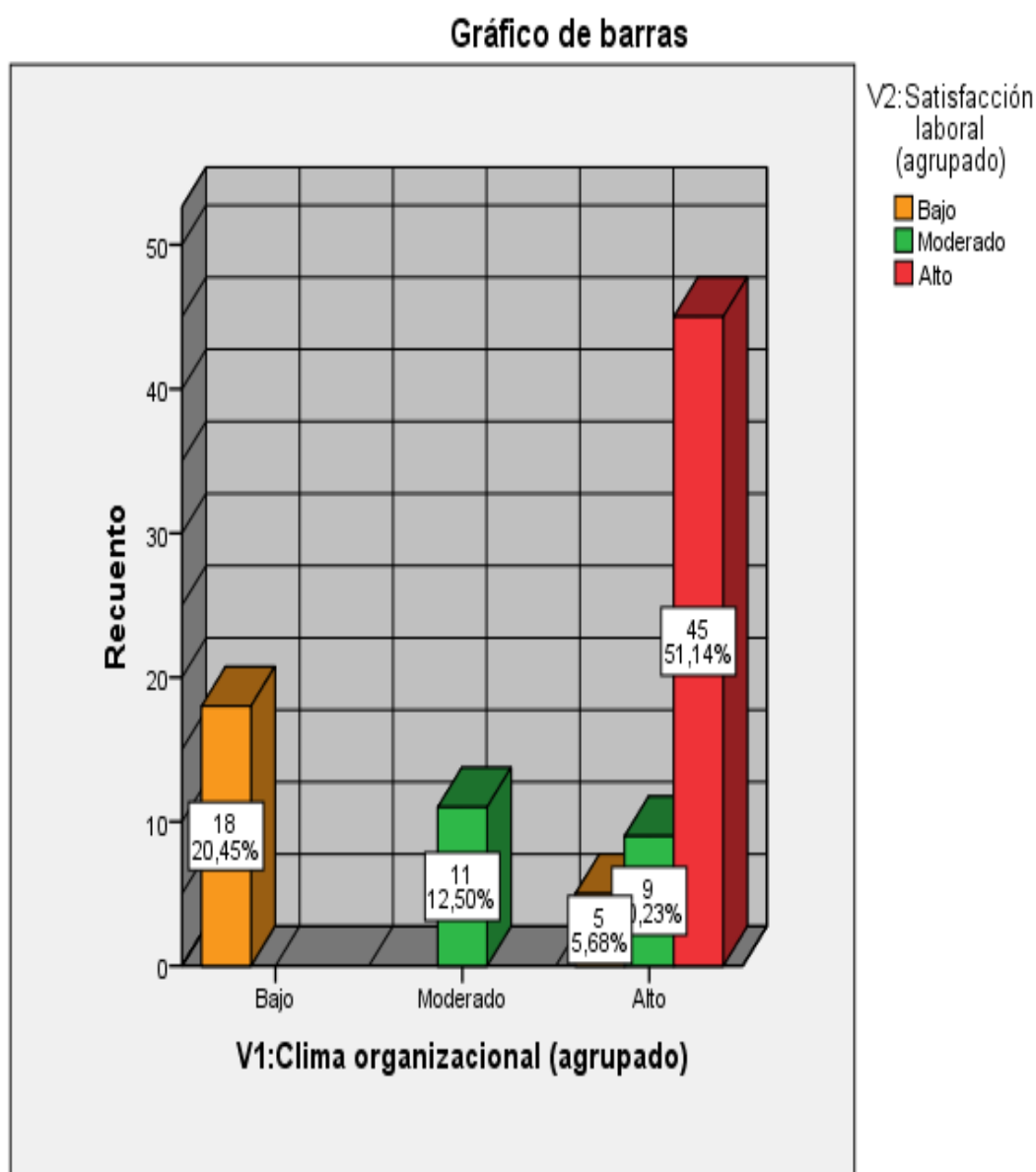


Figura 4 Niveles entre clima organizacional y Satisfacción laboral

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre estructura y satisfacción laboral

		V2:Satisfacción laboral (agrupado)				
		Bajo	Moderado	Alto	Total	
V1D1:Estructura (agrupado)	Bajo	Recuento	18	11	0	29
		% del total	20,5%	12,5%	0,0%	33,0%
	Moderado	Recuento	5	9	5	19
		% del total	5,7%	10,2%	5,7%	21,6%
	Alto	Recuento	0	0	40	40
		% del total	0,0%	0,0%	45,5%	45,5%
Total		Recuento	23	20	45	88
		% del total	26,1%	22,7%	51,1%	100,0%

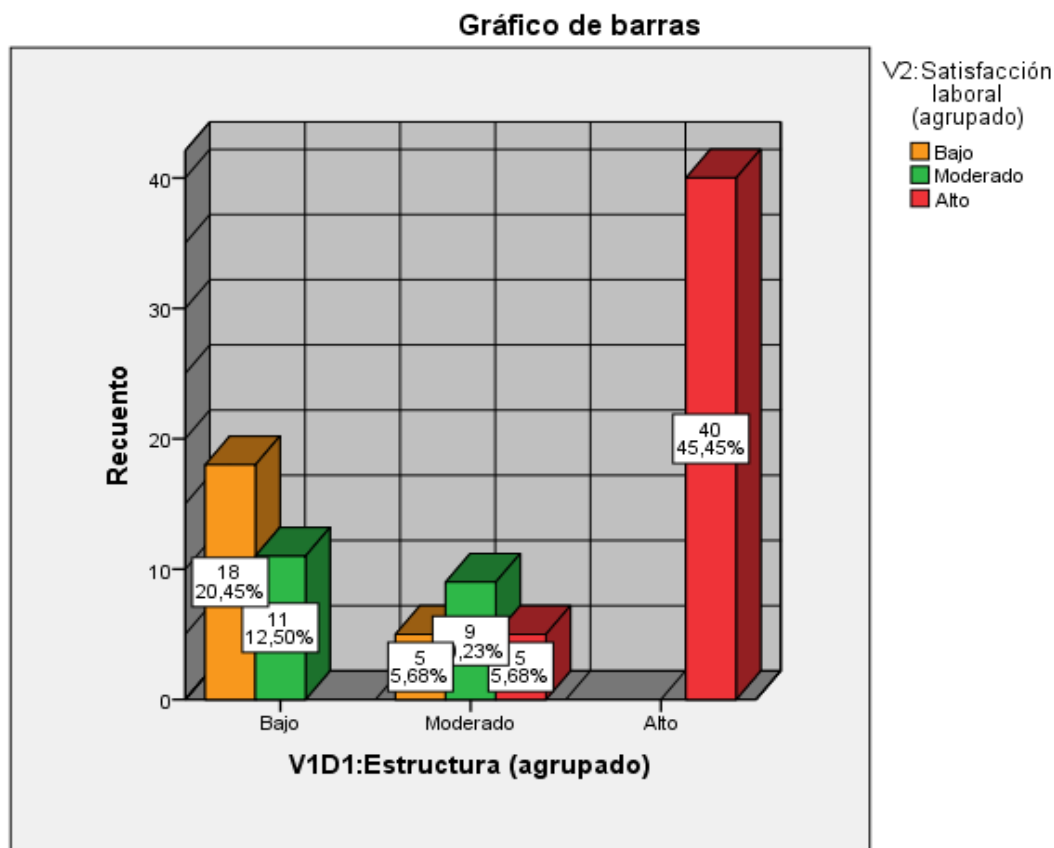


Figura 5 Niveles entre estructura y Satisfacción laboral

En la tabla 10 y figura 5, se observa que del total de datos se tiene que un 20,5% de encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión estructura es bajo por lo que el clima organizacional es bajo, mientras que el 10,2% consideró que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión estructura es moderado por lo que el clima organizacional es moderado, siendo considerado en un nivel alto el 45,5% de la satisfacción laboral en la dimensión estructura por lo que el clima organizacional es alto según el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre responsabilidad y satisfacción laboral

		V2:Satisfacción laboral (agrupado)				Total
		Bajo	Moderado	Alto		
V1D2:Responsabilidad (agrupado)	Bajo	Recuento	18	0	0	18
		% del total	20,5%	0,0%	0,0%	20,5%
	Moderado	Recuento	0	20	24	44
		% del total	0,0%	22,7%	27,3%	50,0%
	Alto	Recuento	5	0	21	26
		% del total	5,7%	0,0%	23,9%	29,5%
Total		Recuento	23	20	45	88
		% del total	26,1%	22,7%	51,1%	100,0%

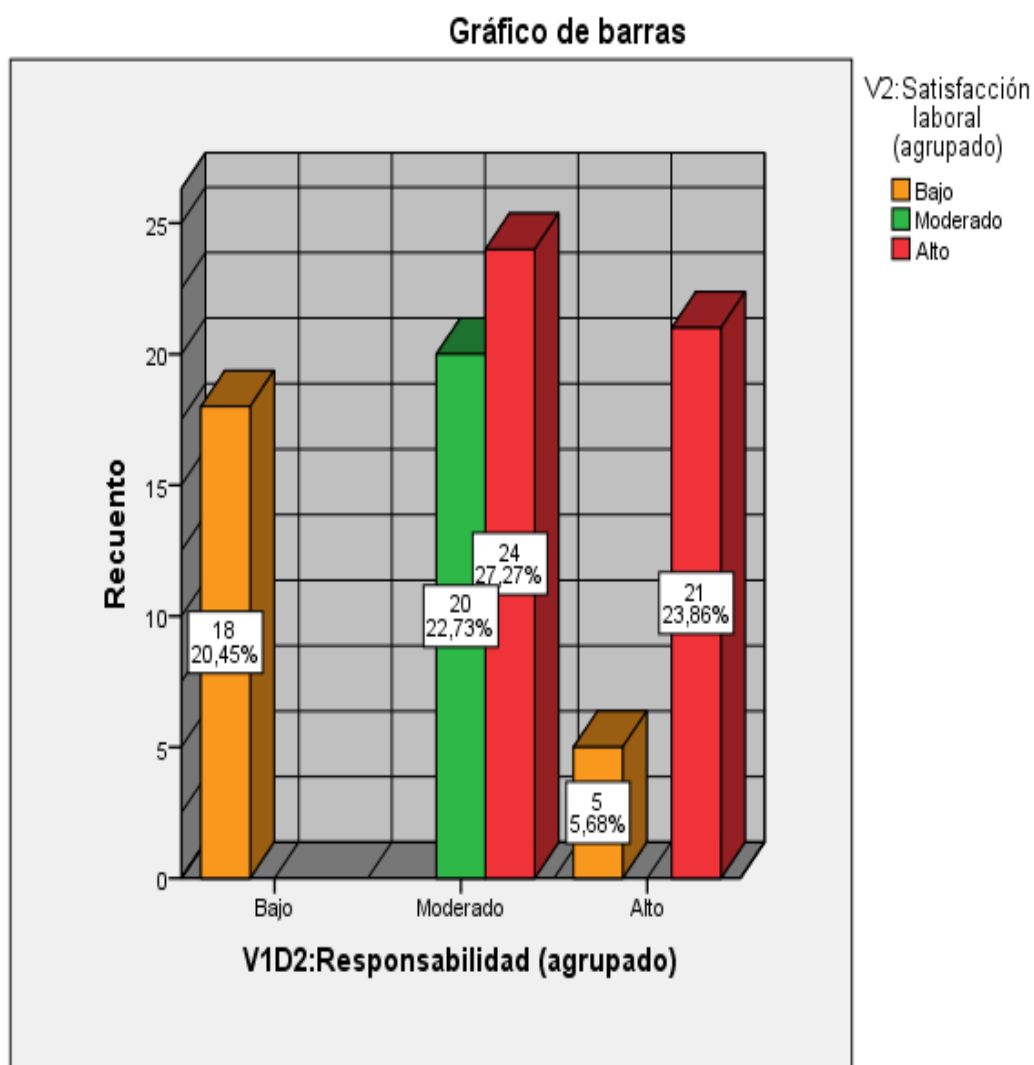


Figura 6 Niveles entre responsabilidad y satisfacción laboral

En la tabla 11 y figura 6, se observa que del total de datos se tiene que un 20,5% de encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión responsabilidad es bajo por lo que el clima organizacional es bajo, mientras que el 22,7% consideró que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión responsabilidad es moderado por lo que el clima organizacional es moderado, siendo considerado en un nivel alto el 23,9% de la satisfacción laboral en la dimensión responsabilidad por lo que el clima organizacional es alto según el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 12

Distribución de frecuencias entre recompensa y satisfacción laboral

V1D3:Recompensa (agrupado)*V2:Satisfacción laboral (agrupado) tabulación cruzada

		V2:Satisfacción laboral (agrupado)				Total
		Bajo	Moderado	Alto		
V1D3:Recompensa (agrupado)	Bajo	Recuento	18	11	0	29
		% del total	20,5%	12,5%	0,0%	33,0%
	Moderado	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	5,7%	5,7%
	Alto	Recuento	5	9	40	54
		% del total	5,7%	10,2%	45,5%	61,4%
Total		Recuento	23	20	45	88
		% del total	26,1%	22,7%	51,1%	100,0%

Gráfico de barras

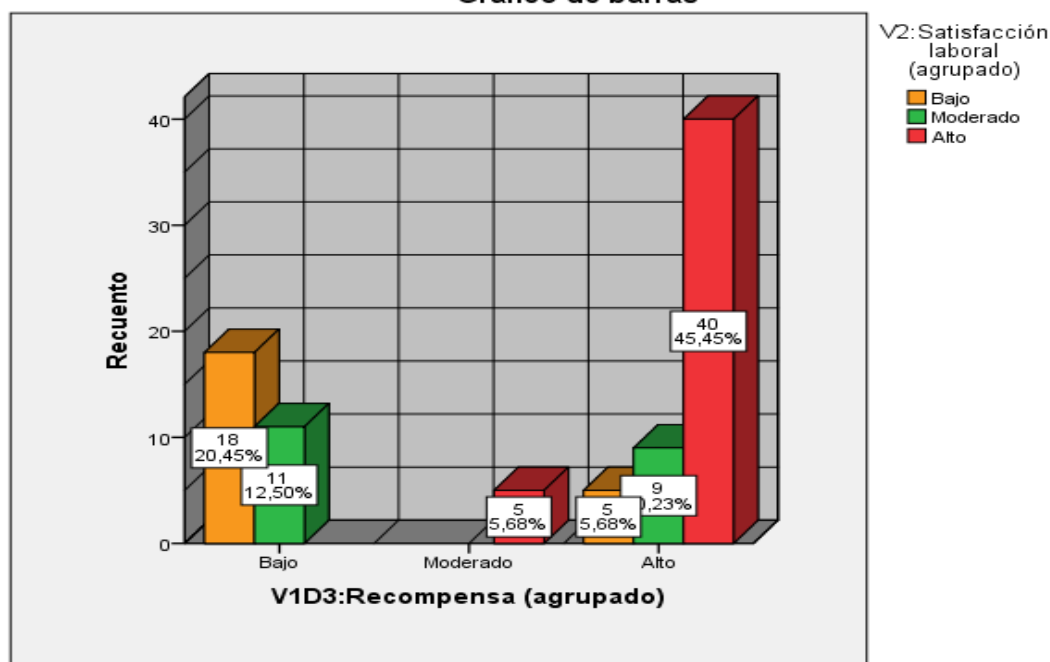


Figura 7 Niveles entre recompensa y satisfacción laboral

En la tabla 12 y figura 7, se observa que del total de datos se tiene que un 20,5% de encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión recompensa es bajo por lo que el clima organizacional es bajo, siendo considerado en un nivel alto el 45,5% de la satisfacción laboral en la dimensión recompensa por lo que el clima organizacional es alto según el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre desafío y satisfacción laboral

V1D4:Desafío (agrupado)*V2:Satisfacción laboral (agrupado) tabulación cruzada

			V2:Satisfacción laboral (agrupado)			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
V1D4:Desafío (agrupado)	Bajo	Recuento	14	11	0	25
		% del total	15,9%	12,5%	0,0%	28,4%
	Moderado	Recuento	9	9	5	23
		% del total	10,2%	10,2%	5,7%	26,1%
	Alto	Recuento	0	0	40	40
		% del total	0,0%	0,0%	45,5%	45,5%
Total		Recuento	23	20	45	88
		% del total	26,1%	22,7%	51,1%	100,0%

En la tabla 13 y figura 8, se observa que del total de datos se tiene que un 15,9% de encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión desafío es bajo por lo que el clima organizacional es bajo, mientras que el 10,2% consideró que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión desafío es moderado por lo que el clima organizacional es moderado, siendo considerado en un nivel alto el 45,5 % de la satisfacción laboral en la dimensión desafío por lo que el clima organizacional es alto según el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

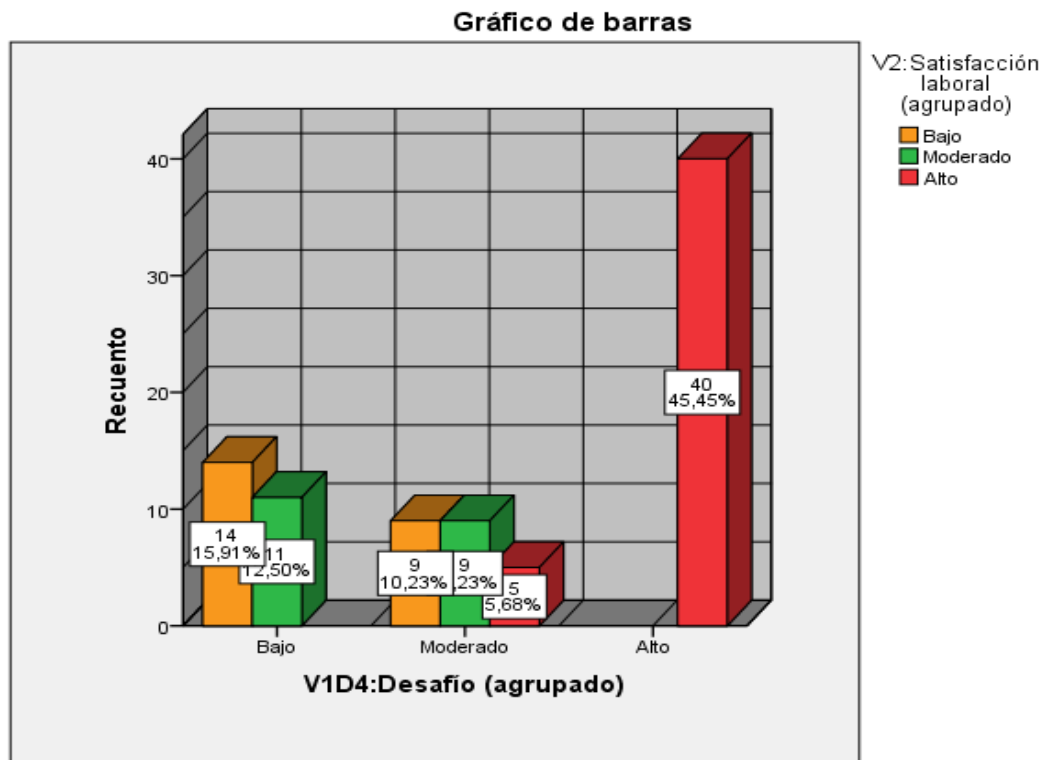


Figura 8 Niveles entre desafío y satisfacción laboral

Tabla 14

Distribución de frecuencias entre relaciones y satisfacción laboral

V1D5:Relaciones (agrupado)*V2:Satisfacción laboral (agrupado) tabulación cruzada

		V2:Satisfacción laboral (agrupado)			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
V1D5:Relaciones (agrupado)	Bajo	Recuento	18	0	0	18
		% del total	20,5%	0,0%	0,0%	20,5%
	Moderado	Recuento	0	20	30	50
		% del total	0,0%	22,7%	34,1%	56,8%
	Alto	Recuento	5	0	15	20
		% del total	5,7%	0,0%	17,0%	22,7%
Total	Recuento	23	20	45	88	
	% del total	26,1%	22,7%	51,1%	100,0%	

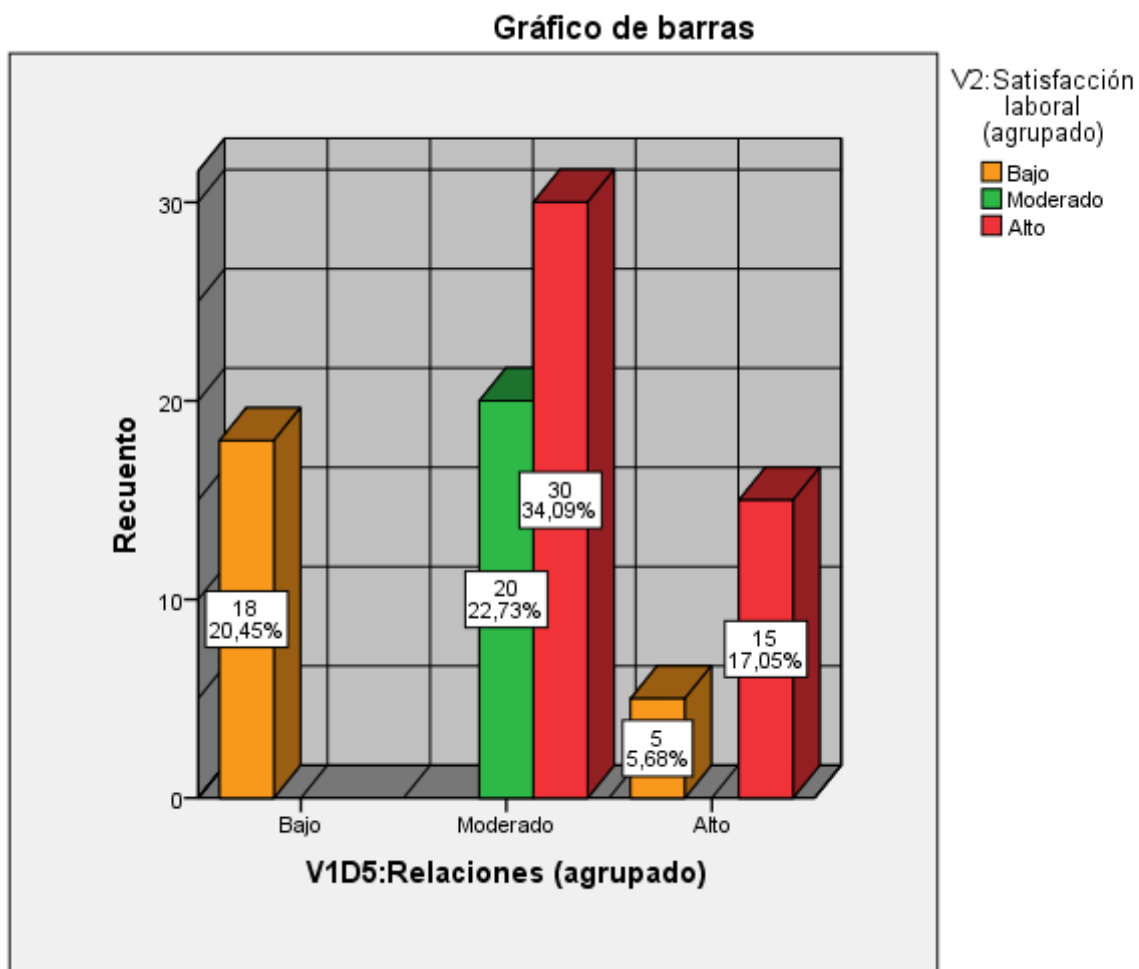


Figura 9 Niveles entre relaciones y satisfacción laboral

En la tabla 14 y figura 9, se observa que del total de datos se tiene que un 20,5% de encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones es bajo por lo que el clima organizacional es bajo, mientras que el 22,7% consideró que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones es moderado por lo que el clima organizacional es moderado, siendo considerado en un nivel alto el 17,0 % de la satisfacción laboral en la dimensión relaciones por lo que el clima organizacional es alto según el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 15

Distribución de frecuencias entre cooperación y satisfacción laboral

V1D6:Cooperación (agrupado)*V2:Satisfacción laboral (agrupado) tabulación cruzada

		V2:Satisfacción laboral (agrupado)				Total
		Moderad o			Total	
		Bajo	o	Alto		
V1D6:Cooperación (agrupado)	Bajo	Recuento	14	0	0	14
		% del total	15,9%	0,0%	0,0%	15,9%
	Moderad o	Recuento	9	9	24	42
		% del total	10,2%	10,2%	27,3%	47,7%
	Alto	Recuento	0	11	21	32
		% del total	0,0%	12,5%	23,9%	36,4%
Total		Recuento	23	20	45	88
		% del total	26,1%	22,7%	51,1%	100,0%

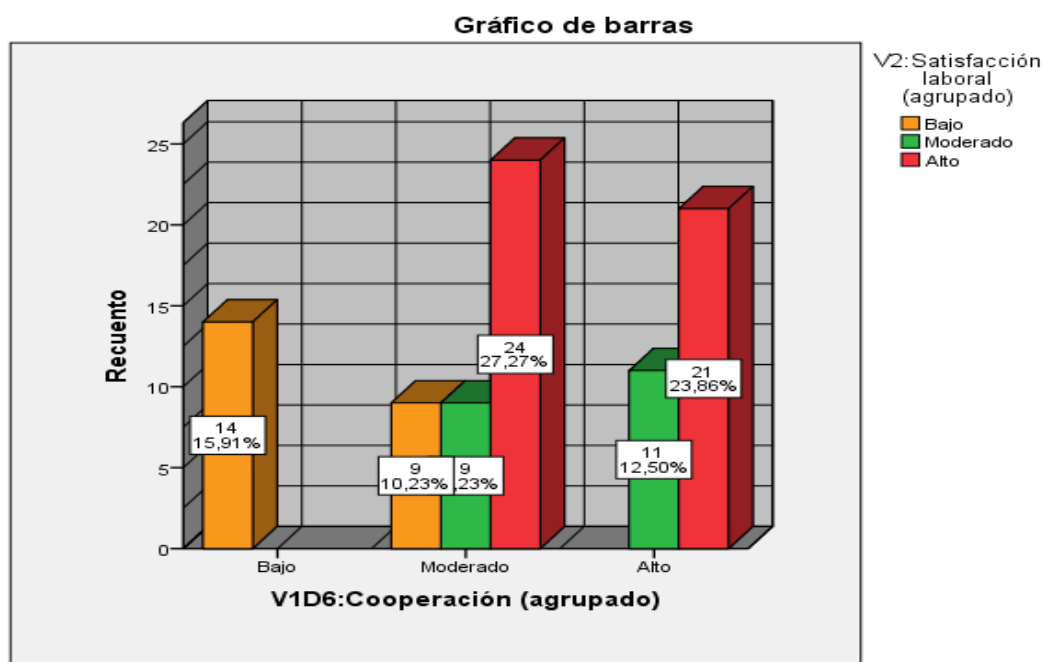


Figura 10 Niveles entre cooperación y satisfacción laboral

En la tabla 15 y figura 10, se observa que del total de datos se tiene que un 15,9% de encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión cooperación es bajo por lo que el clima organizacional es bajo, mientras que el 10,2% consideró que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión cooperación es moderado por lo que el clima organizacional es moderado, siendo considerado en un nivel alto el 23,9 % de la satisfacción laboral en la dimensión cooperación por lo que el clima organizacional es alto según el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 16

Distribución de frecuencias entre estándares y satisfacción laboral

		V2:Satisfacción laboral (agrupado)				Total
		Bajo	Moderado	Alto		
V1D7:Estándares (agrupado)	Bajo	Recuento	18	2	0	20
		% del total	20,5%	2,3%	0,0%	22,7%
	Moderado	Recuento	0	9	5	14
		% del total	0,0%	10,2%	5,7%	15,9%
	Alto	Recuento	5	9	40	54
		% del total	5,7%	10,2%	45,5%	61,4%
Total		Recuento	23	20	45	88
		% del total	26,1%	22,7%	51,1%	100,0%

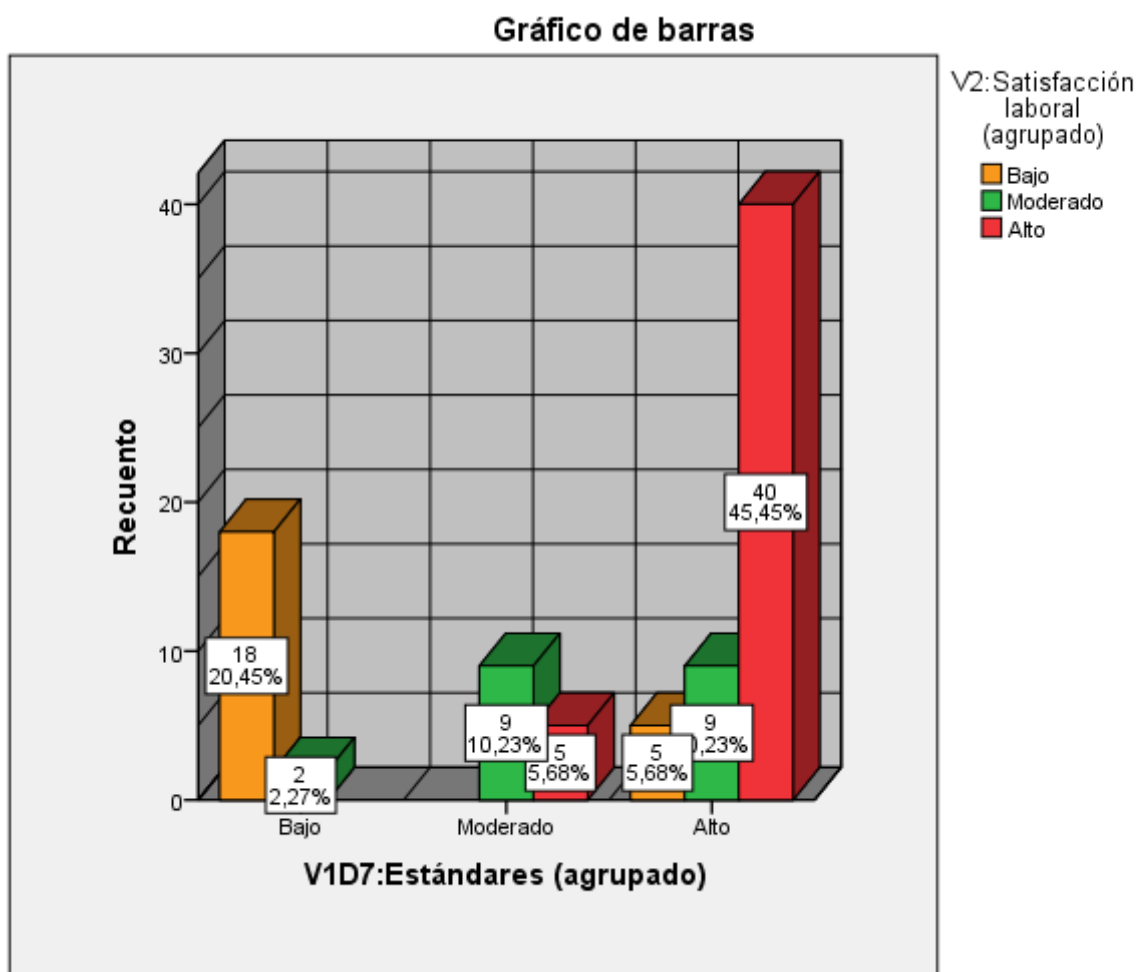


Figura 11 Niveles entre estándares y satisfacción laboral

En la tabla 16 y figura 11, se observa que del total de datos se tiene que un 20,5% de encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión estándares es bajo por lo que el clima organizacional es bajo, mientras que el 10,2% consideró que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión estándares es moderado por lo que el clima organizacional es moderado, siendo considerado en un nivel alto el 45,5 % de la satisfacción laboral en la dimensión estándares por lo que el clima organizacional es alto según el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 17

Distribución de frecuencias entre conflictos y satisfacción laboral

V1D8:Conflictos (agrupado)*V2:Satisfacción laboral (agrupado) tabulación cruzada

		V2:Satisfacción laboral (agrupado)			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
V1D8:Conflictos (agrupado)	Bajo	Recuento	23	0	2	25
		% del total	26,1%	0,0%	2,3%	28,4%
	Moderado	Recuento	0	0	8	8
		% del total	0,0%	0,0%	9,1%	9,1%
	Alto	Recuento	0	20	35	55
		% del total	0,0%	22,7%	39,8%	62,5%
Total		Recuento	23	20	45	88
		% del total	26,1%	22,7%	51,1%	100,0%

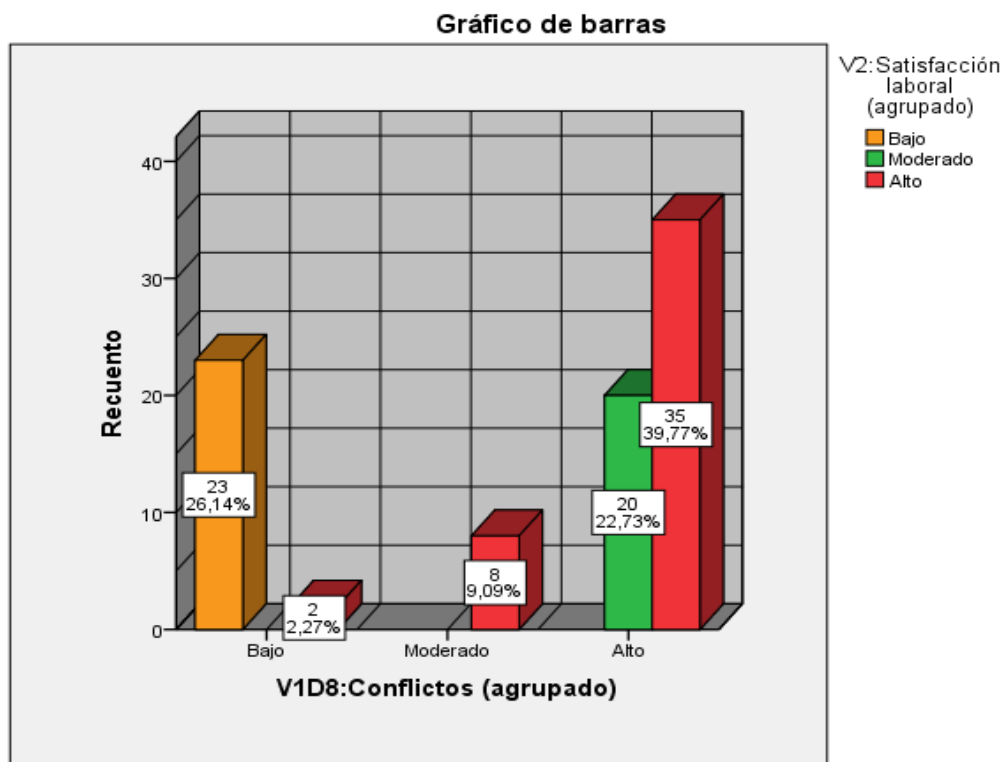


Figura 12 Niveles entre conflictos y satisfacción laboral

En la tabla 17 y figura 12, se observa que del total de datos se tiene que un 26,1% de encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión conflictos es bajo por lo que el clima organizacional es bajo, siendo considerado en un nivel alto el 39,8 % de la satisfacción laboral en la dimensión conflictos por lo que el clima organizacional es alto según el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 18

Distribución de frecuencias entre identidad y satisfacción laboral

V1D9:Identidad (agrupado)*V2:Satisfacción laboral (agrupado) tabulación cruzada

		V2:Satisfacción laboral (agrupado)			Total	
		Bajo	Moderad o	Alto		
V1D9:Identidad (agrupado)	Bajo	Recuento	9	0	0	9
		% del total	10,2%	0,0%	0,0%	10,2%
	Moderad o	Recuento	14	9	0	23
		% del total	15,9%	10,2%	0,0%	26,1%
	Alto	Recuento	0	11	45	56
		% del total	0,0%	12,5%	51,1%	63,6%
Total		Recuento	23	20	45	88
		% del total	26,1%	22,7%	51,1%	100,0%

En la tabla 18 y figura 13, se observa que del total de datos se tiene que un 10,2% de encuestados considera que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión identidad es bajo por lo que el clima organizacional es bajo, mientras que el 10,2% consideró que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión identidad es

moderado por lo que el clima organizacional es moderado, siendo considerado en un nivel alto el 51,1 % de la satisfacción laboral en la dimensión identidad por lo que el clima organizacional es alto según el personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

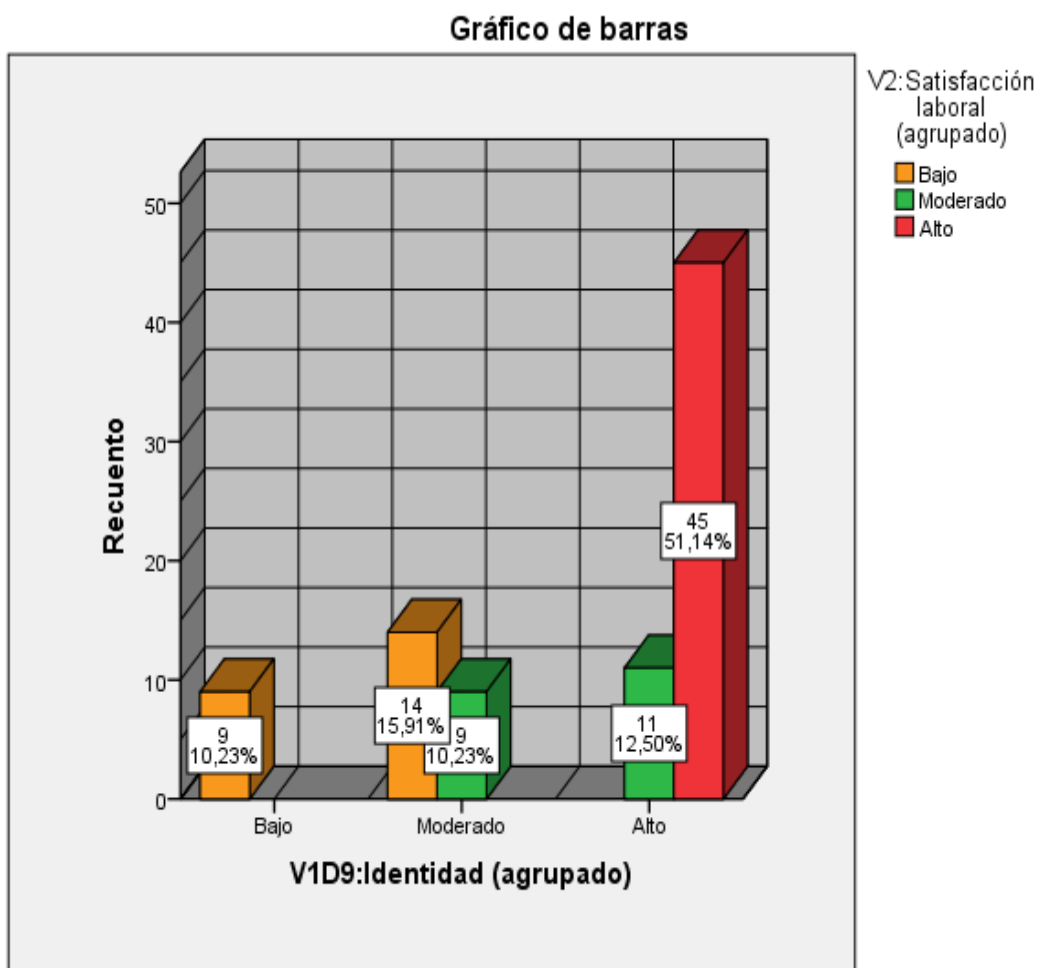


Figura 13 Niveles entre identidad y satisfacción laboral

3.2 Contrastación de hipótesis:

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.

Hg: Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.

Tabla 19

Grado de correlación y nivel de significación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Correlaciones				
		V1:Clima organizacional (agrupado) V2:Satisfacción laboral (agrupado)		
Rho de Spearman	V1:Clima organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	V2:Satisfacción laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 19 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva alta entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,770^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

H1: Existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 20

Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y estructura

Correlaciones				
			V1D1:Estru ctura (agrupado)	V2:Satisfac ción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	V1D1:Estructura (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	V2:Satisfacción laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 20 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva muy alta entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,878^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre estructura y

satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

H1: Existe relación significativa entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 21

Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y responsabilidad

Correlaciones				
			V1D2:Resp onsabilidad (agrupado)	V2:Satisfac ción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	V1D2:Responsabilid ad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	V2:Satisfacción laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 21 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva moderada entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,593^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre recompensa y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

H1: Existe relación significativa entre recompensa y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 22

Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y recompensa

Correlaciones				
			V1D3:Reco mpensa (agrupado)	V2:Satisfacció n laboral (agrupado)
Rho de Spearman	V1D3:Recompens a (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	V2:Satisfacción laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 22 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva alta entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,667^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre desafío y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

H1: Existe relación significativa entre desafío y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 23

Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y desafío

Correlaciones				
			V1D4:Desa fío (agrupado)	V2:Satisfac ción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	V1D4:Desafío (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	V2:Satisfacción laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 23 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva muy alta entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,847^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre relaciones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

H1: Existe relación significativa entre relaciones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 24

Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y relaciones

Correlaciones				
			V1D5:Relaciones (agrupado)	V2:Satisfacción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	V1D5:Relaciones (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	V2:Satisfacción laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 24 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva moderada entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,550^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 6

Ho: No existe relación significativa entre cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

H1: Existe relación significativa entre cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 25

Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y cooperación

Correlaciones				
			V1D6:Coop eración (agrupado)	V2:Satisfac ción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	V1D6:Cooperación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	V2:Satisfacción laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 25 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva moderada entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,525^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 7

Ho: No existe relación significativa entre estándares y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

H1: Existe relación significativa entre estándares y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 26

Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y estándares

Correlaciones				
			V1D7:Están dares (agrupado)	V2:Satisfac ción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	V1D7:Estándares (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	V2:Satisfacción laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 26 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva alta entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,680^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 8

Ho: No existe relación significativa entre conflictos y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

H1: Existe relación significativa entre conflictos y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 27

Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y conflictos

Correlaciones				
			V1D8:Confli ctos (agrupado)	V2:Satisfac ción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	V1D8:Conflictos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	V2:Satisfacción laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 27 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva alta entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,639^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Hipótesis específica 9

Ho: No existe relación significativa entre identidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

H1: Existe relación significativa entre identidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

Tabla 28

Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción laboral y identidad.

Correlaciones				
			1D9:Identidad (agrupado)	V2:Satisfacción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	V1D9:Identidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	V2:Satisfacción laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 28 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde resulta que existe correlación positiva muy alta entre las variables, siendo estadísticamente significativa ($r = 0,863^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.

IV. Discusión

4.1 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos del análisis de los datos para cada variable y sus dimensiones confirman la hipótesis general alterna. Los datos han sido tratados estadísticamente en su validación y confiabilidad, por lo que las conclusiones son válidas.

En la tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general, que afirma que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.

Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.770**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

Los resultados coinciden con Bernhard (2014) quien señala: que el clima organizacional constituye el medio interno que se ha construido para las personas de una organización y su atmósfera psicológica particular, está ligado a la moral y la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros que puede ser saludable o malsano, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo se sienten los participantes con respecto a la organización (p. 149).

Por otro lado respecto a la evaluación de cada una de las dimensiones de la variable uno se observa, que la tabla 20 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.878**, donde se observa que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que demuestra que existe una relación significativa entre la estructura y satisfacción

laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

Coincide con lo señalado por Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) dicen que esta dimensión representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, o bien el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado (en el polo opuesto), (p. 212).

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.593**, por lo que se considera una correlación positiva moderada. Así mismo el valor de $p = 0,000$ es menor que 0.05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que demuestran que existe una relación significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017 en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

Por lo tanto se puede considerar la importancia de la responsabilidad y como señala Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general (en un polo) y no estrecha o vigilante (en el polo opuesto), es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. Se puede resumir en la existencia de supervisión o intervisión (p. 212).

En la tabla 22, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis 3, que afirma que existe correlación positiva alta entre recompensas y satisfacción

laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.667**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

Dichos resultados corroboran con lo señalado por Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo o viceversa (p. 212).

En la tabla 23, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis 4, que afirma que existe correlación positiva muy alta entre desafío y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.847**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

Dichos resultados corroboran con lo señalado por Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos o bien propone un sistema de rutinas sin ninguna clase de estímulos (p. 212).

En la tabla 24, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis 5, que afirma que existe correlación positiva alta entre relaciones y satisfacción

laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.550**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

Dichos resultados corroboran con lo señalado por Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales tanto entre iguales como entre jefes y subordinados (p. 212).

En la tabla 25, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis 6, que afirma que existe correlación positiva moderada entra cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.525**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

Dichos resultados corroboran con lo señalado por Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores, o “ir cada uno a lo suyo” (p. 213).

En la tabla 26, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis 7, que afirma que existe correlación positiva alta entre estándares y satisfacción laboral

del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.680**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

Dichos resultados corroboran con lo señalado por Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es la percepción de los miembros acerca del énfasis (alto o bajo/nulo) que pone la organización sobre las normas de rendimiento (p. 213).

En la tabla 27, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis 8, que afirma que existe correlación positiva moderada entre conflictos y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.639**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

Dichos resultados corroboran con lo señalado por Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es el sentimiento de que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no temen (o temen) enfrentar y solucionar los problemas tan pronto como surjan (p. 213).

En la tabla 28, se presentaron los resultados para contrastar la hipótesis 9, que afirma que existe correlación positiva moderada entre identidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017, en consecuencia la hipótesis alterna ha sido confirmada.

Esta tabla muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.863**. Así mismo se observa, que el valor de p valor = 0,000 es menor que 0,05 lo que indica que es estadísticamente muy significativo y se puede decir que existe suficiente evidencia para aceptar que hay dependencia entre las variables.

Dichos resultados corroboran con lo señalado por Litwin y Stinger (1983) citados por Tejada, et al; (2007) respecto a esta dimensión sostienen que es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización o de ser ajeno a ellos (p. 213).

V. Conclusiones

5.1 Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos queda demostrado lo siguiente:

Primera: Existe relación significativa entre Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,770** siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables).

Segunda: Existe relación significativa entre la dimensión estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,878** siendo ésta una correlación positiva muy alta entre las variables).

Tercera: Existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,593** siendo ésta una correlación positiva moderada entre las variables).

Cuarta: Existe relación significativa entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,667** siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables).

Quinta: Existe relación significativa entre la dimensión desafío y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,847** siendo ésta una correlación positiva muy alta entre las variables).

Sexta: Existe relación significativa entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,550** siendo ésta una correlación moderada entre las variables).

Séptima: Existe relación significativa entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,525** siendo ésta una correlación moderada entre las variables).

Octava: Existe relación significativa entre la dimensión estándares y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,680** siendo ésta una correlación alta entre las variables).

Novena: Existe relación significativa entre la dimensión conflictos y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,639** siendo ésta una correlación alta entre las variables

Decima: Existe relación significativa entre la dimensión identidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,863** siendo ésta una correlación muy alta entre las variables

VI. Recomendaciones

6.1 Recomendaciones

Primera: Se sugiere a la administración del Hospital militar central del ejército considerar los resultados de la presente investigación y mantener el clima organizacional en la institución, generando condiciones laborales favorables para una mejor satisfacción laboral del personal, haciendo un seguimiento de los resultados obtenidos y realizar pruebas semestrales para verificar que se mantengan.

Segunda: Se sugiere a la administración del Hospital militar central del ejército considerar los resultados de la presente investigación y fomentar el respeto a la estructura normativa de la institución en lo que respecta a la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados el personal administrativo en el desarrollo de su trabajo, ya que esto contribuye a mantener la satisfacción laboral.

Tercera: Se sugiere a la administración del Hospital militar central del ejército considerar los resultados de la presente investigación e impulsar la autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el propio trabajo del personal administrativo, propiciando el crecimiento profesional y la responsabilidad de dicho personal.

Cuarta: Se sugiere a la administración del Hospital militar central del ejército considerar los resultados de la presente investigación e implementar un sistema de recompensas por el trabajo bien hecho del personal, para incrementar el rendimiento dentro de la institución, permitiendo el esfuerzo del personal administrativo sea aprovechado para cumplir con los objetivos de la institución.

Quinta: Se sugiere a la administración del Hospital militar central del ejército considerar los resultados de la presente investigación e incorporar desafíos en el trabajo del personal, promoviendo la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos de la institución, permitiendo que el personal

administrativo considere como parte de sus labores enfrentarse a desafíos con la finalidad de que estos favorezcan el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Sexta: Se sugiere a la administración del Hospital militar central del ejército considera los resultados de la presente investigación e Incentivar las relaciones interpersonales favorables entre el personal administrativos con los directivos y otros empleados de mayor y menor rango dentro de la institución, con la finalidad de contribuir a la obtención de los objetivos institucionales.

Séptima: Se sugiere a la administración del Hospital militar central del ejército considera los resultados de la presente investigación y fomentar la cooperación entre el personal, directivos y otros empleados de mayor y menor rango en la institución, para generar un apoyo mutuo y condiciones laborables favorables, permitiendo que el personal administrativo logre cohesionarse con los demás colaboradores en beneficio de la institución.

Octava: Se sugiere a la administración del Hospital militar central del ejército considera los resultados de la presente investigación y capacitar al personal administrativo sobre el adecuado rendimiento en sus labores de acuerdo a estándares requeridos, permitiendo que exista empatía entre el esfuerzo que realiza y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Novena: Se sugiere a la administración del Hospital militar central del ejército considera los resultados de la presente investigación y evitar conflictos entre el personal, directivos y otros empleados, aceptando discrepancias y las críticas constructivas, para enfrentar y solucionar los problemas, evitando que los problemas logren dividir al personal administrativo con los otros colaboradores de la institución.

Decima: Se sugiere a la administración del Hospital militar central del ejército considera los resultados de la presente investigación y construir mecanismos para fomentar identidad en el personal administrativo, generando un sentimiento de

pertenencia con su centro de labores para compartir los objetivos personales con los de la institución.

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Acosta, A., Fernández, N. y Mollón, M. (2002). *Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería*. Editorial Pearson. España. Recuperado de. <https://books.google.com.pe/books?id=k5nzjdCcvCEC&pg=PT221&dq=satisfaccion+laboral+y+comunicaci%C3%B3n+formal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjLvoPU7Z7QAhUM4SYKHeMIBUsQ6AEIJzAB#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%20y%20comunicaci%C3%B3n%20formal&f=false>
- Acosta, B. y Venegas, C. (2010) en la tesis: *Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio*. Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec, México. Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v13_n1/pdf/a10.pdf
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz I. (2012). En la tesis: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL%20(1).pdf)
- Alva, Z. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, 2014*. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Baiz, C. (2006). *Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ7124.pdf>

- Bernhard, H. (2014). *BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación*. Universidad Técnica Federico Santa María. Santiago de Chile. Tercera edición. BHH Ltda. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Dm4-MGAY5vMC&pg=PA149&dq=clima+organizacional+conceptos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2uP3ik5vTAhUGPiYKHeeWBm0Q6AEINDAD#v=onepage&q=clima%20organizacional%20conceptos&f=false>
- Capote, C. (2013). *La gerencia sin práctica: Análisis del desempeño de la empresa socialista en Cuba*. EE.UU. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=iRglvEDtfBgC&pg=PA329&dq=clima+organizacional+conceptos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPp4vbnpvTAhXIYiYKHbc2BD04FBD0AQhSMAk#v=onepage&q=clima%20organizacional%20conceptos&f=false>
- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Chiang, Martín y Núñez (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjs647vp4XUAhUm4YMKHXU9AfQQ6AEIITAA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false
- Crismán, R. (2016). *La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas. Una propuesta con respecto a la modalidad lingüística andaluza*. Editorial ACCI ediciones – Asociación cultural y científica iberoamericana. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=edQsDAAAQBAJ&pg=PA83&dq=que+es+el+alfa+de+cronbach+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi21d6uqLwQAUG5CYKHblrCIIQ6AEIGjAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20alfa%20de%20cronbach%202016&f=false>

- Gómez, C., Incio, O., y Velásquez, O. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL%20(1).pdf)
- Hernández, J. (2014). *Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas*. Mérida. Recuperado de <http://hotelescuola.no-ip.org/anexos/15/02/10/1132.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. México D.F. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Martínez, D. (2011). *El proceso de comunicación y su relación en la satisfacción laboral en una institución de servicio de imagen para la salud*. Universidad Autónoma de Querétaro. México. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/RI000227.pdf>
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. EL IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Centro editorial Universidad del Rosario. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&pg=PA49&dq=Litwin+y+Stringer,+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOso7GqoXUAhUI9YMKHXm0Aq8Q6AEITAA#v=onepage&q=Litwin%20y%20Stringer%20clima%20organizacional&f=false>
- Menéndez F. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=dGvJhWikMWMc&pg=PA505&dq=Faustino+Men%C3%A9ndez+D%C3%A9z,+satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-9fHOyZ_TAhXHYyYKHaFKBTAQ6AEIIDA#v=onepage&q=Faustino%20Men%C3%A9ndez%20D%C3%A9z%2C%20satisfaccion%20laboral&f=false

Ortiz, F. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Editorial Limusa, S.A. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=3G1fB5m3eGcC&pg=PA35&dq=contrastacion+de+variables&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibv6zaxa3UAhVKej4KHamlAlwQ6AEIITA#v=onepage&q=contrastacion%20de%20variables&f=false>

Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Perú. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/594638/1/TESIS+FINAL+4.pdf>

Palomo, M. (2008) *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. 5ª. Edición. ESIC Editorial. Madrid <https://books.google.com.pe/books?id=vFjZv21aFygC&pg=PA89&dq=Porter+Lawyer+satisfaccion+laboral+frese%C3%B1a&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi56sjJ4oTUAhVDSCYKHaX3Cy8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Porter%20Lawyer%20satisfaccion%20laboral%20frese%C3%B1a&f=false>

Peña, M; Díaz, Ma., Carrillo, A. (2015) en el trabajo de investigación: *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar laboral*. Revista Internacional Administración & Finanzas. Volumen 8. Número 1. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>

- Polanco C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Tegucigalpa*. Recuperado de
 file:///C:/Users/user/Downloads/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes.pdf
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011) *en el trabajo de investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: “evaluación en una empresa pública chilena”* Revista: Salud & Sociedad | V. 2 | No. 2 | PP. 219 – 234 | mayo - agosto | 2011 | ISSN 0718-7475 |. Recuperado de
 file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629.pdf
http://cepa.utalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf
- Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística análisis de datos para enfermería. Universitat Autònoma de Barcelona*.
- Sarmiento, J. (2015). *Marketing de relaciones. Aproximación a las relaciones virtuales. Editorial Dykinson, S.L. Madrid*. Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?id=IGi7CwAAQBAJ&pg=PA274&dq=COMUNICACI%C3%93N+Y+SATISFACCI%C3%93N+LABORAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjy_sq4157QAhVC4SYKHHC0A5EQ6AEIUTAJ#v=onepage&q=COMUNICACI%C3%93N%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL&f=false
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. Cuarta edición. Limusa. México*. Recuperado de
<https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA28&dq=metodo+cientifico+tamayo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjS2o->

Mu4rUAhVI4yYKHfilBfEQ6AEIjAA#v=onepage&q=metodo%20cientifico%20tamayo&f=false

Tejada, J; Giménez, V; Gan, F; Viladot, G; Fandos, M; González, A; Jiménez, J. (2007). *Formación de formadores, Volumen 2. Madrid. España. Paraninfo S.A.* Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=kHkYLB4u1FkC&pg=PA220&lpg=PA220&dq=Instrumento+de:+F.+GAN+CUESTIONARIO+CLIMA+ORGANIZACIONAL&source=bl&ots=N-rTkLAec1&sig=HDOkq7-Vpge3zKUyhoSI_QiJiWs&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiE1Km3i5nTAhWCTCYKHVY3CVwQ6AEINDAI#v=onepage&q=Instrumento%20de%3A%20F.%20GAN%20CUESTIONARIO%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL&fLitwin

VIII. Anexos

Anexo 1: Artículo científico



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital militar central del ejército,

Jesús María 2017

AUTOR:

Br. José Antonio Muñoz Molina

Escuela de Postgrado

RESUMEN

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital militar central del ejército, Jesús María 2017.

Se trata de una investigación tipo básico, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La muestra es no probabilística; estuvo conformada por 88 empleados administrativos del hospital militar central del ejército, y el instrumento de investigación cumplió con dos requisitos que son la validez y la confiabilidad que se realizó antes de aplicar la encuesta. El método que se utilizó en la investigación fue el método científico, como método general, y como específicos el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones; es alto, moderado y bajo para clima organizacional y alto, moderado y bajo para satisfacción laboral del personal

administrativo del hospital militar central del ejército, Jesús María 2017. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe una alta correlación entre las variables (Rho de Spearman = 0.770) y que esta correlación es significativa ($p=0.000 < 0.05$), es decir, a mejor clima organizacional mejor será la satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the administrative staff of the central military hospital of the army, Jesús María 2017.

This is a basic type research, non - experimental, cross - correlational design. The sample is non-probabilistic; Was composed of 88 administrative employees of the the central military hospital of the army, and the research instrument met two requirements that are the validity and reliability that was performed before applying the survey. The method that was used in the research was the scientific method, as general method, and as specific the hypothetical deductive, for the data analysis was applied non-parametric test Rho de Spearman.

The results of the research show the relationship between the variables; In terms of the trend of appreciation; Is high, moderate and low for organizational climate and high, moderate and low for job satisfaction of administrative staff of the Central Military Hospital of the Army, Jesus Maria 2017. As for the degree of correlation was determined, there is a high correlation between the variables Rho de Spearman = 0.770) and that this correlation is significant ($p = 0.000 < 0.05$), ie, the better the organizational climate the better the job satisfaction.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, structure, responsibility, reward, challenge, relationships, cooperation, standards, conflicts, identity.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad vivimos en un constante proceso de cambios dentro de un mundo globalizado, donde estos cambios se registran en toda la actividad humana y especialmente en el ambiente en el que se desarrollan estas actividades, siendo los centros de labores –organizaciones públicas y privadas- donde se pueden registrar cambios positivos o negativos, según el ambiente en el cual se interrelacionan los colaboradores de esas organizaciones. En ese sentido, el clima organizacional toma mayor relevancia e importancia pues las organizaciones dependen del compromiso de sus colaboradores para obtener éxitos en el cumplimiento de sus objetivos y satisfacer las necesidades de los usuarios de una manera adecuada y eficiente.

A nivel mundial se han realizado innumerables estudios para comprobar la importancia del clima organizacional y la importancia de mantenerlo de forma adecuada en todo tipo de organización, ya sean públicas o privadas. El clima organizacional es un medio necesario en la actualidad para poder alcanzar niveles de entendimiento entre los superiores y los subordinados dentro de las organizaciones, ya que esto permite reflejar un ambiente laboral positivo al usuario final, en este caso titulares, esposas, hijos y padres de los titulares del hospital militar central del ejército.

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Peña, Díaz, Carrillo, (2015) en el trabajo de investigación: Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar laboral, tuvo como finalidad conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos, el diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal, mixta (cuantitativa y cualitativa) y de tipo descriptivo.

Hernández (2014), en el trabajo de investigación: Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas del Lidotel Hotel Boutique Caracas, la metodología fue de tipo descriptiva y correlacional, el objetivo general evaluar la relación entre la comunicación organizacional, y el grado de satisfacción laboral de sus empleados.

Oscoco, (2015) en la tesis: Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, desarrollada para optar el grado de magister en gestión estratégica del factor humano, el objetivo general fue determinar cuál es la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, el tipo de estudio fue descriptivo y comparativo con diseño de corte transversal, dentro de sus conclusiones señaló que sí existe una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción laboral, por lo que la implementación y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización.

Alva y Juárez (2014), en el estudio de investigación: Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, 2014, el diseño de investigación fue descriptivo, y el objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa, dentro de las conclusiones sostiene que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

DEFINICIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Acosta y Fernández (2002) el clima organizacional representa el ambiente humano, dentro del cual realizan su trabajo los trabajadores (clientes internos) de una

empresa, y que influyen en su comportamiento, por lo cual tiene un valor excepcional para la institución (p. 271).

Bernhard (2014) el clima organizacional constituye el medio interno que se ha construido para las personas de una organización y su atmósfera psicológica particular, está ligado a la moral y la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros, puede ser saludable o malsano, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo se sienten los participantes con respecto a la organización (p. 149).

DEFINICIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Menéndez (2007) señaló que la satisfacción laboral es un sentimiento del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. Expresa en qué medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas y necesidades del trabajador, según es percibido y reflejado por él mismo. Cuando se da una situación en la que existe un malestar con respecto al trabajo o tenemos un bajo grado de bienestar decimos que existe una baja satisfacción laboral o insatisfacción laboral (p. 505, 506).

Robbins (2001) citado por Sarmiento (2015, p. 274), sostiene que la satisfacción laboral representa una de las áreas más complejas que enfrentan en numerosas ocasiones a los gerentes de las organizaciones con sus propios empleados, ya que los gestores de la organización tienen la responsabilidad de proporcionar a sus empleados puestos de trabajos desafiantes e intrínsecamente gratificantes.

PROBLEMA

En el Perú a partir de la dación de la Ley SERVIR en el sistema de recursos humanos dentro del estado, se vienen implementando procesos para facilitar y promover el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que permitirá que en las instituciones públicas se fomente un adecuado clima para satisfacer a los servidores civiles. Esto se puede evidenciar en art. 3 del reglamento general de la

ley N° 30057, ley SERVIR, aprobado por DS N° 040-2014-PCM, que indica los procesos de los sub sistemas del sistema administrativo de gestión de recursos humanos y que dentro del subsistema de gestión de relaciones humanas y sociales, encontramos el proceso de cultura y clima organizacional.

El Ministerio de Defensa (MINDEF) como entidad del estado tiene dentro de sus órganos de línea al Ejército del Perú (EP), y dentro de su estructura se encuentra el comando de salud del ejército, comando que cumple la misión de brindar servicios de salud al personal militar y familia, y esta misión lo realiza a través de los diversos centros de salud militar a nivel nacional. Uno de estos centros de salud del MINDEF – EP, es el hospital militar central del ejército que tiene la misión de atender en su mayoría al personal militar en situación de actividad y en retiro; así como a sus familiares más cercanos. Entre los funcionarios y colaboradores internos se clasifican oficiales de armas y servicios en situación de actividad, oficiales asimilados de alguna rama de medicina, médicos de todas las especialidades, doctores internos, licenciadas en enfermería, auxiliares y personal administrativo.

Asimismo el personal administrativo que labora en el hospital militar central, es en su mayoría personal que de una u otra manera ha servido en el ejército (servicio militar) y/o personas con conocimiento del ambiente militar como son los familiares de los mismos, este personal administrativo es conocedor de la disciplina, reglamentos y de la mística militar que todo cuartel o unidad del ejército del Perú tiene dentro de sus ambientes.

OBJETIVO

El objetivo del presente trabajo de investigación es el de determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército. En ese sentido, es importante tener en cuenta que el clima organizacional y satisfacción laboral en este nosocomio castrense está regido por la influencia de normas y reglamentos que el ejército del Perú mantiene en todas sus unidades, así como las normas y leyes que

todo nosocomio en el Perú requiere para su puesta en marcha. El comando del Ejército a través de la administración del hospital militar central, tiene la necesidad de implementar mecanismos para satisfacer al personal administrativo y mantener un adecuado clima organizacional, que se vea reflejado en la atención al usuario.

MÉTODO

Se empleó el método científico, que es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica.

Bunge, citado por Tamayo dice que el método científico es un rasgo característico de la ciencia, tanto de la pura como de la aplicada: donde no hay método científico, no hay ciencia. Tamayo (2004, p. 28, 29).

Según Crismán (2016, p.14), por la naturaleza del estudio, el Tipo de investigación es básica la cual persigue crear la elaboración de un conjunto de conocimientos teóricos sin una aplicación práctica inmediata. Suele ser el fundamento de otra investigación.

El diseño es de corte transversal, Hernández, et, al. (2010) afirmaron, que el diseño es transversal, pues son investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Los autores señalan que en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. Las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (p. 151).

Por otro lado Hernández, et, al. (2010, p. 82), el tipo de la investigación es correlacional. Ya que a partir de una muestra del personal administrativo se medirán las variables. Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se

pretende ver si están o no relacionados en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, este tipo de estudio tuvo como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables.

Hernández, et, al. (2010, p. 174), La población es el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

La población estuvo conformada por 114 empleados administrativos del Hospital Militar Central del Ejército.

En cuanto a la muestra Hernández, et, al. (2010, p. 173), refiere que la muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta.

La muestra estuvo conformada por 88 empleados administrativos del Hospital Militar Central del Ejército.

Hernández, et, al. (2010, p. 173), refiere que el tipo de muestra es probabilística, donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del análisis de los datos para cada variable y sus dimensiones confirman la hipótesis general alterna. Los datos han sido tratados estadísticamente en su validación y confiabilidad, por lo que las conclusiones son válidas.

Los resultados coinciden con Bernhard (2014) quien señala: que el clima organizacional constituye el medio interno que se ha construido para las personas

de una organización y su atmósfera psicológica particular, está ligado a la moral y la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros que puede ser saludable o malsano, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo se sienten los participantes con respecto a la organización (p. 149).

CONCLUSIÓN

Existe relación significativa entre Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017. (Rho de Spearman = 0,770** siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables).

RECOMENDACIÓN

Se sugiere a la administración del hospital militar central del ejército considerar los resultados de la presente investigación y mantener un buen ambiente laboral, el cual va influir en las relaciones interpersonales y por ende ayudará a generar mejores condiciones laborales y gratificantes para una mejor satisfacción laboral entre el personal administrativo del hospital militar central del ejército, Jesús María 2017.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Acosta, A., Fernández, N. y Mollón, M. (2002). *Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería*. Editorial Pearson. España. Recuperado de. <https://books.google.com.pe/books?id=k5nzjdCcvCEC&pg=PT221&dq=satisfaccion+laboral+y+comunicaci%C3%B3n+formal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjLvoPU7Z7QAUM4SYKHeMIBUsQ6AEIJzAB#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%20y%20comunicaci%C3%B3n%20formal&f=false>
- Alva, Z. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, 2014*. Recuperado de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATIS_FACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

- Bernhard, H. (2014). *BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación*. Universidad Técnica Federico Santa María. Santiago de Chile. Tercera edición. BHH Ltda. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Dm4-MGAY5vMC&pg=PA149&dq=clima+organizacional+conceptos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2uP3ik5vTAhUGPiYKHeeWBm0Q6AEINDAD#v=onepage&q=clima%20organizacional%20conceptos&f=false>
- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Crismán, R. (2016). *La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas. Una propuesta con respecto a la modalidad lingüística andaluza*. Editorial ACCI ediciones – Asociación cultural y científica iberoamericana. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=edQsDAAQBAJ&pg=PA83&dq=que+es+el+alfa+de+cronbach+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi21d6uqLvQAUG5CYKHblrCIIQ6AEIGjAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20alfa%20de%20cronbach%202016&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. México D.F. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Perú. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/594638/1/TESES+FINAL+4.pdf>
- Peña, M; Díaz, Ma., Carrillo, A. (2015) en el trabajo de investigación: *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar laboral*. Revista Internacional Administración & Finanzas. Volumen 8. Número 1. Recuperado de

<ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>

Anexo 2: Matriz de consistencia

Matriz de consistência

Título: Comunicación Interna y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.

Autor: Br. José Antonio Muñoz Molina

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017?</p> <p>Problemas Específicos: 1. ¿Qué relación existe entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército? 2. ¿Qué relación existe entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército? 3. ¿Qué relación existe entre recompensa y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército? 4. ¿Qué relación existe entre desafío y satisfacción laboral del personal administrativo</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación que existe entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército. 2. Determinar la relación que existe entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército. 3. Determinar la relación que existe entre recompensa y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército. 4. Determinar la relación que existe entre desafío</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. Existe una relación significativa entre estructura y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército. 2. Existe una relación significativa entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército. 3. Existe una relación significativa entre recompensa y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército. 4. Existe una relación significativa entre desafío y satisfacción laboral del personal administrativo del</p>	Variable 1: clima laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Dimensión 1: estructura	Jerarquía, normas y procedimientos	01 al 07		
			Dimensión 2: Responsabilidad	Supervisiones e iniciativas	08 al 15		
			Dimensión 3: recompensa	Reconocimientos y sanciones	16 al 22	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo [50 – 117]
			Dimensión 4: desafío	Tomas de decisiones y riesgos	23 al 26		
			Dimensión 5: relaciones	Ambiente laboral y relaciones interpersonales	27 al 31		
			Dimensión 6: cooperación	Óptimo trabajo y apoyo mutuo	32 al 36		
			Dimensión 7: estándares		37 al 41		
			Dimensión 8: conflictos	Rendimiento y desempeño	42 al 45		
			Dimensión 9: identidad	Libertad de opinión, acuerdos y desacuerdos Empatía y lealtad	46 al 50		

<p>del Hospital Militar Central del Ejército?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre relaciones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?</p> <p>6. ¿Qué relación existe entre cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?</p> <p>7. ¿Qué relación existe entre estándares y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?</p> <p>8. ¿Qué relación existe entre conflictos y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?</p> <p>9. ¿Qué relación existe entre identidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército?</p>	<p>y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre relaciones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>6. Determinar la relación que existe entre cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>7. Determinar la relación que existe entre estándares y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>8. Determinar la relación que existe entre conflictos y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>9. Determinar la relación que existe entre identidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p>	<p>Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>5. Existe una relación significativa entre relaciones y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>6. Existe una relación significativa entre cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>7. Existe una relación significativa entre estándares y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>8. Existe una relación significativa entre conflictos y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>9. Existe una relación significativa entre identidad y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército.</p>	Variable 2: satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Dimensión 1: Necesidades de satisfacción o motivadoras	Satisfacción intrínseca	01 al 07	(5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo [15 – 35] Moderado [36 – 56] Alto [57 – 75]
Dimensión 2: Necesidades higiénicas	Satisfacción extrínseca	08 al 15					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: (2016), el Tipo de investigación es básica la cual persigue crear la elaboración de un conjunto de conocimientos teóricos sin una aplicación práctica inmediata. Suele ser el fundamento de otra investigación (p. 14).</p> <p>Alcance Personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017.</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Método: Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la metodología de la investigación es el enfoque cuantitativo. Enfoque cuantitativo Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p. 4).</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 114 empleados administrativos del Hospital Militar Central del Ejército.</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra estuvo conformada por 88 empleados administrativos del Hospital Militar Central del Ejército.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Basado en el cuestionario clima organizacional de Litwin y Stringer, cuestionario de 50 preguntas en una escala tipo Likert.</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: Estadístico inferencial</p> <p>Ámbito de Aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración:</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Basado en la escala de Peter Warr y colaboradores (Warr, Cook y Walt, 1979), cuestionario de 15 preguntas en una escala tipo Likert.</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: Estadístico inferencial</p> <p>Ámbito de Aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se describió a través de tablas y figuras estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS 22.</p> <p>INFERENCIAL: Se realizó a través de la escala correlacional de Rho de Spearman para demostrar la relación de las variables.</p>

Anexo 3: Instrumentos de evaluacion

Cuestionario indexado: Clima organizacional (Litwin y Stringer).

ARTICULOS

33

ANEXO

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL (Autores: Litwin y Stringer)

INSTRUCCIONES:

A continuación ustedes encontrarán una serie de afirmaciones acerca de la Empresa en que usted trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta que son las siguiente: Totalmente de acuerdo, Relativamente de acuerdo, Relativamente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

Deberá marcar con una X la alternativa que según su opinión describe con más exactitud la situación actual de la empresa.

	Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados.				
2. En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.				
3. Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuales son las tareas y responsabilidades de cada uno.				
4. En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa.				
5. Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.				
6. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.				
7. En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.				

	Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8. Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.				
9. En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.				
10. Quienes dirigen esta empresa prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.				
11. En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.				
12. Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.				
13. Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.				
14. Es común en esta empresa que los errores sean superados sólo con disculpas.				
15. Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.				
16. En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.				
17. En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.				

	Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
18. En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.				
19. En esta empresa existe una tendencia a ser más negativo que positivo.				
20. En esta empresa no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.				
21. En esta empresa los errores son sancionados.				
22. En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.				
23. Esta empresa se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fué necesario.				
24. En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.				
25. La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.				
26. Para que esta empresa sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.				
27. Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad.				
28. Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.				
29. En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos.				
30. En esta empresa la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.				
31. En esta empresa existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.				

	Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
32. En esta empresa los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.				
33. En esta empresa la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.				
34. En esta empresa no existe mucha confianza entre superior y subordinado.				
35. La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.				
36. En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.				
37. En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.				
38. Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha.				
39. En esta empresa la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.				
40. Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.				
41. En esta empresa se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.				
42. En esta empresa las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.				
43. En esta empresa, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.				

ARTICULOS

37

	Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
44. La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.				
45. En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.				
46. En esta empresa no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.				
47. Las personas están satisfechas de estar en esta empresa.				
48. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.				
49. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la empresa.				
50. En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.				

ANEXO 1: Encuesta de satisfacción Laboral

Encuesta de satisfacción laboral

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el área laboral, se presentan varias opciones (de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promoción							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La diversidad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

Overall Job Satisfaction Scale de Peter Warr y colaboradores (Warr, Cook y Wall, 1979).

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Me dirijo a usted, solicitando su colaboración a fin de obtener información respecto a la comunicación interna del personal administrativo, por lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados me permitirán proponer sugerencias al respecto. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Escala Valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
	Dimensión 1: estructura	S	CS	AV	CN	N
1	En esta institución está claro que las tareas están bien y organizadas					
2	En esta organización siempre está claro quién debe tomar las decisiones.					
3	En esta institución está claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno					
4	En esta institución es necesario permiso para hacer cada cosa					
5	Las ideas nuevas no se toman en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir					
6	En esta organización trabajamos de forma clara y planificada					
7	En las labores que me desempeño, se exactamente quién es mi jefe.					

	Dimensión 2: Responsabilidad	S	CS	AV	CN	N
8	Los jefes prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.					
9	En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.					
10	Los jefes prefieren que si se hace bien las, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.					
11	Los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.					
12	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.					
13	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.					
14	Es común que los errores sean superados sólo con disculpas.					
15	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume su responsabilidad en el trabajo.					
	Dimensión 3: recompensa	S	CS	AV	CN	N
16	En esta institución los que realizan mejor el trabajo pueden llegar a ocupar mejores puestos.					
17	En la institución es importante destacar el trabajo bien hecho					
18	En la institución mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.					
19	En la entidad existe una tendencia a ser más negativo que positivo.					
20	En la entidad hay recompensa y reconocimiento por el trabajo bien realizado.					
21	En esta empresa los errores son sancionados					
22	En la entidad se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos					
	Dimensión 4: desafío	S	CS	AV	CN	N
23	La entidad se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.					
24	En la institución la toma de decisiones se realiza de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.					

25	La dirección de la institución considera las buenas iniciativas					
26	Para que la institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.					
	Dimensión 5: relaciones	S	CS	AV	CN	N
27	Entre el personal de la institución predomina un ambiente de amistad.					
28	La institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.					
29	En la institución es fácil tener amigos.					
30	En esta institución la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.					
31	En esta institución existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.					
	Dimensión 6: cooperación	S	CS	AV	CN	N
32	En esta institución los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.					
33	En la institución la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.					
34	En esta institución existe mucha confianza entre superior y subordinado.					
35	La institución muestra interés por las personas, sus problemas e inquietudes.					
36	Cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.					
	Dimensión 7: estándares	S	CS	AV	CN	N
37	En la institución se exige un rendimiento muy alto en el trabajo.					
38	Para la administración de esta institución toda tarea puede ser mejor hecha.					
39	Mi jefe continuamente insiste continuamente en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.					
40	La institución mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.					
41	En la institución se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.					
	Dimensión 8: conflictos	S	CS	AV	CN	N
42	En la institución las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.					
43	La mejor manera de dar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.					

44	La dirección considera que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.					
45	En la institución se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.					
	Dimensión 9: identidad	S	CS	AV	CN	N
46	En la institución no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.					
47	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.					
48	Soy miembro de un equipo que funciona bien.					
49	Existe lealtad hacia la institución.					
50	En la institución las personas están preocupadas de sus propios intereses.					

¡Muchas gracias!

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Me dirijo a usted, solicitando su colaboración a fin de obtener información respecto a la satisfacción laboral del personal administrativo, por lo cual le solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas. Los resultados me permitirán proponer sugerencias al respecto. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Escala Valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL						
	DIMENSIÓN 1: NECESIDADES DE SATISFACCIÓN O MOTIVADORAS	S	CS	AV	CN	N
1	Las condiciones físicas del trabajo son buenas					
2	Elige su propio método de trabajo					
3	Hay compañerismo en el trabajo					
4	Tiene reconocimiento por el trabajo realizado					
5	El jefe recompensa la eficiencia en el trabajo					
6	Cumple con la responsabilidad asignada					
7	El salario satisface sus necesidades primordiales					

	DIMENSIÓN 2: NECESIDADES HIGIÉNICAS	S	CS	AV	CN	N
8	Tiene buenas posibilidades de utilizar las capacidades					
9	Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo					
10	En la institución tiene posibilidades de promoción					
11	En la institución existe una buena gestión					
12	Se presta atención a las sugerencias realizadas					
13	En la institución se cumple con el horario de trabajo					
14	Existe carga laboral					
15	Siente que existe estabilidad laboral					

¡Muchas gracias!

Anexo 4: Análisis de confiabilidad

Variable 1: Clima organizacional

Escala: ALL VARIABLES

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	50

Variable 2: Satisfacción laboral

→ Fiabilidad

[Conjunto_de_datos3]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,695	15

Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto

FIABILIDAD20ultimo.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	VAR00035	VAR00036	VAR00037	VAR00038	VAR00039	VAR00040	VAR00041	VAR00042	VAR00043
1	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
2	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
3	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre
4	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
5	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
6	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
7	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
8	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre
9	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Casi nunca
10	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
11	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre
12	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
13	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
14	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
15	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
16	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
17	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
18	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
19	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre
20	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Casi nunca

Anexo 6: Base de datos de la muestra

SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 1	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 2	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 3	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 4	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 5	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 6	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 7	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 8	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 3
196	28	31	28	16	20	18	19	16	20
193	26	31	28	14	20	20	19	16	19
148	24	18	20	15	17	14	16	11	13
156	21	25	22	9	17	18	14	13	17
175	24	28	21	12	20	18	18	16	18
199	29	31	28	16	21	18	19	16	21
208	31	35	28	18	22	20	20	14	20
202	28	33	29	16	20	22	19	15	20
187	26	31	24	14	20	18	18	16	20
187	26	38	27	11	23	12	20	13	17
208	30	33	29	17	22	22	20	15	20
174	24	30	20	11	20	19	16	15	19
202	31	30	29	17	23	18	20	13	21
208	31	35	28	18	22	20	20	14	20
202	28	33	29	16	20	22	19	15	20
175	24	28	21	12	20	18	18	16	18
199	29	31	28	16	21	18	19	16	21
148	24	18	20	15	17	14	16	11	13
156	21	25	22	9	17	18	14	13	17
196	28	31	28	16	20	18	19	16	20
193	26	31	28	14	20	20	19	16	19
196	28	31	28	16	20	18	19	16	20
193	26	31	28	14	20	20	19	16	19
148	24	18	20	15	17	14	16	11	13
156	21	25	22	9	17	18	14	13	17
175	24	28	21	12	20	18	18	16	18
199	29	31	28	16	21	18	19	16	21
208	31	35	28	18	22	20	20	14	20
202	28	33	29	16	20	22	19	15	20
187	26	31	24	14	20	18	18	16	20
187	26	38	27	11	23	12	20	13	17
208	30	33	29	17	22	22	20	15	20
196	28	31	28	16	20	18	19	16	20
193	26	31	28	14	20	20	19	16	19
148	24	18	20	15	17	14	16	11	13
156	21	25	22	9	17	18	14	13	17
175	24	28	21	12	20	18	18	16	18
199	29	31	28	16	21	18	19	16	21

208	31	35	28	18	22	20	20	14	20
202	28	33	29	16	20	22	19	15	20
187	26	31	24	14	20	18	18	16	20
187	26	38	27	11	23	12	20	13	17
208	30	33	29	17	22	22	20	15	20
156	21	25	22	9	17	18	14	13	17
175	24	28	21	12	20	18	18	16	18
199	29	31	28	16	21	18	19	16	21
196	28	31	28	16	20	18	19	16	20
193	26	31	28	14	20	20	19	16	19
148	24	18	20	15	17	14	16	11	13
208	31	35	28	18	22	20	20	14	20
202	28	33	29	16	20	22	19	15	20
187	26	31	24	14	20	18	18	16	20
187	26	38	27	11	23	12	20	13	17
208	30	33	29	17	22	22	20	15	20
193	26	31	28	14	20	20	19	16	19
148	24	18	20	15	17	14	16	11	13
156	21	25	22	9	17	18	14	13	17
175	24	28	21	12	20	18	18	16	18
199	29	31	28	16	21	18	19	16	21
208	31	35	28	18	22	20	20	14	20
202	28	33	29	16	20	22	19	15	20
187	26	31	24	14	20	18	18	16	20
187	26	38	27	11	23	12	20	13	17
208	30	33	29	17	22	22	20	15	20
174	24	30	20	11	20	19	16	15	19
202	31	30	29	17	23	18	20	13	21
208	31	35	28	18	22	20	20	14	20
202	28	33	29	16	20	22	19	15	20
175	24	28	21	12	20	18	18	16	18
199	29	31	28	16	21	18	19	16	21
148	24	18	20	15	17	14	16	11	13
156	21	25	22	9	17	18	14	13	17
196	28	31	28	16	20	18	19	16	20
193	26	31	28	14	20	20	19	16	19
196	28	31	28	16	20	18	19	16	20
193	26	31	28	14	20	20	19	16	19
148	24	18	20	15	17	14	16	11	13
156	21	25	22	9	17	18	14	13	17
175	24	28	21	12	20	18	18	16	18
199	29	31	28	16	21	18	19	16	21

Variable 2

4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	5	2	3	3	4
3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
2	5	2	2	2	5	1	4	5	1	5	5	3	5	5
3	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	5	2	3	3	4
3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
2	5	2	2	2	5	1	4	5	1	5	5	3	5	5
3	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	5	2	3	3	4
3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
2	5	2	2	2	5	1	4	5	1	5	5	3	5	5
3	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
3	4	3	3	5	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3

SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 1	SUMATORIA TOTAL DE LA VARIABLE 1 DIMENSIÓN 2
59	27	32
57	26	31
48	20	28
49	23	26
58	28	30
60	27	33
62	27	35
63	31	32
61	29	32
52	19	33
62	26	36
56	27	29
62	26	36
62	27	35
63	31	32
58	28	30
60	27	33
48	20	28
49	23	26
59	27	32
57	26	31
59	27	32
57	26	31
48	20	28
49	23	26
58	28	30
60	27	33
62	27	35
63	31	32
61	29	32
52	19	33
62	26	36
59	27	32
57	26	31
48	20	28
49	23	26
58	28	30
60	27	33
62	27	35
63	31	32

61	29	32
52	19	33
62	26	36
49	23	26
58	28	30
60	27	33
59	27	32
57	26	31
48	20	28
62	27	35
63	31	32
61	29	32
52	19	33
62	26	36
57	26	31
48	20	28
49	23	26
58	28	30
60	27	33
62	27	35
63	31	32
59	27	32
57	26	31
48	20	28
49	23	26
58	28	30
60	27	33
62	27	35
63	31	32
61	29	32
52	19	33
62	26	36
56	27	29
62	26	36
62	27	35
63	31	32
58	28	30
60	27	33
48	20	28
49	23	26
59	27	32
57	26	31
59	27	32
57	26	31
48	20	28
49	23	26
58	28	30
60	27	33

Anexo 7: Formatos de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ESTRUCTURA								
1	En esta institución está claro que las tareas están bien y organizadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	En esta organización siempre está claro quién debe tomar las decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	En esta institución está claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	En esta institución es necesario permiso para hacer cada cosa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Las ideas nuevas no se toman en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	En esta organización trabajamos de forma clara y planificada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	En las labores que me desempeño, se exactamente quién es mi jefe.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
RESPONSABILIDAD								
8	Los jefes prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Los jefes prefieren que si se hace bien las, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por si solos y no recurrir necesariamente a los jefes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Es común que los errores sean superados sólo con disculpas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume su responsabilidad en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
RECOMPENSA								
16	En esta institución los que realizan mejor el trabajo pueden llegar a ocupar mejores puestos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	En la institución es importante destacar el trabajo bien hecho.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	En la institución mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	En la entidad existe una tendencia a ser más negativo que positivo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	En la entidad hay recompensa y reconocimiento por el trabajo bien realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	En esta institución los errores son sancionados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	En la entidad se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

	DESAFIO	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23	La entidad se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	En la institución la toma de decisiones se realiza de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	La dirección de la institución considera las buenas iniciativas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Para que la institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	RELACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
27	Entre el personal de la institución predomina un ambiente de amistad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	La institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	En la institución es fácil tener amigos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	En esta institución la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
31	En esta institución existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	COOPERACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
32	En esta institución los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
33	En la institución la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
34	En esta institución existe mucha confianza entre superior y subordinado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
35	La institución muestra interés por las personas, sus problemas e inquietudes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
36	Cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	ESTÁNDARES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
37	En la institución se exige un rendimiento muy alto en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
38	Para la administración de esta institución toda tarea puede ser mejor hecha.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
39	Mi jefe continuamente insiste continuamente en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
40	La institución mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
41	En la institución se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	CONFLICTO	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
42	En la institución las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
43	La mejor manera de dar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
44	La dirección considera que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
45	En la institución se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

IDENTIDAD		Sí	No	Sí	No	Sí	No
46	En la institución no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	/		/		/	
47	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.	/		/		/	
48	Soy miembro de un equipo que funciona bien.	/		/		/	
49	Existe lealtad hacia la institución.	/		/		/	
50	En la institución las personas están preocupadas de sus propios intereses.	/		/		/	

Si hay suficiencia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Flan Sotelo Wilmar Sebastian*

Especialidad del validador: *Gerencia Operativa / Finanzas*

DNI: *06175729*

04 de Julio del 2017



Firma del Experto Informante.

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

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 SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	NECESIDADES DE SATISFACCIÓN O MOTIVADORAS							
2	Las condiciones físicas del trabajo son buenas.	✓		✓		✓		
3	Elige su propio método de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Hay compañerismo en el trabajo.	✓		✓		✓		
5	Tiene reconocimiento por el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
6	El jefe recompensa la eficiencia en el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Cumple con la responsabilidad asignada.	✓		✓		✓		
8	El salario satisface sus necesidades primordiales.	✓		✓		✓		
	NECESIDADES HIGIENICAS							
9	Tiene buenas posibilidades de utilizar las capacidades.	✓		✓		✓		
10	Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
11	En la institución tiene posibilidades de promoción.	✓		✓		✓		
12	En la institución existe una buena gestión.	✓		✓		✓		
13	Se presta atención a las sugerencias realizadas.	✓		✓		✓		
14	En la institución se cumple con el horario de trabajo.	✓		✓		✓		
15	Existe carga laboral	✓		✓		✓		
	Siente que existe estabilidad laboral.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Flora Stelo Willyu Fabiana DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gerencia gerencia general / Economista

04 de Junio del 2017

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ESTRUCTURA							
1	En esta institución está claro que las tareas están bien y organizadas.	✓		✓		✓		
2	En esta organización siempre está claro quién debe tomar las decisiones.	✓		✓		✓		
3	En esta institución está claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.	✓		✓		✓		
4	En esta institución es necesario permiso para hacer cada cosa.	✓		✓		✓		
5	Las ideas nuevas no se toman en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	✓		✓		✓		
6	En esta organización trabajamos de forma clara y planificada.	✓		✓		✓		
7	En las labores que me desempeño, se exactamente quien es mi jefe.	✓		✓		✓		
	RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los jefes prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	✓		✓		✓		
9	En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	✓		✓		✓		
10	Los jefes prefieren que si se hace bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	✓		✓		✓		
11	Los jefes dan las indicaciones generales de los que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	✓		✓		✓		
12	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.	✓		✓		✓		
13	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.	✓		✓		✓		
14	Es común que los errores sean superados solo con disculpas.	✓		✓		✓		
15	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume su responsabilidad en el trabajo.	✓		✓		✓		
	RECOMPENSA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En esta institución los que realizan mejor el trabajo pueden llegar a ocupar mejores puestos.	✓		✓		✓		
17	En la institución es importante destacar el trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
18	En la institución mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.	✓		✓		✓		
19	En la entidad existe una tendencia a ser más negativo que positivo.	✓		✓		✓		
20	En la entidad hay recompensa y reconocimiento por el trabajo bien realizado.	✓		✓		✓		
21	En esta institución los errores son sancionados.	✓		✓		✓		
22	En la entidad se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.	✓		✓		✓		

	DESAFIO	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23	La entidad se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
24	En la institución la toma de decisiones se realiza de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
25	La dirección de la institución considera las buenas iniciativas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Para que la institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	RELACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
27	Entre el personal de la institución predomina un ambiente de amistad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
28	La institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
29	En la institución es fácil tener amigos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
30	En esta institución la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
31	En esta institución existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	COOPERACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
32	En esta institución los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
33	En la institución la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
34	En esta institución existe mucha confianza entre superior y subordinado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
35	La institución muestra interés por las personas, sus problemas e inquietudes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
36	Cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	ESTÁNDARES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
37	En la institución se exige un rendimiento muy alto en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
38	Para la administración de esta institución toda tarea puede ser mejor hecha.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
39	Mi jefe continuamente insiste continuamente en que mejoramos nuestro trabajo individual y en grupo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
40	La institución mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
41	En la institución se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	CONFLICTO	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
42	En la institución las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
43	La mejor manera de dar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
44	La dirección considera que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
45	En la institución se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	

IDENTIDAD		SI	No	SI	No	SI	No
46	En la institución no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	/					
47	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.	/		/		/	
48	Soy miembro de un equipo que funciona bien.	/		/		/	
49	Existe lealtad hacia la institución.	/		/		/	
50	En la institución las personas están preocupadas de sus propios intereses.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Baldy Martha Santiago DNI: 25574954

Especialidad del validador: Mg. Domitila e Investigaciones Universitarias

04 de Junio del 2017

[Firma]
Firma del Experto Informante.

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

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 SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	NECESIDADES DE SATISFACCIÓN O MOTIVADORAS							
2	Las condiciones físicas del trabajo son buenas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Elige su propio método de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Hay compañerismo en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Tiene reconocimiento por el trabajo realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	El jefe recompensa la eficiencia en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Cumple con la responsabilidad asignada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	El salario satisface sus necesidades primordiales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	NECESIDADES HIGÉNICAS							
8	Tiene buenas posibilidades de utilizar las capacidades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	En la institución tiene posibilidades de promoción.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	En la institución existe una buena gestión.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Se presta atención a las sugerencias realizadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	En la institución se cumple con el horario de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Existe carga laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Siente que existe estabilidad laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gallardo Nolasco Santos DNI: 25514954

Especialidad del validador: Mg. Domínguez e investigación y desarrollo

.....04 Junio del 2017

[Firma]

Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ESTRUCTURA								
1	En esta institución está claro que las tareas están bien y organizadas.	/		/		/		
2	En esta organización siempre está claro quién debe tomar las decisiones.	/		/		/		
3	En esta institución está claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.	/		/		/		
4	En esta institución es necesario permiso para hacer cada cosa.	/		/		/		
5	Las ideas nuevas no se toman en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	/		/		/		
6	En esta organización trabajamos de forma clara y planificada.	/		/		/		
7	En las labores que me desempeño, se exactamente quien es mi jefe.	/		/		/		
RESPONSABILIDAD								
8	Los jefes prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	/		/		/		
9	En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	/		/		/		
10	Los jefes prefieren que si se hace bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	/		/		/		
11	Los jefes dan las indicaciones generales de los que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	/		/		/		
12	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.	/		/		/		
13	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por si solos y no recurrir necesariamente a los jefes.	/		/		/		
14	Es común que los errores sean superados solo con disculpas.	/		/		/		
15	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume su responsabilidad en el trabajo.	/		/		/		
RECOMPENSA								
16	En esta institución los que realizan mejor el trabajo pueden llegar a ocupar mejores puestos.	/		/		/		
17	En la institución es importante destacar el trabajo bien hecho.	/		/		/		
18	En la institución mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.	/		/		/		
19	En la entidad existe una tendencia a ser más negativo que positivo.	/		/		/		
20	En la entidad hay recompensa y reconocimiento por el trabajo bien realizado.	/		/		/		
21	En esta institución los errores son sancionados.	/		/		/		
22	En la entidad se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.	/		/		/		

	DESAFIO	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23	La entidad se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	En la institución la toma de decisiones se realiza de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	La dirección de la institución considera las buenas iniciativas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Para que la institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	RELACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
27	Entre el personal de la institución predomina un ambiente de amistad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	La institución se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	En la institución es fácil tener amigos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	En esta institución la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
31	En esta institución existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	COOPERACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
32	En esta institución los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
33	En la institución la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
34	En esta institución existe mucha confianza entre superior y subordinado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
35	La institución muestra interés por las personas, sus problemas e inquietudes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
36	Cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	ESTÁNDARES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
37	En la institución se exige un rendimiento muy alto en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
38	Para la administración de esta institución toda tarea puede ser mejor hecha.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
39	Mi jefe continuamente insiste continuamente en que mejoraremos nuestro trabajo individual y en grupo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
40	La institución mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
41	En la institución se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	CONFLICTO	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
42	En la institución las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
43	La mejor manera de dar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
44	La dirección considera que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
45	En la institución se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

IDENTIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
46	En la institución no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	/		/		/	
47	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.	/		/		/	
48	Soy miembro de un equipo que funciona bien.	/		/		/	
49	Existe lealtad hacia la institución.	/		/		/	
50	En la institución las personas están preocupadas de sus propios intereses.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ MARTÍNEZ LÓPEZ EDWIN A. DNI: 89080039

Especialidad del validador: NEODOLDO

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04 JUN 2014 de... del 20... 14

[Firma manuscrita]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	NECESIDADES DE SATISFACCIÓN O MOTIVADORAS							
2	Las condiciones físicas del trabajo son buenas.	/		/		/		
3	Elige su propio método de trabajo.	/		/		/		
4	Hay compañerismo en el trabajo.	/		/		/		
5	Tiene reconocimiento por el trabajo realizado.	/		/		/		
6	El jefe recompensa la eficiencia en el trabajo.	/		/		/		
7	Cumple con la responsabilidad asignada.	/		/		/		
	El salario satisface sus necesidades primordiales.	/		/		/		
	NECESIDADES HIGIÉNICAS							
8	Tiene buenas posibilidades de utilizar las capacidades.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo.	/		/		/		
10	En la institución tiene posibilidades de promoción.	/		/		/		
11	En la institución existe una buena gestión.	/		/		/		
12	Se presta atención a las sugerencias realizadas.	/		/		/		
13	En la institución se cumple con el horario de trabajo.	/		/		/		
14	Existe carga laboral.	/		/		/		
15	Siente que existe estabilidad laboral.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ M. MARTINEZ LOPEZ FLORES DNI: 09280039

Especialidad del validador: Psicología

04 de Junio del 2017



Firma del Experto Informante.

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

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