



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Satisfacción Laboral en relación con el Clima Organizacional en el Hospital
de Apoyo Chepén – 2018

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Frank Ernesto Rubio Vásquez

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka

ASESOR ESPECIALISTA

Mg. Ferradas Burga, Matías Martín Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2018

Página del Jurado



Dra. Olenka Espinoza Rodriguez

Presidente



Mg. Martin Ferradas Burga

Secretario



Mg. Mirtha Armas

Vocal

Dedicatoria

Mi investigación está dedicado para mis seres queridos más importantes en mi vida, quienes a lo largo de este duro camino siempre me han apoyado y estuvieron presente en cada momento. Con mucho amor para mis padres la Sra. Janina y el Sr. Ricardo; de la misma consideración a mi prometida Diana. Mediante el presente proyecto de investigación dejo en evidencia haber recibido siempre su apoyo, esmero y sacrificio permitiéndome lograr este objetivo de la mano de cada uno de ellos.

Agradecimiento

Quiero partir agradeciendo a Dios por haberme permitido siempre contar con el apoyo de mis padres; por guiarme, enseñarme y brindarme la sabiduría que era necesario para continuar por el buen camino. A su vez, agradecer a mis queridos padres quienes supieron forjarme como una persona de bien y brindado su apoyo constante en este camino, el haber alcanzado y logrado esta meta se lo debo a ustedes. Por otro lado quiero agradecer con mucho amor a mi prometida Diana quien me ha acompañado en cada momento de esta etapa. Por ultimo agradezco a cada uno de mis formadores, personas de gran sabiduría quienes mediante sus conocimientos impartidos y esfuerzo hoy en día puedo culminar de manera exitosa mi carrera profesional.

Declaración de Autenticidad

Yo Rubio Vásquez, Frank Ernesto identificado con el número de DNI 47595331, con la finalidad de acatar las condiciones actuales establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la presente investigación y todos los documentos son reales y verídicos.

De igual modo, declaro de la misma manera que los datos y la información, dentro de este proyecto de investigación, en su totalidad son legítimos y fiables.

Por lo tanto dispongo la total aceptación correspondiente si existiese cualquier falsedad, encubrimiento y exclusión tanto de los datos como de información plasmada en la presente investigación sometiéndome a lo dispuesto por las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

De igual manera estoy permitiendo a la Universidad César Vallejo alguna futura publicación de la presente investigación si así fuese considerado convenientemente.



Rubio Vásquez Frank Ernesto

DNI: 47595331

Presentación

Estimados integrantes del Jurado:

En parabién de acatar las actuales condiciones establecidas el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo me es un honor presente frente a ustedes mi proyecto de investigación titulado “Satisfacción Laboral en relación con el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén – 2018”, el cual dejo a su entera consideración esperando que cope sus expectativas y tenga lo requerido para conseguir el título Profesional de Licenciado en Administración.

EL autor

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1. Satisfacción Laboral	17
1.3.2. Clima Organizacional	20
1.4. Formulación del Problema	22
1.5. Justificación del Estudio	23
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	24
II. Método	25
2.1. Diseño de Investigación	25
2.2. Variables de Operacionalización	25
2.3. Población y Muestra	28
2.3.1. Población	28
2.3.2. Muestra	28
2.3.3. Unidad Análisis:	29
2.3.4. Criterios de Selección	29

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.4.1. Validez	30
2.4.2. Confiabilidad	30
2.5. Método de Análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos Éticos.....	31
III. Resultados.....	32
IV. Discusión.....	39
V. Conclusiones	45
VI. Recomendaciones	47
VII. Referencias.....	49
Anexos	52

Resumen

El propósito principal de este proyecto de investigación fue determinar qué tipo de relación existe entre las variables Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén. El cual se ha llevado a cabo utilizando una investigación tipo correlacional, no experimental y de corte transversal. Se determinó utilizar una muestra de 156 colaboradores a los cuales se les aplicó los dos instrumentos de medición que permitió recolectar los datos necesarios. El Clima Organizacional fue medido en base al cuestionario adaptado de Koys y Decottis. Asimismo la Satisfacción Laboral fue medido a base del cuestionario denominado S10/12 adaptado de Meliá y Peiró, el cual fue acortada y reducida de dos versiones previas: el S4/82 y el S20/23. Se obtuvo como resultado que en el Hospital de Apoyo Chepén existe un nivel “Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho” con un promedio de 2.7, en lo que respecta Satisfacción Laboral y sus dimensiones; Ambiente Físico, Supervisión y Prestaciones Recibidas. Asimismo se logra observar un nivel de percepción “Regular” en lo que respecta el Clima organizacional con un promedio de 2.7 y una tendencia hacia un nivel “Malo”. Como objetivo general se determinó que existe evidencia significativa de una correlación directa entre las variables Satisfacción Laboral y Clima Organizacional con un nivel de significancia de 0.033 lo cual manifiesta que la parte directiva deben dedicarse a mejorar el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores del Hospital consiguiendo mejorar su bienestar emocional logrando una mayor satisfacción en su centro y áreas de labores.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Clima Organizacional, Hospital de Apoyo Chepén.

Abstract

The main purpose of this research project was to determine what type of relationship exists between the variables Labor Satisfaction and Organizational Climate at the Chepén Support Hospital. Which has been carried out using correlational type research, not experimental and cross-sectional. It was determined to use a sample of 156 collaborators to whom the two measuring instruments were applied, which allowed collecting the necessary data. The Organizational Climate was measured based on the questionnaire adapted from Koys and Decottis. Likewise, Labor Satisfaction was measured based on the questionnaire called S10 / 12 adapted from Meliá and Peiró, which was shortened and reduced from two previous versions: S4 / 82 and S20 / 23. It was obtained as a result that in the Chepén Support Hospital there is a level "Not Satisfied / Not Satisfied" with an average of 2.7, regarding Labor Satisfaction and its dimensions; Physical Environment, Supervision and Benefits Received. Likewise, it is possible to observe a "Regular" level of perception regarding the organizational climate with an average of 2.7 and a tendency towards a "Bad" level. As a general objective, it was determined that there is significant evidence of a direct correlation between the variables Labor Satisfaction and Organizational Climate with a level of significance of 0.033, which indicates that the directive part should be dedicated to improving the organizational climate and Labor Satisfaction in the employees of the Hospital managing to improve their emotional well-being, achieving greater satisfaction in their center and work areas.

Keywords: Job satisfaction, organizational climate, Chepén Support Hospital.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Internacionalmente, los últimos años a raíz del avance tecnológico y de la globalización se viene observando un incremento en el interés por parte de las organizaciones en enfocar una mayor atención en el capital humano. A través del tiempo se ha ido adquiriendo mayor conciencia de que, además de las remuneraciones, es de suma importancia darle la respectiva atención en la intervención en el momento de tomar alguna decisión y de crear mayores oportunidades de crecimiento para los colaboradores.

Las organizaciones de salud pública son entidades sociales, en donde las personas desempeñan sus labores en diferentes áreas de manera coordinada para aportar al cumplimiento de las metas establecidas siendo el clima organizacional fundamental tanto para el crecimiento del recurso humano como del crecimiento en la misma organización teniendo en consideración que el desempeño del empleado de salud está relacionado por las percepciones sobre su labor y de las condiciones en las que se desenvuelven dentro de las organizaciones.

A pesar de esto, en la actualidad se viene dando una gran controversia respecto a los métodos y a la búsqueda de cómo mejorar el Clima Organizacional siendo necesario tener presente la existencia de un consenso sobre la importancia con la que es considerada la opinión que tienen los usuarios sobre la prestación de servicios que recibe por parte de las instituciones de salud, y es considerado como un aspecto a tenerse presente en los planes de mejora de una organización, para brindar una atención de calidad que genere mayor satisfacción en los usuarios.

En los últimos años en todo el país se viene observando una insatisfacción por parte de la población respecto al servicio que se brinda en los Hospitales tanto en el Ministerio de Salud y EsSalud siendo éste uno de los principales problemas que han afrontado los diferentes gobiernos. Esta problemática se ve reflejada en un déficit de la calidad servicial por parte del personal de salud, infraestructura y equipamientos, a su vez del clima que tienen como organización y la insatisfacción laboral que existe dentro de los Hospitales.

En la ciudad de Trujillo este problema no es ajeno. La situación de los hospitales tanto del Ministerio de Salud y de EsSalud de toda la región de La Libertad es realmente preocupante y no solo por la infraestructura sino también por el servicio que se viene dando a diario dentro de los Hospitales siendo un factor determinante que genera una desconfianza y gran molestia por parte de la población en general.

Por otro lado, en los Hospitales los términos y condiciones laborales, que se viene implementando a través de la exigencia constante hacia los colaboradores generarán cambios en los estados de ánimos y motivación que afectan su desempeño propiciando alteraciones en la salud física y mental, con sintomatologías de agotamiento, ansiedad, modificación en su estado de humor, cambios de la atención, y respuestas conflictivas en la interacción con otros. Los Hospitales e Instituciones de salud pública se determinan en un ambiente y necesidad por atención oportuna, agradable y óptima para la calificación de calidad.

En un reciente informe del MINSA, de manera conjunta a las diferentes organizaciones de la Red de Salud – Chepén, proveedoras de salud, han estado desarrollando estrategias en busca de incrementar la Satisfacción del personal en el Hospital de Apoyo Chepén. Un factor determinante al cual están enfocando el mayor esfuerzo es mejorar los incentivos que se ofrecen a los colaboradores del Hospital puesto que estos consideran que su esfuerzo y trabajo realizado no es correctamente valorado ya que sus salarios, consideran, son muy bajos a comparación de los que reciben sus colegas que laboran en hospitales de ESSALUD; además manifiestan que ellos no perciben un pago de gratificaciones.

En lo que respecta el sector de la salud pública en donde se brinda servicios como el ámbito hospitalario, deben tener una estructura organizacional adecuada y orientada al beneficio no solo del usuario externo, sino también de los propios colaboradores con el fin de no afectar sus actividades laborales. Asimismo es fundamental que dentro del Hospital se logre una interacción diversa, demandando tomar decisiones óptimas, rápidas y sobre todo con responsabilidad por parte de los altos directivos.

Entre las afectaciones de mayor presencia en los colaboradores se encuentra el estrés laboral cuya afectación tiene gran impacto en el comportamiento laboral; y el riesgo de su inducción al llamado Síndrome de Burnout como la consecuencia más significativa en el ámbito laboral (Brito y Ciccoti, 2007). El estrés se evidencia por el desequilibrio entre el individuo y su entorno laboral; inicialmente se manifiesta con desgaste físico y reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales, producto de la demanda laboral y la disminución de la capacidad individual para afrontarlas (Organización internacional del trabajo -OIT, 2008).

Los cambios de gerencia y jefaturas que se han suscitado dentro del Hospital en los últimos años vienen trayendo consigo modificaciones constantes a nivel de gestión, en avances tecnológicos e innovación de la infraestructura. Cuando existen cambios de manera vertiginosa siempre afectan a las instituciones en lo que respecta la producción en bienes y servicio. Estas situaciones se vienen suscitando recientemente con los cambios del personal a otras áreas y lugares de trabajo sin previo aviso. Asimismo es de suma importancia que los colaboradores puedan tener aspiraciones de crecer profesionalmente en sus centros de labores, sin embargo en las entidades del estado y sobretodo los hospitales esto no se asemeja a la realidad debido a que muchos de los puestos ya llevan años y no son movidos.

Para aumentar la Satisfacción en los trabajadores se necesita diferentes estrategias y técnicas; entre las cuales está la mejora del Clima Organizacional identificando los factores que vienen afectando el cumplimiento del personal de salud del Hospital de Apoyo Chepén y porque existe un nivel alto de insatisfacción. A raíz de lo planteado anteriormente me realizo las siguientes preguntas:

- ¿Existe relación entre Satisfacción con la Supervisión y el Clima Organización en el Hospital de Apoyo Chepén?
- ¿Existe correlación entre la Satisfacción del Ambiente Físico con el Clima Organizacional en el Hospital Apoyo Chepén?
- ¿Existe relación entre la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas y el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén?

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Tesis Internacionales

Cáceres, Jara, Ríos y Sandoval (2016) en su tesis:

En esta tesis los autores buscaron hallar la correlatividad existente para Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en Funcionarios de Universidad Estatal Chilena, realizado en la Universidad Bío Bío, Chillán – Chile. Los autores realizaron un estudio cuantitativo - correlacional y aplicaron el cuestionario S20/23 y un cuestionario como Instrumento para Clima Organizacional. Estos cuestionarios fueron aplicados a un total de 166 trabajadores del área administrativa y a los docentes de la Institución anteriormente mencionada. En lo que respecta a resultados encontrados en la presente investigación mostraron un alto índice de satisfacción laboral asimismo con la percepción que el personal tenía con el Clima Organizacional. Al finalizar la investigación concluyeron que la percepción de un clima organizacional alto de dicha Institución estaba asociado al incremento del nivel de satisfacción laboral de los docentes y personal administrativo.

Velázquez, Gracia, Villegas y Jiménez (2017) en su artículo científico:

En este artículo científico que lleva como nombre Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de empresas que brindan servicios, realizado en la Univ. Autónoma del Estado Hidalgo – México se buscó determinar qué factores son los que cambian la percepción de los colaboradores hacia su lugar de trabajo en lo que respecta el nivel de Satisfacción y Clima Organizacional. Esta investigación fue llevada a cabo en colaboradores de 3 empresas de servicios en Pachuca de Soto Hidalgo y se utilizó para Clima Organizacional el instrumento de Brown y Leight, para Satisfacción Laboral se utilizó el S21/26 de J. L. Melia aplicado a 255 colaboradores. Esta investigación de corte cuantitativo, correlacional y descriptivo, dando como **resultado** que a más favorable percepción se tiene sobre el clima organizacional en las empresas los colaboradores se sienten más satisfechos laboralmente.

1.2.2. Tesis Nacionales

Silvera (2016) en su tesis:

El autor de la presente investigación tenía el principal fin determinar la Relación del Clima organizacional y Satisfacción laboral en la empresa ALMAPO SRL del distrito de Castilla, Provincia de Piura, departamento de Piura – 2014. Este trabajo de tesis fue llevada a cabo en la Univ. Inca Garcilaso de la Vega, se utilizó un instrumento que conto con 31 ítems tipo cerrado para poder recopilar los datos que el autor necesitaba y constituyo un total de 61 colaboradores de la empresa. Fue necesario utilizar un sistema deductivo e inductivo y de diseño descriptivo. Al término de su investigación el autor logro determinar que existía una estrecha correlación del clima organizacional y satisfacción laboral validando la hipótesis afirmando una correlación según los objetivos plasmados.

Pérez & Rivera (2015) en su tesis de investigación:

En esta tesis el objetivo principal fue identificar si hay una relación para las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores del Inst. de Investigaciones de la Amazonía Peruana, en el año 2013. Se aplicaron cuestionarios de Clima Organizacional validándolo la investigadora S. Palma en 1999 y en lo que respecta la variable Satisfacción Laboral se utilizó el validado por Price una muestra de 107 colaboradores de Iquitos y Pucallpa. Los resultados que los autores obtuvieron mostraron que un óptimo clima es una causa fundamental debido a que influencia de manera directa en la satisfacción laboral; llegando a la conclusión del vínculo de causa - efecto existente entre ambas variables estudiadas.

1.2.3. Tesis Locales

Morales (2016) en su proyecto de tesis:

En esta tesis cuyo objetivo principal era determinar la correlación existente del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el período 2016, esta investigación fue elaborada en la Universidad Cesar Vallejo – Perú y se utilizó un estudio correlacional, de corte transversal y no experimental. Para esta investigación fue necesaria una muestra de 274 colaboradores a los cuales se les realizó dos cuestionarios para llegar a medir ambas variables. El autor utilizó el instrumento que fue adaptado de Koys y Decottis para la variable Clima Organizacional y para Satisfacción Laboral el instrumento denominado S10/12 elaborado por Meliá y Peiró, siendo esta la versión más reducida a comparación de los cuestionarios: S4/82 y el S20/23 que se encargan de evaluar 6 y 5 dimensiones respectivamente. El autor concluyó que los resultados obtenidos muestran una relación existente de manera significativa entre las variables estudiadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Satisfacción Laboral

En la actualidad existe bastante aporte teórico brindado por muchos autores a través del tiempo lo cual nos es de mucha ayuda para poder comprender y analizar clara y ampliamente a lo que en realidad nos referimos al hablar de Satisfacción Laboral por ejemplo.

Las necesidades humanas y al impacto que tienen en la conducta de esta misma, en donde al satisfacer una necesidad inmediatamente aparece otra. Maslow categorizó estas necesidades en: Necesidades fisiológicas; como por ejemplo: supervivencia, alimento, etc. Además, las necesidades de seguridad; en donde el desempeño de los padres en el momento del crecimiento de cada persona es sumamente importante y tenemos como ejemplo la protección contra el daño, ausencia de miedo, etc. Asimismo, la necesidad de pertenencia; la cual surge al momento en que las anteriores mencionadas se encuentran satisfechas y tienen una relación de manera directa a lo que respecta entregar y recibir afecto, a su vez hace referencia a ser aceptado como parte de un grupo.

Por otra parte aparecen las Necesidades de estima; en donde se manifiesta que el ser humano empieza a tener una valoración positiva de su persona mostrando gran autoestima así como de la estima por parte de las demás personas con él. Como ultima necesidad tenemos las de Autorrealización; en donde la persona empieza a buscar la autosatisfacción, es decir que viene a ser el anhelo por alcanzar siempre lo que se tiene como objetivo planteado y todo ello viene de acorde a un crecimiento constante (Maslow, 1943).

La definición teórica de la Real Académica Española define que: “Es el sentido de confort que se adquiere cuando se ha conseguido cubrir una necesidad”. Además podemos llamar a la satisfacción, como una percepción positiva que el consumidor tiene por un bien o un servicio que adquirió.

“La satisfacción Laboral es un grupo de sensaciones beneficiosas o todo lo contrario mediante las cuales los colaboradores sienten a su área de trabajo” (Werther y Davis. 1982, p. 22).

Se entiende Satisfacción Laboral como “una emoción positivo o complaciente de parte de las personas respecto a las vivencias laborales adquiridas” (Locke, 1976, p.64).

Otros autores definen la Satisfacción Laboral en “un propósito de relación respecto a lo buscado y deseado de un lugar de trabajo y sobre la verdadera percepción de lo ofrecido” (Rice, Gentile y McFarlin, 1991, p.21).

Autores más modernos nos dicen que “Satisfacción es la respuesta de saciedad del usuario” (Oliver y Richard, 2009, p.40).

Cuando hablamos de satisfacción, se hace referencia a la saciedad. Es una percepción hacia un rasgo del producto o servicio, proporcionando un grado placentero de retribución relacionada en el consumo (Reyes, Mayo y Loredó, 2009, p. 17).

1.3.1.1. Los Niveles de Satisfacción

Existen 3 niveles de satisfacción que experimentan todos los colaboradores dentro de una organización: Insatisfacción, haciendo referencia a la negativa percepción por parte de los colaboradores respecto a la institución donde laboran. Satisfacción, se da cuando las expectativas de los colaboradores son cumplidas por parte de la organización y por último la Complacencia, este nivel hace referencia a cuando las expectativas de los colaboradores llegan a exceder (Ávila, 2011).

1.3.1.2. Dimensiones

Meliá y Peiró (1998) midieron la Satisfacción Laboral mediante 3 dimensiones: Satisfacción con el Ambiente Físico; lo cual hace énfasis en la impresión que tienen los trabajadores en alguna institución o empresa en lo que respecta al espacio, es decir el ambiente donde se realiza el trabajo y la infraestructura física, el saneamiento y por último la limpieza del área laboral; Satisfacción con la supervisión; en este punto hacen referencia sobre el nivel de regularidad que los jefes tienen para evaluar el desempeño de sus colaboradores; Satisfacción con las prestaciones recibidas; se refieren a cuán comprometidos están las instituciones en lo que respecta al cumplimiento hacia sus colaboradores (p.7-8)

El cálculo de la variable Satisfacción Laboral está basada en 6 dimensiones y se agrupan en dos grupos: La intrínseca hace referencia al grado en el que el trabajo resulta provechoso e interesante; De conveniencia, se refiere a la interacción con los compañeros del lugar de trabajo, el tema financiero, a la disposición de los recursos y a la línea de carrera (Kalleberg, 1977, p.9).

Así como las teorías anteriormente mencionadas, existe muchas más planteadas por diversos autores e investigadores a lo largo del tiempo las cuales hacen mención a otras dimensiones, como por ejemplo se puede tomar a la teoría bifactorial de Herzberg (1967) en donde se hace mención dos grupos: Factores de Higiene, en donde se hace referencia ambiente exterior del área laboral tales como; condiciones en las que se desempeñan laboralmente, la seguridad que existe y los vínculos que los colaboradores tiene con su supervisor, la supervisión misma, entre otros. Motivadores; son los sucesos positivos de la institución tales como: el reconocimiento, la responsabilidad, el trabajo mismo y el desarrollo profesional de los colaboradores.

1.3.1.3. Medición

Si bien es cierto existen una gama extensa de instrumentos que nos pueden ayudar a medir y estudiar la Satisfacción Laboral, muchos de ellos han sido de gran ayuda para estudios de todo el mundo.

Existe un instrumento para una Encuesta de Satisfacción en el Trabajo, el cual tiene un total de 7 dimensiones: Tales como la Satisfacción con el reconocimiento obtenido; la Satisfacción con el funcionamiento de la Organización; la Satisfacción con la comunicación en la Organización; la Satisfacción con la supervisión; la Satisfacción con los compañeros de trabajo; la Satisfacción con el trabajo y por último la Satisfacción con la naturaleza del trabajo (Zubimendi y Gil, 2006, p.120).

El Cuestionario que se utilizó para la presente investigación, validado para la variable Satisfacción Laboral, es el S1x0/12 el cual fue desarrollado en el año de 1998 por Meliá y Peiró conformado por 12 ítems y medido en 3 dimensiones: Tales como Satisf. con el ambiente físico; Satisf. con la supervisión y por ultimo Satisfacción con las prestaciones recibidas .

1.3.2. Clima Organizacional

Al hablar de Clima Organizacional hacemos referencia a la impresión que los trabajadores tienen respecto a los ambientes en que se encuentran desempeñando su trabajo el cual tiene una relación directa con el grado de motivación de cada uno de ellos.

Hasta la actualidad aún existen diversos autores que a través del tiempo vienen definiendo y estudiando al Clima Organizacional en referencia a las descripciones que fueron dadas por los estudiosos Croft & Halpin desde el año 1963 siendo las que mencionare a continuación:

Esta variable es definida como “las grandes condiciones de aspecto psicológico por parte de una organización, conseguido por el nivel en incentivos que conserven los colaboradores” (Chiavenato, 2004, p. 4).

Otros autores refieren que:

Al hablar de Clima Organizacional hacemos referencia a las sensaciones y actuaciones que son relativamente permanentes y que los colaboradores perciben sobre su organización, lo cual también afectan su desempeño y a la diferenciación entre una organización y otra (Anzola, 2003).

Se hace referencia “clima organizacional es una característica o atributo del ambiente que existen en la organización y del como lo perciben o experimentan los colaboradores influyendo de manera directa en su desenvolvimiento” (Chiavenato, 2009).

También hay otros autores que lo define como:

La forma en cómo perciben un conjunto de individuos que interactúan en un entorno laboral, donde se desempeña día a día, guiados por un superior o jefe de la organización. Sin embargo, se considera un clima como provechoso o desfavorable por los colaboradores de una organización, las percepciones que tengan los integrantes de la misma, dependiendo de sus experiencias entre iguales o de sus superiores dentro de la empresa (Guillén y Guil, 2000).

1.3.2.1. Dimensiones del Clima Organizacional

Es adecuado tener conocimiento que a lo largo del tiempo se viene estudiando e investigando las diferentes dimensiones de la variable Clima Organizacional, por parte de diversos estudiosos, buscando identificar y especificar aquellos factores que influyen el clima de toda institución. Debido a que es una variable multidimensional cabe recalcar las siguientes:

Se miden en siete dimensiones: El Entorno Físico; la Toma de decisiones; las Relaciones interpersonales en la organización; el Compromiso; la Adaptación al cambio; la Comunicación interna y por último el Reconocimiento (Chiang, Salazar y Nuñez, 2007).

Los investigadores Koys & Decottis, en el año de 1991, midieron el Clima Organizacional en 8 dimensiones.

1.3.2.1.1. **Autonomía:** Se hace referencia a la percepción que tiene el colaborador respecto a la autodeterminación correspondiente al momento de tomar alguna decisión dentro de la institución (Morales, 2016).

1.3.2.1.2. **Cohesión:** Se refiere a las percepciones que los colaboradores tienen respecto a los vínculos interpersonales entre los diferentes miembros de la institución u organización (Morales, 2016).

1.3.2.1.3. **Confianza:** Se refiere a la percepción de los colaboradores en lo que respecta a la posibilidad de comunicarse de manera abierta con sus jefes respecto a lo laboral y personal sin miedo alguno que la conversación sea utilizada como represalia (Morales, 2016).

1.3.2.1.4. **Presión:** Se hace referencia a la sensación por parte de cada colaborador respecto al nivel y patrones de desarrollo, actuación y termino de actividades encomendadas dentro de la institución (Morales, 2016).

1.3.2.1.5. **Apoyo:** Es la percepción que los colaboradores tienen respecto a la tolerancia y ayuda que los jefes inmediatos o superiores de la institución les brinda en los momentos de haberse cometido un error (Morales, 2016).

1.3.2.1.6. **Reconocimiento:** Hace referencia a la sensación que los colaboradores tienen respecto a las premios e incentivos por parte de sus superiores debido a su eficiente desempeño (Morales, 2016).

1.3.2.1.7. **Equidad:** Son las percepciones que el colaborador tiene respecto a si las reglas y las normas dentro de la institución son equitativas (Morales, 2016).

1.3.2.1.8. **Innovación:** Se refiere a la manera en como el colaborador percibe y adopta una postura en relación a la creatividad, el asumir algunos riesgos para mejorar el servicio o producto de alguna institución (Morales, 2016).

1.3.3. Medición

A lo largo del tiempo diversos investigadores han proporcionado una gama de instrumentos que hoy en día podemos utilizar para medir la variable Clima Organizacional y no hay mejor manera que hacerlo mediante cuestionarios en el cual se realicen las preguntas más relevantes a lo que sucede dentro de la organización.

Uno de los instrumentos utilizados es el que fue realizado por Chiang et al. (2007) en el cual se mide a la variable Clima Organizacional en 7 dimensiones y está compuesto por 53 ítems; tales como, el Entorno físico, las Relaciones Interpersonales, la Toma de Decisiones, el Compromiso, la Comunicación Interna, Adaptación al cambio y por último el Reconocimiento. (Chiang. et al., 2007, p.9).

En esta proyecto de investigación se empleó la herramienta más adecuado para implementar en las Instituciones públicas; el instrumento de medición utilizado por Koys y Decottis (1991) el cual es un cuestionario de 40 ítems y en base a ocho dimensiones, los cuales son: la Cohesión, la Autonomía, la Confianza, la Presión, el Reconocimiento, el Apoyo, la innovación y por último la equidad (Chiang, Salazar, Huerta & Nuñez, 2008, p.78).

1.4. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén – 2017?

1.5. Justificación del Estudio

Desde el punto de vista de Hernández, Fernández y Batista en el año 2010 afirman:

1.5.1. Conveniencia

La trascendencia de la presente investigación se encuentra en el efecto social que más adelante pueda generar debido a que toda la información y los resultados obtenidos serán brindados a las autoridades competentes del Hospital de Apoyo Chepén. A su vez, los resultados obtenidos serán de ayuda para desarrollar e implementar una nueva gestión mejorando el Clima Organizacional y la Satisfacción de los Colaboradores.

1.5.2. Relevancia Social

Esta investigación ayudó a que los colaboradores puedan expresar su percepción respecto al Clima Organizacional del Hospital de Apoyo Chepén. A su vez generó una mejor relación interpersonal entre todas las áreas del Hospital con el fin de poder así progresar en el servicio y buen trato brindado hacia a la población.

1.5.3. Implicancias Prácticas

Al existir una necesidad urgente que se pudo identificar en el Hospital de Apoyo Chepén se realizó esta investigación, la cual identificó el nivel de satisfacción que los usuarios internos (colaboradores) muestran, además de verificar la sensación que puedan tener en referencia al Clima Organizacional del Hospital.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén – 2017.

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén – 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en el “Hospital de Apoyo Chepén” – 2017

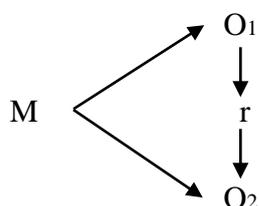
1.7.2. Objetivos Específicos

- 1.7.2.1.** Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2018.
- 1.7.2.2.** Identificar el nivel de la percepción del Clima Organizacional en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2018.
- 1.7.2.3.** Determinar la relación entre la Satisfacción con el Ambiente Físico y el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén – 2018.
- 1.7.2.4.** Determinar la relación entre la Satisfacción con la Supervisión y el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén – 2018.
- 1.7.2.5.** Determinar la relación entre la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas y el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén – 2018.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

En el presente proyecto de tesis se ha utilizado un diseño de investigación **No Experimental** ya que no se manipulado ninguna de las variables a estudiar, ya que solamente se observaron los resultados reales. Además, fue de corte **Transversal** porque el personal de salud (colaboradores) fue observado en su mismo ambiente de trabajo y en un momento determinado. Y también **Correlacional** ya que se identificó las relaciones que existen sobre las variables estudiadas en esta investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



M = Muestra

O₁ = Observación de la Variable 1

O₂ = Observación de la Variable 2

r = Correlación entre las variables

2.2. Variables de Operacionalización

2.2.1. Identificación de Variables

- Satisfacción Laboral
- Clima Organizacional

2.2.2. Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	La Satisfacción Laboral es definida como una emoción positiva o complaciente de parte de los colaboradores respecto a las vivencias laborales adquiridas dentro de una institución. (Locke, 1976).	Se definió mediante el cuestionario que se adaptó a Satisfacción Laboral S10/12 de Melia y Peiro (1998) conformado por 12 ítems y es medido por 3 dimensiones. Esta versión es la más reducida de dos anteriores; S4/82 medido por 6 dimensiones y S20/23 medido por 5 dimensiones	Satisfacción con el ambiente físico	Fin	Ordinal
				Saneamiento	
				Entorno Físico	
				Temperatura	
				Relación empleado - empleador	
				Seguridad	
				Presión	
				Evaluación de desempeño	
				Igualitarismo y justicia	
				Apoyo por parte de los superiores	
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Responsabilidad			
		Sistema de Negociación			
		Autodeterminación			
		Libertad			
		Independencia			
		Estándares			
		Conocimiento			
		Apoyo			
		Relación Interpersonal			
		Interés Personal			
		Cooperación en grupo			
		Afinidad			
		Confidencialidad			
		Valores			
		Relación empleado/empleador			
		Seguridad			
		Confianza en la Dirección			

Clima Organizacional

Se entiende como la sensación que los colaboradores tienen respecto a los ambientes en que se encuentran desempeñando su trabajo el cual tiene una relación directa con el grado de motivación de cada uno de ellos (Cohara, 2016).

Se decidió que la definición sea mediante la implementación de un cuestionario que se adaptó de Koys y Decottis (1991), el cual fue utilizado en la investigación de Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008), en donde se utiliza un total de cuarenta ítems y se miden ocho dimensiones de Clima Organizacional.

Presión	Posición sobrecargada	Ordinal
	Ambiente Laboral	
	Preocupación	
	Distribución de la carga de trabajo	
	Estrés laboral	
Apoyo	Ayuda por parte del líder	
	Oportunidad para crecer profesionalmente	
	Respaldo	
	Confianza	
Reconocimiento	Seguridad	
	Incentivo	
	Retroalimentación	
	Estimulo	
	Reconocimiento	
Equidad	Modelo a seguir	
	Imparcialidad	
	Eficacia	
	Elogio	
	Personal Privilegiado	
Innovación	Despido Justificado	
	Creatividad	
	Flexibilidad	
	Metodología	
	Inventiva	
	Valoración	

Nota: Dimensiones de Satisfacción Laboral según los autores Melia y Peiro (1998)

Dimensiones de Clima Organizacional según los autores Koys y Decottis (1991)

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Se ha conformado de los colaboradores administrativos, personal de limpieza y personal asistencial quienes conforman un total de 260 miembros del Hospital de Apoyo Chapén

2.3.2. Muestra

Para identificar el tamaño de la muestra fue necesario aplicar la fórmula a continuación debido a que la población es conocida.

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

Donde tenemos:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población (260)

p = Probabilidad de éxito (0,5)

q = Probabilidad de fracaso (0,5)

Z = Nivel de Confianza (1,96)

e = Error de estimación (0,05)

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (260) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (260-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{249.704}{1.6079}$$

$$n = 155.30 \Rightarrow n = 156 \text{ colaboradores del Hospital}$$

2.3.3. Unidad Análisis:

En lo que respecta la unidad de análisis fueron colaboradores del Hospital de Apoyo Chapén

2.3.4. Criterios de Selección

2.3.4.1. Criterios de Inclusión

Para este proyecto de investigación solo se tomó en cuenta a los colaboradores que desempeñan sus actividades en el área Administrativa, al Personal de Limpieza y al personal Asistencial de Consulta Externa.

2.3.4.2. Criterios de Exclusión

En este proyecto de investigación no serán tomados en cuenta al personal asistencial ubicados en el área de emergencia debido a que no se podrá tener un acceso ya que están dedicados al cuidado y protección de pacientes de atención inmediata.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 3.2.

Variable	Técnica	Instrumento
Satisfacción Laboral	Encuesta	Cuestionario S10/12 adaptado de Melia y Peiro (1998)

* El cuestionario de la Variable Satisfacción Laboral estará compuesto de 3 dimensiones y sus categorías serán; (1) Totalmente desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) No estoy seguro, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo y contarán de 12 ítems.

Tabla 3.3.

Variable	Técnica	Instrumento
Clima Organizacional	Encuesta	Cuestionario adaptado de Koys y Decottis (1991)

* El cuestionario estará compuesto por ocho dimensiones de la variable Satisfacción Laboral y sus categorías serán; (1) Muy Insatisfecho, (2) Algo Insatisfecho, (3) Indiferente, (4) Algo satisfecho y (5) Muy satisfecho y contará con un total de 40 Preguntas.

2.4.1. Validez

Los métodos y los instrumentos que fueron utilizados en este proyecto de investigación han sido validadas por 3 asesores especialistas.

2.4.2. Confiabilidad

Para esta investigación se utilizará el Coeficiente de Alfa de Cronbach cuya finalidad es garantizar una confiabilidad para cada herramienta de recogida de datos para el presente proyecto de investigación, debido a que se realizará una encuesta basada en la escala Likert de cinco puntos.

2.4.2.1. Alfa de Cronbach para la variable “Satisfacción Laboral”

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = 0.85$$

2.4.2.2. Alfa de Cronbach para la variable “Clima Organizacional”

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = 0.86$$

2.5. Método de Análisis de datos

Para la obtención de datos se determinó aplicar dos cuestionarios a los colaboradores del Hospital, ambos instrumentos fueron basados en la escala tipo Likert. Después de aplicar los cuestionarios se realizó la tabulación correspondiente en Excel en donde se estableció niveles y promedios. Asimismo fue necesario utilizar estadística de modo inferencial utilizando la prueba de normalidad, conocida como, Kolmogorov - Smirnov con el cual se pudo identificar una distribución asimétrica en las variables y sus dimensiones, decidiéndose estimar de forma puntual e interválica al 95% de confianza el estadístico no paramétrico Rho de Spearman y cuantificarlo según el tamaño del efecto de Cohen (1988) con para la contrastación de las hipótesis.

Tabla 3.4. Baremo de Satisfacción Laboral

Nivel	Satisfacción Laboral
Muy Satisfecho	4.3 – 5
Satisfecho	3.5 – 4.2
Ni Satisfecho/Insatisfecho	2.7 – 3.4
Insatisfecho	1.9 – 2.6
Muy Insatisfecho	1 – 1.8

Tabla 3.5. Baremo del Clima Organizacional y sus dimensiones

Nivel	Clima organizacional
Excelente	4.3 – 5
Bueno	3.5 – 4.2
Regular	2.7 – 3.4
Malo	1.9 – 2.6
Muy malo	1 – 1.8

2.6. Aspectos Éticos

Se solicitará el permiso al Gerente y Director del Hospital de Apoyo Chepén. Asimismo las encuestas realizadas serán de total confidencialidad y no se coaccionará a los participantes a dar respuestas que no sean de su propia percepción. A su vez, los resultados serán emitidos tal cual sean obtenidos sin ninguna modificación o alteración de ningún fin. Por otra parte se respetará la privacidad en el momento de que los participantes estén desarrollando la encuesta y se asegurará que exista una total honestidad de parte del encuestador como del participante.

III. Resultados

Tabla 3.1.

Nivel de Satisfacción Laboral

Dimensiones	Promedio	Nivel
Satisfacción con el Ambiente Físico	2.6	Insatisfecho
Satisfacción con la Supervisión	2.8	Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho
Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	2.6	Insatisfecho
Satisfacción Laboral	2.7	Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho

Nota: Cuestionario de Satisfacción Laboral aplicado en colaboradores del “Hospital de Apoyo Chepén” – 2018

En los resultados que se muestra en la Tabla 3.3, se puede observar un nivel “Ni Satisfecho/ Ni Insatisfecho” en la Satisfacción Laboral con un promedio de 2.7, sin embargo esté se encuentra en tendencia hacia un nivel “Insatisfecho”. De igual modo se observa un nivel “Insatisfecho” en las dimensiones Ambiente Físico y Prestaciones Recibidas con un promedio de 2.6 en cada dimensión. Además de un nivel “Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho” en la dimensión Supervisión con un promedio de 2.8.

Tabla 3.2.

Nivel de la percepción del Clima Organizacional

Dimensiones	Promedio	Nivel
Autonomía	2.5	Malo
Cohesión	2.6	Malo
Confianza	2.7	Regular
Presión	2.9	Regular
Apoyo	2.6	Malo
Reconocimiento	2.7	Regular
Equidad	2.8	Regular
Innovación	2.8	Regular
Percepción del Clima Organizacional	2.7	Regular

Nota: Cuestionario de Satisfacción Laboral aplicado en colaboradores del “Hospital de Apoyo Chepén” – 2018

En los resultados que se muestra en la Tabla 3.4, se logra observar que el nivel de percepción del Clima organizacional se encuentra en Regular con un promedio de 2.7, sin embargo esté se encuentra en una tendencia hacia un nivel “Malo”. Por otro lado podemos observar que las dimensiones Autonomía, Cohesión y Apoyo se encuentran en un nivel de percepción “Malo”.

Pruebas de Normalidad

Para el presente proyecto de tesis se ha utilizado la Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov puesto a que ($n > 50$) de lo contrario se hubiese utilizado la prueba de Shapiro Wilk, la cual es utilizada para pruebas más pequeñas ($n < 50$).

En estadística, la prueba de Kolmogórov-Smirnov (KS) es una prueba no paramétrica y nos permite determinar y ajustar dos distribuciones probabilísticas entre sí. Es decir que el procedimiento Prueba de KS en una muestra sirve para comparar la función de distribución acumulada que se puede observar en una variable.

Tabla 3.3.

Prueba de normalidad de la Satisfacción Laboral

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	<i>p</i>
Satisfacción laboral	.120	156	<.001

Tabla 3.4.

Prueba de normalidad del Clima Organizacional

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	<i>p</i>
Clima organizacional	.155	156	<.001

Tabla 3.5.

Correlación entre el Ambiente Físico con el Clima Organizacional

Correlaciones				
		Ambiente Físico	Clima Organizacional	
Rho de Spearman	Ambiente Físico	Coefficiente de correlación	1.000	.115
		Sig.(Bilateral)		.004
		N	156	156
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	.115	1.000
		Sig.(Bilateral)	.004	
		N	156	156

Nota: Cuestionarios aplicados a 156 colaboradores del “Hospital de Apoyo Chepén” – 2018

En la tabla 3.5, se muestra que existe una relación moderadamente baja y significativa entre la dimensión Ambiente Físico de la variable Satisfacción Laboral con el Clima Organizacional con un nivel de significancia de 0.004 lo cual significa que un colaborador se siente más a gusto en su lugar de trabajo si cuenta con un entorno físico agradable, un ambiente óptimo lo cual le permitirá sentirse más satisfechos a la hora de desempeñar sus actividades.

Tabla 3.6.

Correlación entre la Supervisión con el Clima Organizacional

Correlaciones				
		Supervisión	Clima Organizacional	
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1.000	.311
		Sig.(Bilateral)		.044
		N	156	156
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	.311	1.000
		Sig.(Bilateral)	.044	
		N	156	156

Nota: Cuestionarios aplicados a 156 colaboradores del “Hospital de Apoyo Chepén” – 2018

En la tabla 3.6, se muestra que existe una correlación significativa y moderadamente positiva entre dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral con el Clima Organizacional con un nivel de significancia de 0.044, por lo cual permite conocer que un colaborador frente a políticas organizacionales con mayor sobrecarga de trabajo, un alto nivel de hostigamiento y asedio reducirá su desempeño al momento de realizar sus actividades.

Tabla 3.7.

Correlación entre las prestaciones recibidas con el Clima Organizacional

Correlaciones			
		Prestaciones Recibidas	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Prestaciones Recibidas	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig.(Bilateral)	.027
		N	156
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	.203
		Sig.(Bilateral)	.027
		N	156

Nota: Cuestionarios aplicados a 156 colaboradores del “Hospital de Apoyo Chepén” – 2018

En la tabla 3.7, se muestra que existe una baja correlación entre la dimensión Prestaciones Recibidas de la variable Satisfacción Laboral con el Clima Organizacional con un nivel de significancia de 0.027 lo cual es un indicativo que mientras existe mejores estímulos tales como; los incentivos y las recompensas por parte de los superiores los colaboradores sentirán un mayor grado de satisfacción incrementando los estándares de servicio que se necesita en un Hospital.

Contrastación de Hipótesis

Tabla 3.8.

Correlación entre la Satisfacción Laboral con el Clima Organizacional

		Correlaciones	
		Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig.(Bilateral)	.237
		N	.033
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	156
		Sig.(Bilateral)	156
		N	.237
			.033
			156

Nota: Cuestionarios aplicados a 156 colaboradores del “Hospital de Apoyo Chepén” – 2018

En la tabla 3.8, se muestra que existe una relación significativa moderadamente positiva y directa entre Satisfacción Laboral y la variable Clima Organizacional, un nivel de significancia de 0.033 lo cual manifiesta que la parte directiva y las personas de rango superior deben dedicarse a mejorar el clima organizacional mejorando las políticas institucionales y a su vez dedicar el mismo esfuerzo en mejorar la Satisfacción de los Colaboradores del Hospital mejorando su bienestar emocional mediante estrategias de incentivos consiguiendo una mayor satisfacción en su centro y áreas de labores.

IV. Discusión

A lo largo de la historia, el Clima Organizacional viene siendo un tema fundamental y de suma importancia para las organizaciones; así mismo es muy relevante tomar en cuenta ya que se viene demostrando en diferentes estudios que genera un gran impacto, ya sea positivo o negativo, en la Satisfacción Laboral de los colaboradores.

La presente investigación respecto a la correlación de Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en el Hospital Apoyo Chepén, surge por la necesidad en determinar y analizar la problemática del servicio deficiente que se viene dando por parte de los colaboradores del Hospital. Si bien es cierto la mayoría del personal tiene un nivel de estudio profesional, son educados y tienen la capacidad para brindar buen servicio, sin embargo todo esto no se viene reflejado al momento de atender a los usuarios del Hospital día a día. Se viene mostrando por parte de los colaboradores una gran deficiencia cuando se habla de atención, de amabilidad y a la hora de demostrar tolerancia con los pacientes.

El hospital tiene jefes de mando medio que están desmotivados al igual que los colaboradores de las diferentes áreas ya que vienen manifestando una incomodidad en diferentes factores como la remuneración, la supervisión, el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales que existen dentro de la institución. Debido a que existen líderes desmotivados se manifiesta una falta de estrategias para la correcta motivación hacia sus subordinados por lo cual no existe una buena comunicación con ellos y no se puede intercambiar una correcta información respecto a las políticas organizacionales.

Debido a lo mencionado anteriormente, el propósito que tiene este proyecto de investigación es de determinar si ambas variables tienen una correlación y como viene afectando en el desempeño de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén. Sin embargo en un inicio costó poder acceder a la información que se deseaba debido a que la mayoría de los colaboradores no contaban con el tiempo suficiente para responder a los cuestionarios a aplicar puesto que sus actividades diarias le demandaban gran parte de su horario de trabajo siendo un factor limitante para el presente estudio. Al presentarse lo mencionado se optó por pedir apoyo a las autoridades, quienes fueron informados con anticipación la finalidad e importancia que la presente investigación iba a tener para idear un plan de mejora tanto para el Hospital en su estructura organizacional y para los colaboradores en lo que respecta su satisfacción con su área de trabajo.

Al hablar de la variable Satisfacción Laboral, Morales (2016) en su tesis “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo” concluye que esta variable se encuentra en un nivel Medio y Bajo con un promedio de 2,93 analizando al ambiente físico, la supervisión y las prestaciones recibidas demostrando que es muy relevante tomar en cuenta el bienestar de los colaboradores dentro de sus lugares de trabajo debido al gran impacto que este tiene. Lo hallado por Morales en su tesis, tiene gran similitud con los resultados reflejados en la “Tabla 3.1” de esta investigación en donde se logra observar que el nivel de Satisfacción Laboral que muestran los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén se encuentra en un nivel Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho con un promedio de 2,7 y una tendencia hacia un nivel Insatisfecho lo cual demuestra que existe una probabilidad de mostrar una indiferencia al momento de realizar sus actividades y además se puede empezar a mostrar índices de aburrimiento a la hora de ir a trabajar puesto que no existe motivación alguna.

Asimismo cuando hablamos de la variable Clima Organizacional, Velázquez, Gracia, Villegas y Jiménez (2017) en su artículo científico “Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios” en donde se determinó que esta variable se encuentra en un nivel Favorable con un promedio de 3,99 y concluyeron que a más favorable sea la percepción hacia el clima organizacional los colaboradores se sienten más liberados y respaldados para realizar sus actividades consiguiendo un mayor resultado en los objetivos planteados por las organizaciones a favor de los clientes. Lo manifestado anteriormente se comprueba en la “Tabla 3.2” de esta investigación en donde se puede observar que el nivel de la percepción respecto al Clima Organizacional se encuentra en un nivel Regular con un promedio de 2,7 y una tendencia hacia un nivel Malo demostrando que mientras sigan existiendo políticas burocráticas dentro del Hospital se verá reflejado en el desempeño de los colaboradores y en su bienestar dentro de la institución, es por ello que es una necesidad implementar nuevas normas y reglas más flexibles.

En lo que respecta los coeficientes de correlación entre las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral y la variable Clima Organizacional, Labajos (2017) en su tesis “Clima laboral y Satisfacción Laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016” halló que la dimensión Ambiente Físico y la variable Clima Organizacional tiene una correlación significativa, moderadamente positiva, con un nivel de significancia de 0,001 lo cual indica que es de suma importancia brindar lugares de trabajo óptimos y equipados a los colaboradores para su correcto desempeño así como para su bienestar y satisfacción. Lo que indica Labajos en su tesis se asemeja mucho a lo encontrado en la presente investigación y se refleja en la tabla 3.5 donde se muestra evidencia estadística altamente significativa ($p < .05$) de una correlación entre la dimensión Ambiente Físico con la variable Clima Organizacional, con un nivel de significancia de 0.004 siendo un factor indicativo que mientras exista un mejor entorno físico, un ambiente agradable y adecuado en el Hospital de Apoyo Chepén se conseguirá que los colaboradores se sienten más cómodos a la hora de desempeñar sus actividades.

Por otro lado, Silvera (2016) en su tesis “Relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa ALMAPO, departamento de Piura” obtuvo que la dimensión Satisfacción con la Supervisión y la variable Clima Organizacional tiene un correlación altamente significativa, de nivel medio y positivo, con un nivel de significancia de 0,001** lo cual indica que los colaboradores de una institución tienden a estar más satisfechos cuando no sienten mucha presión por parte de sus superiores y las políticas establecidas no involucre un monitoreo y asedio constante. Lo expuesto anteriormente se encuentra reflejado en la Tabla 3.6 de la presente investigación donde se observa evidencia estadística significativa ($p < .05$) de una correlación entre la dimensión Supervisión con la variable Clima Organizacional, con un nivel de significancia de 0.044 siendo un factor indicativo que mientras exista menor sobrecarga de trabajo y un ambiente de respeto entre jefes y subordinados en el Hospital de Apoyo Chepén se conseguirá que los colaboradores se sienten más satisfechos y libres a la hora de desempeñar sus actividades.

Asimismo, Labajos (2017) en su tesis “Clima laboral y Satisfacción Laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016” identificó que la dimensión Prestaciones Recibidas y la variable Clima Organizacional tienen una correlación altamente significativa, moderadamente positiva, con un nivel de significancia de 0,01 lo cual indica que para los profesionales de salud el tema de los pagos e incentivos económicos que su institución les ofrece, son determinantes al momento de sentirse valorados y compensados equitativamente generando en ellos un bienestar. Dicho resultado tiene semejanza con lo identificado por esta investigación y se logra observar en la “Tabla 3.7” en donde se muestra evidencia estadísticamente significativa ($p < 0,05$) de una correlación entre la dimensión Prestaciones Recibidas y el Clima Organizacional con un nivel de significancia de 0,027 lo cual es un indicativo que mientras existe mejores estímulos tales como; los incentivos y las recompensas por parte de los cargos directivos hacia los colaboradores generará un efecto positivo en lo que respecta la Satisfacción y a su vez se conseguirá incrementar el grado de motivación y los estándares de servicio que se necesita en un Hospital. Estos resultados se asemejan a lo manifestado en la definición de Rice, Gentile y McFarlin (1991) quienes hacen referencia a la Satisfacción Laboral como la relación que existe respecto a lo que un individuo busca y desea de su lugar de trabajo, lo cual está ligado a su verdadera y real percepción de lo que se le viene ofreciendo por parte de la organización.

Según lo manifestado por Blum y Naylor en 1992, la satisfacción laboral se refleja mediante diferentes actitudes que tienen los colaboradores, en dicho sentido tales actitudes mantienen una relación con el ámbito laboral tales como; el salario, las condiciones en la que se desempeñan laboralmente, línea de carrera y oportunidades de ascenso, reconocer y valor el trabajo de sus colaboradores y sobretodo contar con buenas relaciones interpersonales y el trato justo por parte de los superiores (Juan Mora, Abel Puente, Mónica Jiménez & Miguel Gonzales, 2013, p.181).

Debido a lo manifestado anteriormente es fundamental que las instituciones implementen estrategias en mantener motivados a sus colaboradores y ofrecer todas las compensaciones que los empleados reciben a cambio de sus labores.

Al finalizar el análisis de todos los datos obtenidos se determinó que existe una correlación directa y de manera significativa ($p < 0,05$) entre las variables Satisfacción Laboral y Clima organizacional con un coeficiente de correlación Spearman ($r = 0,237$) y con un nivel de significancia de 0,033 lo cual demuestra que ante una mejora por parte de las autoridades del Hospital de Apoyo Chapén, en lo que respecta Clima Organizacional, generará un impacto positivo en la variable Satisfacción Laboral logrando que los colaboradores se sientan a gusto en sus áreas de trabajo y por ende tengan un mejor bienestar emocional. Similar resultado se puede observar en, Velázquez, Gracia, Villegas y Jiménez (2017) en su artículo científico “Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios “donde se concluye que mientras más favorable sea la percepción que los colaboradores tienen respecto al Clima Organizacional de su empresa se sienten más satisfechos y a gusto laborando en dicha organización.

Es de suma importancia tomar en cuenta lo que se ha obtenido como resultados, involucrando jefaturas y parte directiva del Hospital en lo que respecta la problemática institucional y poder así tomar diferentes acciones de mejora en beneficio de los colaboradores y del Hospital mismo. Así como fue manifestado por Chiavenato, las instituciones que logran tener éxito son aquellas preocupadas en brindar lugares y espacios óptimos en donde los colaboradores puedan dar una buena atención a las personas. Asimismo, Chiavenato decía que una adecuada satisfacción laboral depende en netamente de la calidad que los colaboradores tienen asimismo de cómo las instituciones pueden mantener la existencia de un clima organizacional bueno, manteniendo motivado a su personal y logrando su compromiso organizacional (Chiavenato, 2009, p.13).

V. Conclusiones

- 5.1. Se logró identificar que el nivel de la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo Chepén es de nivel “Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho” con un promedio de 2.7 y una tendencia hacia un nivel “Insatisfecho”. Estos resultados muestran que existen diversos factores que vienen influenciando de manera negativa el bienestar emocional y laboral en los trabajadores mermando su estado de anímico dentro del Hospital.
- 5.2. Se identificó que el nivel sobre la percepción del Clima Organizacional de los colaboradores del Hospital Apoyo Chepén se encuentra en un nivel “Regular” con un promedio de 2.7 y una tendencia hacia un nivel “Malo”. Esto demuestra que las políticas, normas establecidas y gestión del Hospital no vienen siendo asimiladas y aceptadas de la mejor manera por parte de los colaboradores lo cual afecta de manera negativa en ellos.
- 5.3. Se ha determinado la existencia de una correlación moderadamente baja y significativa entre la dimensión Ambiente Físico y el Clima Organizacional con un valor de significancia de 0.004 siendo factor indicativo mientras exista un mejor entorno físico, un ambiente agradable y óptimo en el Hospital de Apoyo Chepén se conseguirá que los colaboradores se sienten más satisfechos a la hora de desempeñar sus actividades.
- 5.4. Se ha determinado la existencia de una correlación moderadamente positiva y significativa entre la dimensión Supervisión y el Clima Organizacional con un valor de significancia de 0.044, por lo cual a mayor sobrecarga de trabajo, un alto nivel de hostigamiento y asedio a los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén solo conseguirán que ellos empiecen a mostrar niveles de insatisfacción y por ende habrá un efecto en la reducción de su desempeño al momento de realizar sus actividades.

5.5. Se demostró que existe una baja correlación entre la dimensión Prestaciones Recibidas y el Clima Organizacional con un valor de significancia de 0.027 lo cual es un factor que indica mientras existe mejores estímulos tales como; los incentivos y las recompensas por parte de los superiores del Hospital de Apoyo Chepén hacia los colaboradores generara un efecto positivo en lo que respecta la Satisfacción y a su vez se conseguirá incrementar el grado de motivación y los estándares de servicio que se necesita en un Hospital.

5.6. Se determinó que existe una correlación moderadamente positiva y significativa entre las variables Satisfacción Laboral y Clima Organizacional con un nivel significancia de 0.033 lo cual manifiesta que si la parte directiva y las personas de rango superior se dedican a mejorar el clima organizacional, esto generaría un impacto positivo en los colaboradores del Hospital mejorando su bienestar emocional y consiguiendo una mayor satisfacción en su centro y áreas de labores.

VI. Recomendaciones

De acorde a los resultados que se han obtenido mediante esta presente investigación se recomienda:

6.1. A las autoridades y directivos competentes, mejorar los ambientes donde los colaboradores se desempeñan, brindar más apoyo y seguridad a la hora de desempeñar su trabajo y a su vez coordinar con las diferentes jefaturas para implementar nuevas estrategias de incentivo y motivación para los colaboradores tales como; reconocimientos por desempeño, horarios flexibles y equitativos, permisos sabáticos y de estudios con la finalidad de mejorar los vínculos interpersonales así como el bienestar emocional de los colaboradores.

6.2. A la Gerencia y al Director, modificar las políticas y normativas del Hospital, es decir buscar la manera de eliminar la burocracia con estrategias tales como; brindar autonomía y confianza a los colaboradores, eficaz comunicación con los colaboradores, implementar políticas obligatorias de igualdad de oportunidades lo cual conseguirá fomentar un ambiente más agradable para el desempeño óptimo de los colaboradores. Por otra parte se recomienda a las diferentes Jefaturas compartir la información a todos los rangos logrando que exista un sentido de igualdad entre los altos rangos jerárquicos del Hospital y sus diferentes áreas.

6.3. Al Jefe de Seguridad y Mantenimiento, coordinar con la gerencia un incremento en el presupuesto destinado para el saneamiento, el cuidado de las áreas verdes, la limpieza de los servicios higiénicos, el mejoramiento y renovación de la infraestructura del Hospital cuya finalidad sea brindar a los colaboradores lugares óptimos para su desempeño y por ende mejorar su satisfacción con el ambiente físico.

6.4. A las respectivas Jefaturas de todas las áreas, evitar el asedio y el hostigamiento hacia los colaboradores que están a su cargo, puesto que si eso sucede generaría en ellos un sentido de estrés laboral ocasionando que los colaboradores se sientan abrumados y fastidiados afectando su desempeño en sus actividades cotidianas.

6.5. A la Gerencia y al Director del Hospital, implementar mejores estímulos en lo que respecta los incentivos y las recompensas hacia los colaboradores, ya que se sabe que un trabajador bien remunerado y motivado desempeña mejor su labor consiguiendo los estándares de servicio que se necesita en un Hospital.

6.6. A la Gerencia, realizar un análisis interno y situacional, en todos los niveles, de manera periódica con la finalidad de poder implementar las correctas estrategias en busca de mejorar la satisfacción de los colaboradores del Hospital y a su vez determinar cuáles son los puntos débiles en lo que respecta las políticas y normativas que en el Hospital se vienen desarrollando.

6.7. A aquellos investigadores que a futuro desean realizar estudios como el presente, se recomienda implementar estudios enfocados en diseño cuasi – experimental implementando un programa de capacitación y planes de estímulos que puedan favorecer a un Clima Organizacional adecuado, optimo mejorando así que los colaboradores perciban un mejor nivel de Satisfacción Laboral.

VII. Referencias

- Caceres, P., Jara, N., Rios, F. & Sandoval, M. (2016). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Revista Chilena Ciencia y Trabajo de Fundación Científica y Tecnológica, Vol. (19), recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2a ed. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I (2004). *Administración de Recursos Humanos*. 5a ed. México: Mc Graw Hill.
- Cuadra, A. & Veloso, C. (2007). *Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones*. Revista Chilena de Humanidades y Ciencias Sociales, Vol. (2), 42-58.
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P. & Núñez, A. (2011). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en organizaciones del sector estatal*. Revista Chilena Universum de Humanidades y Ciencias Sociales. Vol. (2), 66-85.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007) *Clima y Compromiso Organizacional*. Revista Mexicana de Finanzas, Contaduría y Administración. Vol. (1). Texto completo en <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Hernández, R. et al (2003). *Metodología de la Investigación*. 3 era Ed. México: McGraw Hill.

- Jaime, P. & Araujo, Y. (2006). *Clima y cultura organizacional. ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno?.* Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486886>
- Labajos, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.* (Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslow, A. (1943). *Theory of Human Motivation.* Revista de Psicología. Vol. (50). Recuperado de <http://www.julioboltvinik.org/documento/Tesis%20Ampliar%20la%20mirada%20PDF/Vol%20I/Cap%C3%ADtulo%203.%20Maslow.pdf>
- Meliá, J. & Peiró, J. (1998). *El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez.* Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 4 (11), 179-187.
- Morales, J. (2016). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016* (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo, Trujillo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013.* (Tesis de Grado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>

- Silvera, J. (2016). *Relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa ALMAPO SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura, departamento de Piura – 2014*. (Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/634>
- Salazar, J. (2013). *Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
- Velázquez, M., Gracia, T., Villegas, E. & Jiménez, S. (2017). *Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de Servicios*. *Revista Mexicana Internacional de Administración y Finanzas*, Vol. (10), 37-48
- Whittaker, J. (1986). *Psicología*. 4a ed. México D.F., México: Interamericana. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4411/1/Zamora_cs.pdf

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual
Satisfacción de los colaboradores en relación con el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepén - 2017	¿Cuál es la relación que existe entre el la Satisfacción de los colaboradores y el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepen – 2018?	<p>O. General:</p> <p>Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en el “Hospital de Apoyo Chepen” – 2018.</p>	Existe una relación directa entre la Satisfacción de los colaboradores y el Clima Organizacional en el Hospital de Apoyo Chepen – 2017.	Satisfacción Laboral	La Satisfacción Laboral es definida como una emoción positiva o complaciente de parte de los colaboradores respecto a las vivencias laborales adquiridas dentro de una institución. (Locke, 1976).
		<p>O. Especifico:</p> <p>* Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2018.</p> <p>* Identificar la percepción del Clima Organizacional en colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2018.</p> <p>* Determinar la correlación entre satisfacción con el ambiente físico y la variable Clima Organizacional en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2018.</p> <p>* Determinar la correlación entre satisfacción con la supervisión y la variable Clima Organizacional en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2018.</p> <p>* Determinar la correlación entre la satisfacción con las prestaciones recibidas y la variable Clima Organizacional en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén – 2018.</p>			
				Clima Organizacional	Es la percepción que los colaboradores tienen respecto a los ambientes en que se encuentran desempeñando su trabajo el cual tiene una relación directa con el grado de motivación de cada uno de ellos (Cohara, 2016).

Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
Se definió mediante el cuestionario que se adaptó a Satisfacción Laboral S10/12 de Melia y Peiro (1998) conformado por 12 ítems y es medido por 3 dimensiones. Esta versión es la más reducida de dos anteriores; S4/82 medido por 6 dimensiones y S20/23 medido por 5 dimensiones	• Satisfacción con el ambiente físico	Fin, Saneamiento, Entorno Físico y Temperatura	1 2 3 4	Ordinal	
	• Satisfacción con la Supervisión	Relación empleado – empleador, Seguridad, Presión, Evaluación de desempeño, Igualitarismo y justicia y Apoyo por parte de los superiores	5 6 7 8 9 10		
	• Satisfacción con las prestaciones recibidas	Responsabilidad y Sistema de Negociación	11 12		
	Se decidió que la definición sea mediante la implementación de un cuestionario que se adaptó de Koys y Decottis (1991), el cual fue utilizado en la investigación de Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008), en donde se utiliza un total de cuarenta ítems para medir ocho dimensiones de Clima Organizacional.	Autonomía	Autodeterminación, Libertad, Independencia, Estándares y Conocimiento		1 2 3 4 5
		Cohesión	Apoyo, Relación Interpersonal, Interés Personal, Cooperación en grupo y Afinidad		6 7 8 9 10
		Confianza	Confidencialidad, Valores, Relación empleado/empleador, Seguridad y Confianza en la Dirección		11 12 13 14 15
		Presión	Posición sobrecargada, Ambiente Laboral, Preocupación, Distribución de la carga de trabajo y Estrés laboral		16 17 18 19 20
		Apoyo	Ayuda por parte del líder, Oportunidad para crecer profesionalmente, Respaldo, Confianza y Seguridad		21 22 23 24 25
		Reconocimiento	Incentivo, Retroalimentación, Estimulo, Reconocimiento y Modelo a seguir		26 27 28 29 30
		Equidad	Imparcialidad, Eficacia, Elogio, Personal Privilegiado y Despido Justificado		31 32 33 34 35
		Innovación	Creatividad, Flexibilidad, Metodología, Inventiva y Valoración		36 37 38 39 40

ANEXO 02 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones:

Se le agradece contestar el siguiente cuestionario que cuenta con 12 ítems mediante el cual me ayudará a poder conocer su sensación y percepción respecto a la Satisfacción Laboral en referencia al Hospital. En cada ítem se colocaron 5 posibles respuestas. Debe marcar con una (X) la posible alternativa que se acomode más a su entorno y para la cual es considerada la escala que se muestra a continuación:

Insatisfecho		Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho		Satisfecho	
Muy	Algo		Algo	Muy	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS				
N°	Ítem	Insatisfecho		Ni Sat/Ni Insat	Satisfecho	
Percepción sobre:		Muy	Algo		Algo	Muy
1	Los objetivos, metas y tareas de atención correspondientes a conseguir.					
2	La higiene, limpieza y la salubridad en su ambiente laboral.					
3	El espacio físico y el ambiente que tiene a su disposición en su área de trabajo.					
4	La temperatura del área de labores donde se desempeña.					
5	Los vínculos personales que tiene con sus superiores.					
6	El control y supervisión que es ejercida sobre su trabajo.					
7	La constancia y regularidad en la que es supervisado.					
8	La manera en como es juzgado su trabajo por parte de sus superiores.					
9	La equidad e imparcialidad con la que es tratado por parte del hospital.					
10	El respaldo que es recibido por parte de sus superiores.					
11	El nivel de cumplimiento por parte del hospital sobre las disposiciones, el convenio y leyes laborales.					
12	Como se logra acordar y gestionar en el hospital sobre aspectos laborales.					

CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones:

Se le agradece contestar el siguiente cuestionario que cuenta con 40 ítems y me ayudará obtener información respecto a la percepción de su ambiente de trabajo. En la parte interna de cada ítem se colocaron 5 posibles alternativas de respuestas. Se le solicita que coloque el número de la opción con mayor aproximación a su realidad considerando la siguiente escala:

1 = Muy Malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Excelente
--------------	----------	-------------	-----------	---------------

Clima Organizacional	
Autonomía	
	Con frecuencia determino las decisiones que influyen en la realización de mi trabajo.
	Yo decido la manera de como ejecutar mi trabajo.
	Yo planteo mis propias actividades de trabajo.
	Establezco los patrones en la que ejecutaré mi trabajo.
	Preparo y estructuro mi trabajo de la manera en que mejor lo creo conveniente.
Cohesión	
	Los colaboradores del Hospital se ayudan los unos a los otros.
	Los colaboradores del Hospital tienen un buen trato entre sí.
	Los colaboradores del Hospital tienen vínculo interpersonal entre ellos.
	Entre los colaboradores del Hospital existe espíritu de “trabajo en equipo”
	Siento que los colaboradores del Hospital y yo tenemos varias cosas en común.
Confianza	
	Tengo la seguridad que lo conversado con mi jefe en forma confidencial no será divulgado.
	Mi jefe inmediato es alguien que tiene sus principios definidos
	Puedo hablar abiertamente con mi jefe inmediato.
	Los compromisos adquiridos por parte de mi jefe inmediato a conmigo son cumplidos.
	Es poco probable recibir un mal consejo por parte de mi jefe inmediato.
Presión	
	Tengo sobrecarga de trabajo e insuficiente tiempo para ejecutarlo.
	El Hospital es un sitio tranquilo y relajado para trabajar.
	Suelo tener temor a escuchar y responder llamadas del Hospital porque puede tratarse de un problema.
	Tengo la sensación de no tener algún día de descanso.
	La mayoría de los colaboradores del mismo grado jerárquico del Hospital sufren de estrés debido a la carga laboral.

Apoyo	
	Cuento con la ayuda de mi jefe inmediato en casos de necesitarlo.
	Existe interés por parte de mi jefe inmediato que me desarrolle profesionalmente.
	Cuento con el respaldo al 100% por parte de mi jefe inmediato.
	Existe facilidad en hablar con mi jefe respecto a inconvenientes relacionados del trabajo.
	Soy respaldado por mi jefe inmediato y me permite aprender de mis errores.
Reconocimiento	
	Cunado realizo un buen trabajo cuento con una felicitación.
	Solo se habla de mi desempeño cuando cometo un error.
	Mis puntos fuertes son reconocidos por mi jefe.
	Mi jefe inmediato tiene la capacidad de reconocer una buena ejecución.
	Soy utilizado como ejemplo de que hacer por parte de mi jefe.
Equidad	
	Soy tratado de manera justa por parte de mi jefe inmediato.
	Las metas y objetivos fijados por mi superior para mi desempeño son justos.
	Existe poca probabilidad de ser halagado por mi jefe sin motivos.
	No existe favoritismo por parte de mi jefe inmediato.
	Cuando alguien es despedido es probablemente porque se lo merece.
Innovación	
	Soy incentivado por parte de mi jefe desarrollar e implementar mis propios pensamientos.
	Es del agrado de mi jefe que yo intente realizar mis labores de diferentes maneras.
	Soy animado a mejorar las formas de cómo hacer mi trabajo por parte de mi jefe.
	Soy animado a descubrir diferentes formas de afrontar los problemas por parte de mi jefe.
	Mi jefe valora nuevas y diferentes formas de realizar las actividades de trabajo.

ANEXO 03 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Figura 3.1.

Nivel de Satisfacción Laboral

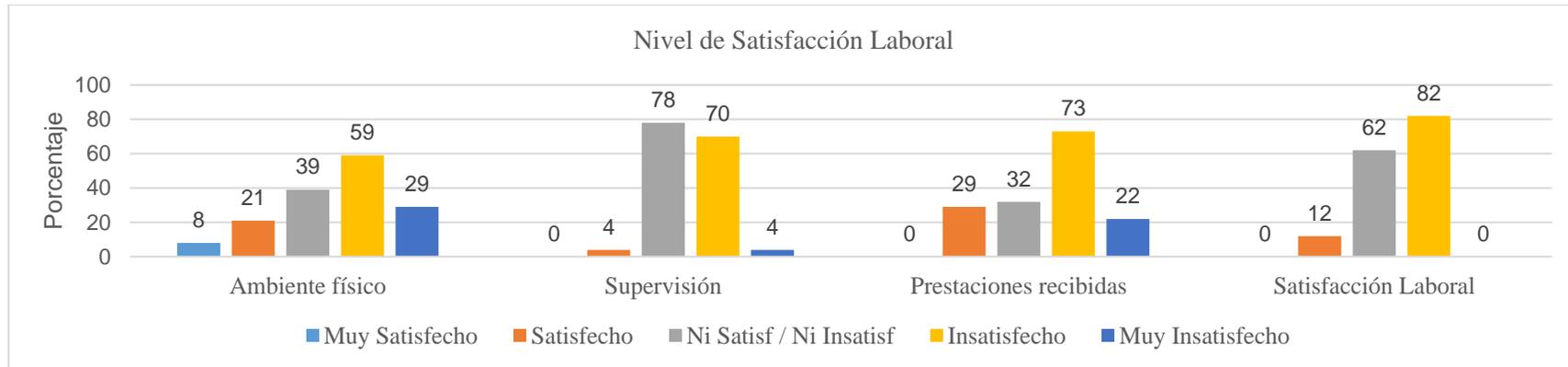
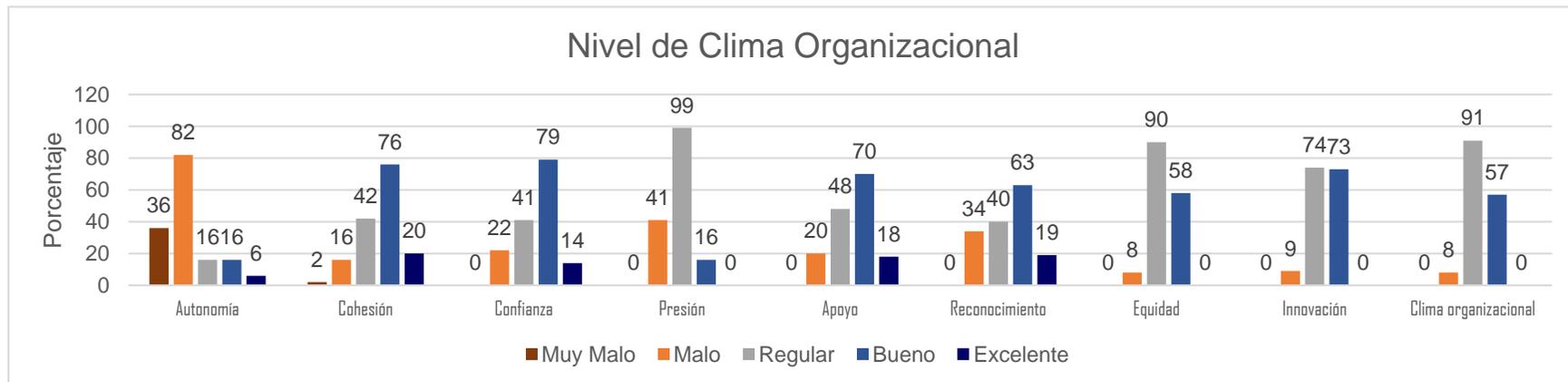


Figura 3.2.

Clima Organizacional en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén - 2018



ANEXO 04 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Especialista 01

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Omar Maguina Rivero, titular del DNI. N°
17821620, de _____ profesión
Administrador, ejerciendo actualmente como
Docente, en la Institución
U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				///
Amplitud de contenido				///
Redacción de los Ítems				///
Claridad y precisión				///
Pertinencia				///

En Trujillo, a los 06 días del mes de Diciembre del

2017



Lic. Omar Fabrice Maguina Rivero
CLAD.08680

Firma

Especialista 02

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Pablo Ricardo Ciudad Fernández, titular del DNI. N°
17873919, de _____ profesión
Magister en Gestión Pública, ejerciendo actualmente como
docente, en la Institución
Universidad Cesar Vallejo

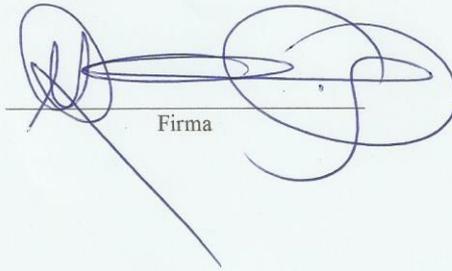
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en el Hospital de Apoyo Chepen.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 07 días del mes de Noviembre del

2017


Firma

Especialista 03

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

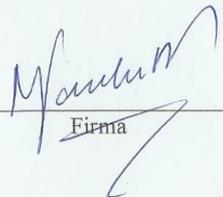
Yo, Martin Ferradas Burga, titular del DNI. N°
18 07 11 54, de _____ profesión
Economista con MBA en Administración de Negocios ejerciendo actualmente como
docente, en la Institución
Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en el Hospital de Apoyo Chepen.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 30 días del mes de Octubre del
2014


Firma