

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción
laboral de los colaboradores del Hospital Sisol Salud
El Agustino, Lima 2021**

Danny Alex Novoa Melchor

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Lima, 2021

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos

Dedicatoria

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional, por orientarme a ser una persona perseverante y con valores, motivándome día a día a seguir logrando mis objetivos.

Danny A. Novoa M.

Agradecimientos

A Dios, por la sapiencia y la vitalidad de finalizar una etapa de mi vida con gran medida de éxito a nivel profesional.

A mis padres y hermanos, por su ejemplo de perseverancia de llegar a cumplir mis objetivos trazados.

A mi asesor, por sus conocimientos y enseñanzas que permitieron que realice satisfactoriamente mi trabajo.

Danny A. Novoa M.

Índice de contenidos

Asesor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiv
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la investigación	1
1.1.1. Territorial.....	1
1.1.2. Temporal	1
1.1.3. Conceptual.....	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Formulación del problema	6
1.3.1. Problema general	6
1.3.2. Problemas específicos.....	7
1.4. Objetivos de la investigación.....	7
1.4.1. Objetivo general.....	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
1.5. Justificación de la investigación.....	8
1.5.1. Justificación teórica	8
1.5.2. Justificación práctica	9
Capítulo II: Marco Teórico.....	10

2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.1.1. Artículos científicos.....	10
2.1.2. Tesis internacionales y nacionales	12
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Clima organizacional.....	15
2.2.1.1. Definición de clima organizacional	15
2.2.2. Satisfacción laboral	18
2.2.2.1. Definición de satisfacción laboral.....	18
2.3. Definición de términos básicos	21
Capítulo III: Hipótesis y Variables	24
3.1. Hipótesis	24
3.1.1. Hipótesis general.....	24
3.1.2. Hipótesis específicas.....	24
3.2. Identificación de las variables	25
3.3. Operacionalización de las variables	26
Capítulo IV: Metodología	29
4.1 Enfoque de la investigación	29
4.2 Tipo de investigación	29
4.3 Nivel de investigación.....	30
4.4 Método de investigación	30
4.5 Diseño de investigación	31
4.6 Población y muestra	32
4.6.1 Población.....	32
4.6.2 Muestra.....	32
A. Unidad de análisis	32

B. Tamaño de la muestra	33
C. Selección de la muestra	33
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.7.1 Técnica.....	33
4.7.2 Instrumento.....	33
A. Diseño	33
B. Confiabilidad.....	34
C. Validez.....	35
Capítulo V: Resultados.....	36
5.1 Descripción del trabajo de campo	36
5.2 Presentación de resultados	37
5.2.1 Análisis de datos generales.....	37
5.2.2 Resultados respecto a la variable clima organizacional.	37
5.2.3 Resultados respecto a la variable satisfacción laboral.....	37
5.3 Contrastación de resultados	43
5.3.1 Prueba de hipótesis general	43
5.3.2 Prueba de hipótesis específica 1.....	45
5.3.3 Prueba de hipótesis específica 2.....	47
5.3.4 Prueba de hipótesis específica 3.....	49
5.4 Discusión de resultados.....	51
5.4.1 Respecto al objetivo general.....	51
5.4.2 Respecto al objetivo específico 1	52
5.4.3 Respecto al objetivo específico 2.....	52
5.4.4 Respecto al objetivo específico 3	53
Conclusiones	54

Recomendaciones.....	56
Referencias.....	58
Apéndices.....	63

Índice de tablas

Tabla 1. Variables de investigación.....	26
Tabla 2. Confiabilidad de las dimensiones de clima organizacional.....	34
Tabla 3. Confiabilidad de las dimensiones de satisfacción laboral	34
Tabla 4. Resultados de análisis de datos generales.	37
Tabla 5. Resultados de la variable clima organizacional.	38
Tabla 6. Resultados de la dimensión el comportamiento.....	38
Tabla 7. Resultados de la dimensión la estructura de la organización.	39
Tabla 8. Resultados de la dimensión los procesos organizacionales.....	40
Tabla 9. Resultados de la variable satisfacción laboral.....	41
Tabla 10. Resultados de la dimensión condiciones de trabajo.....	42
Tabla 11. Resultados de la dimensión interacción con los jefes.....	42
Tabla 12. Resultados de la dimensión bienestar de los trabajadores.....	43
Tabla 13. Resultados de la prueba de normalidad de la hipótesis general.....	44
Tabla 14. Resultados de la tabla estadística correlacional de la hipótesis general.....	44
Tabla 15. Resultados de la prueba de normalidad de la hipótesis específica 1.	46
Tabla 16. Resultados de la tabla estadística correlacional de la hipótesis específica 1	46
Tabla 17. Resultados de la prueba de normalidad de la hipótesis específica 2	48
Tabla 18. Resultados de la tabla estadística correlacional de la hipótesis específica 2.	48
Tabla 20. Resultados de la tabla estadística correlacional de la hipótesis específica 3	50

Resumen

El desarrollo de la investigación titulada *Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Sisol salud El Agustino, Lima 2021* tiene como objetivo principal determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital Sisol Salud El Agustino, Lima.

La metodología aplicada es el enfoque cuantitativo de tipo investigación básica. El nivel de investigación es explicativo; el método desarrollado, deductivo- inductivo; el diseño es no experimental- transversal. La técnica para la recolección de datos es la encuesta teniendo como instrumento un cuestionario validado por juicio de expertos. Este cuestionario está compuesto por 25 ítems en la escala de Likert. La población estudiada está conformada por 43 colaboradores asistenciales de todas las especialidades del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino. El análisis de los resultados obtenidos fue codificado y tabulado a través del programa estadístico SSPS y *Google Forms*.

Los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a los colaboradores asistenciales, se registraron en el programa estadístico SPSS empleándose el factor de correlación de *Spearman*. El resultado obtenido es positivo de valor alta (0,732). Así mismo, se aplicó la prueba de hipótesis con un nivel de significancia de 5%. Se obtuvo el valor estadístico de prueba $p = 0.000 < \alpha = 0,05$, así, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se corrobora la relación de incidencia directa a la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima, De esta manera, se demuestra que: a mayor nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, la productividad y compromiso es positivamente satisfactoria.

Se concluye que existe una evidencia significativa para afirmar que: El Clima Organizacional incide significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del

Sistema Metropolitano de la Solidaridad “Hospital Sisol Salud”. Finalmente, se presenta la discusión de cada una de las variables de los datos obtenidos y procesados como resultados de la presente investigación.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, motivación y calidad de vida laboral.

Abstract

The title of the research is "Organizational Climate and its impact on Job Satisfaction". Its main objective was to determine the impact of Organizational Climate on Job Satisfaction of the employees of the Hospital Sisol Salud El Agustino, Lima.

The methodology that was applied is of a quantitative approach, the type of basic research, the research level is explanatory, the method used is deductive-inductive, the design is non-experimental-transversal. The technique used for data collection is the survey using the questionnaire validated by expert judgment, consisting of 25 Likert items. The population studied was made up of 43 healthcare collaborators from all specialties of the Metropolitan System of Solidarity Hospital Sisol Salud. The analysis of the results obtained were coded and tabulated through the statistical program SPSS and Google Forms.

The results obtained from the application of the questionnaire to the healthcare collaborators, the data was recorded in the SPSS statistical program using the Spearman correlation factor; having obtained a positive result of High Value, the value obtained being 0.732; Likewise, the Hypothesis test was performed with a significance level of 5%; obtaining as statistical value of test $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ also rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis. Therefore, the direct incidence relationship to the job satisfaction of the healthcare collaborators of the Metropolitan System of Solidarity Hospital Sisol Salud El Agustino Lima was corroborated, thus demonstrating: that the higher the level of work satisfaction of the collaborators; productivity and commitment is positively satisfactory.

At the end, it was concluded that there is significant evidence to affirm that: The Organizational Climate has a significant impact on Job Satisfaction in the collaborators of the Metropolitan System of Solidarity "Hospital Sisol Salud" and the discussion of each of the data variables was presented obtained and processed as results of the present investigation.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Motivation and Quality of Work Life.

Introducción

La presente investigación es de vital importancia porque determina la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima. Para la obtención de información se aplicó un cuestionario estructurado a un total de 43 colaboradores asistenciales.

Se estructura en cinco capítulos de la siguiente manera:

El capítulo I presenta el planteamiento y formulación del problema: ¿En qué medida el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino? De igual manera, se plantean los objetivos y la justificación teórica y práctica de la investigación.

El capítulo II explica los antecedentes de la investigación a nivel nacional e internacional, las bases teóricas y la definición de conceptos y términos básicos.

El capítulo III plantea la hipótesis general: El clima organizacional incide significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino, Lima”. También se formulan las hipótesis específicas. Por otra parte, se identifican y operacionalizan de las variables involucradas.

El capítulo IV establece la metodología aplicada en el proceso de investigación, el enfoque, tipo, nivel, método y diseño, Así mismo, se determina la población de estudio, la muestra y la unidad de análisis; luego se presenta la técnica e instrumento de recolección de datos. |

El capítulo V muestra la descripción del trabajo de campo, la presentación y discusión de resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones, referencias bibliográficas y apéndices.

El Autor

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial.

La investigación tiene como lugar de origen en El Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima, Perú.

1.1.2. Temporal.

El estudio se encuentra enmarcada por los términos conceptuales de “El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”.

1.1.3. Conceptual.

De manera conceptual y actual, el clima organizacional es de interés para casi todas las empresas por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos. También por la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación, y su repercusión en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. De esta manera impacta en la productividad, en las actitudes de los colaboradores predisponiéndolos más a la cooperación, adaptabilidad y capacidad de cambio (Peña et. at., 2015).

1.2. Planteamiento del problema

Definición breve del tema de investigación.

La satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo (Johnson y Johnson, 2015).

El clima organizacional son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros (Giménez, 2012).

Half (2017) en su artículo *Por qué se debería discutir sobre la satisfacción laboral con los empleados* asegura que en tiempos de satisfacción que atraviesan los colaboradores son considerados tiempos de valor por la fuerza laboral. Incrementar la felicidad de los trabajadores es un tema de suma importancia para el desarrollo de la empresa. Este estudio nos muestra que la satisfacción laboral puede ser vista de diferentes perspectivas mediante diversos factores que influyen en el concepto, donde se entiende que existen factores que permiten mantener un grado de conformidad en el trabajador, propiciando bienestar en su entorno laboral, evitando un impacto de productividad que no solo afecta a la empresa, sino también, a los demás trabajadores.

Desarrollo de resultados del tema en el ámbito internacional.

Bueso (2016), presenta la investigación titulada *La Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte* realizada en la ciudad de San Pedro Sula-Honduras. Obtiene como resultado que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, es decir, se puede determinar: si hay mejor clima organizacional, entonces mejora la satisfacción laboral de los empleados. Por ello, es necesario mantener un clima laboral favorable porque hay una mayor captación y retención del talento humano.

Montoya et. al. (2017) en su artículo titulado *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena* resaltan que un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifiestan percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral es estadísticamente significativa tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$).

Desarrollo de resultados del tema en el ámbito nacional.

Ñique Miranda (2020) en su artículo titulado *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de cuidado intensivos-Hospital Essalud Trujillo* logran determinar el grado de relación entre las variables de estudio y sus dimensiones a través del coeficiente de correlación de Pearson. El análisis de

confiabilidad arrojó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.894 para la variable clima organizacional y 0.823 para la variable satisfacción laboral, por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa positiva para Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Huamán (2017) en su artículo titulado *Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora, Lima* determina que existe una relación directa y significativa entre los factores institucionales y la satisfacción laboral ($Rho=0.272$, $p=0.002$). También encuentra que los factores institucionales de salario ($Rho=0.378$, $p=0.000$), condiciones laborales ($Rho=0.227$, $p=0.009$) y políticas administrativas ($Rho=0.234$, $p=0.007$) tienen una relación directa y significativa con la satisfacción laboral. Finalmente concluye que la relación directa y significativa del salario, condiciones laborales y políticas administrativas representan la satisfacción; no así, la supervisión y relaciones interpersonales que previenen la insatisfacción.

Realidad problemática de la empresa (dificultades o necesidades identificadas en la empresa donde se realiza la investigación).

Hoy en día, algunas organizaciones tanto públicas como privadas están enfocados en el desarrollo y la calidad de vida laboral del personal. A diferencia de años anteriores, las instituciones tenían mayor interés en el rendimiento, la productividad y las ganancias que generaba el personal sin importarles los sentimientos, emociones y las condiciones de trabajo en las que se encontraban. Por ello, si una institución no cuenta con un buen clima organizacional, esto va a generar desventajas frente a otras instituciones que sí las tienen. Las instituciones con un buen clima institucional muestran una mejor satisfacción laboral y mejora en sus servicios.

En el Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud se evidencia que el colaborador asistencial, en su labor profesional, enfrenta una multitud de problemas y dificultades. Toda esta problemática, inevitablemente, genera consecuencias negativas en la satisfacción laboral de los profesionales y en la calidad de atención a los pacientes y usuarios.

Por lo expuesto, se desarrolla un esquema de preguntas para identificar los problemas relacionados a la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización.

Las preguntas están dirigidas a 10 colaboradores asistenciales del Hospital Sisol Salud El Agustino, Lima, de manera preliminar, para identificar las necesidades o dificultades que tienen respecto a la satisfacción laboral.

Respecto a condiciones de trabajo se pregunta:

1. ¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias?

Cinco trabajadores de los 10 encuestados de manera inicial respondieron estar en desacuerdo. Se identifica que el 50% del personal no está conforme con el ambiente de trabajo de la organización.

2. ¿La institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el área de trabajo?

Siete trabajadores de los 10 encuestados de manera inicial respondieron estar de acuerdo. Se identifica que el 70% del personal está conforme con la proporción de instrumentos para un buen desempeño en la organización.

Respecto al bienestar de los colaboradores se pregunta:

3. ¿La comunicación que se produce en el ambiente de trabajo es eficaz?

Nueve trabajadores de los 10 encuestados de manera inicial respondieron estar totalmente de acuerdo, Se identifica que el 90% del personal se encuentra conforme con la comunicación eficaz en el trabajo de la organización.

4. ¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal e interrelación con los compañeros de trabajo?

Cinco trabajadores de los 10 encuestados de manera inicial respondieron estar en desacuerdo. Se identifica que el 50% del personal no está conforme con las necesidades de interrelación entre compañeros de trabajo de la organización.

Respecto a la interacción de los jefes se pregunta:

5. ¿Obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho?

Ocho trabajadores de los 10 encuestados de manera inicial respondieron estar totalmente en desacuerdo. Se identifica que el 80% del personal no es reconocido y/o valorado por su trabajo bien hecho por parte de la organización.

Por lo descrito en la presente investigación, los problemas expuestos generan la necesidad de investigar sobre la incidencia del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Sisol Salud, El Agustino.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿Cómo es la relación de incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021?

1.3.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cómo es la relación de incidencia de las condiciones de trabajo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021?
- b) ¿Cómo es la relación de incidencia de la interacción de los jefes del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021?
- c) ¿Cómo es la relación de incidencia del bienestar de los colaboradores del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación de incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a) Precisar la relación de incidencia de las condiciones de trabajo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.
- b) Precisar la relación de incidencia de la interacción de los jefes del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.

- c) Precisar la relación de incidencia del bienestar de los colaboradores del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica.

La presente investigación se justifica teóricamente porque la definición de satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, etc. Es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo, por lo cual, se pretende ampliar las teorías que se tienen respecto a esta variable. Además, se analizan las principales teorías que se tienen hasta el momento basadas en el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Sisol Salud El Agustino.

Los resultados son de suma utilidad ya que permiten identificar las debilidades que serán mejoradas y que conllevarán al éxito a la organización. Así mismo, es importante para otras investigaciones basado en el conocimiento de las variables tratadas cuyos interesados potenciales son estudiantes, investigadores científicos y empresarios.

Por otro lado, se obtiene datos importantes sobre la escasa motivación, compromiso, rotación de puestos e identificación que tiene el personal en las diferentes áreas, de este modo, se inicia a estructurar las posibles incidencias que justifican estos problemas.

1.5.2. Justificación práctica

En cuanto a la justificación práctica y de acuerdo con los objetivos de estudio, los resultados permiten, a posteriori, encontrar soluciones concretas a los problemas que presenta actualmente el Hospital Sisol Salud. En cuanto al clima organizacional, precisa la incidencia de la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales.

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos demuestran la validez y confiabilidad de la investigación. El estudio permite tomar decisiones respecto a la gestión del personal en el área Administrativa. Es importante que las organizaciones inviertan en el desarrollo de sus colaboradores para que estos desarrollen sus habilidades y muestren eficiencia en la realización de sus tareas y toma de ciertas decisiones. De esta manera, se obtiene como resultado un talento humano con más capacidades y habilidades que garantizan la satisfacción del colaborador.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Artículos científicos.

Salazar (2016) en su artículo titulado *Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital María Auxiliadora, Lima*” demuestra que existe relación directa y significativa entre los factores institucionales y la satisfacción laboral ($Rho=0.272$, $p=0.002$). También encuentra que los factores institucionales de salario ($Rho=0.378$, $p=0.000$), condiciones laborales ($Rho=0.227$, $p=0.009$) y políticas administrativas ($Rho=0.234$, $p=0.007$) tienen una relación directa y significativa con la satisfacción laboral. Sin embargo, los factores de supervisión ($Rho=0.059$, $p=0.502$) y relaciones interpersonales ($Rho=-0.012$, $p=0.888$) no presentan evidencia estadística de relación con la satisfacción laboral. El análisis de relación se estableció a través del coeficiente de correlación de Spearman. Se concluye que la relación directa y significativa del salario, condiciones laborales y políticas administrativas representan la satisfacción; no así, la supervisión y relaciones interpersonales que previenen la insatisfacción.

Ñique (2020) en su artículo titulado *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de cuidado intensivos-Hospital Essalud Trujillo*

resalta el cuestionario con valoración tipo Likert como instrumento de recolección de datos. Posteriormente utiliza el coeficiente de correlación de Pearson evidenciado el grado de relación entre las variables de estudio y sus dimensiones. El análisis de confiabilidad arroja un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.894 para la variable clima organizacional y 0.823 para la variable satisfacción laboral. Por lo tanto, el autor concluye que existe una relación significativa positiva entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Mamani y Arias (2019) en su artículo titulado *Efecto del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral* resaltan que el 100% (n=10/10) de fuentes analizadas refieren que el síndrome de burnout tiene efecto directo sobre la satisfacción laboral. Los factores que influyen son el entorno de trabajo, escasez de recurso humano, estrés laboral, atención directa a pacientes, tiempo de servicio, relaciones profesionales, sobrecarga de trabajo, horas y complejidad de trabajo, reconocimiento profesional, toma de decisiones, trabajo en equipo, tipo de gestión y liderazgo. Finalmente, concluyen que 10 de los 10 artículos revisados explican que el síndrome de burnout repercute en la satisfacción laboral del personal.

Montoya et. al. (2017) en su artículo titulado *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena* resaltan que un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refieren sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifiestan percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los contratados perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral es

estadísticamente significativa tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Finalmente, concluyen que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

2.1.2. Tesis internacionales y nacionales.

Abarca (2018) en su trabajo de investigación titulado *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura Huacho, Perú* plantea como objetivo: Demostrar la influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura. Se aplica la metodología con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población de estudio la conforman 86 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura y la muestra es de 70 trabajadores en planilla. Se utiliza el instrumento de medición de tipo Likert. Se consideran como dimensiones: Los comportamientos, la estructura de la organización, los procesos organizacionales, factores. La confiabilidad de los instrumentos está validada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Asimismo, la investigación muestra sus resultados: el mayor porcentaje (40%) de trabajadores siempre evalúan su rendimiento laboral. Finalmente, concluye que los resultados obtenidos muestran que existe una correlación positiva considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($Rho=0.797$; $p<0.05$).

Patiño (2017), presenta la investigación titulada *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017*. El objetivo general es: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017. La metodología de investigación se desarrolla bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación básica con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo. Es de tipo descriptiva, no experimental, La población es de 119 trabajadores

correspondientes a la Microred de Salud San Martín de Porres de 2017. El resultado (0.701) indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación alta. El nivel de significancia bilateral ($p=0.000<0.01$) es altamente significativo. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017. Es decir, la satisfacción laboral en un nivel bajo (27.7%) del personal percibe un clima organizacional deteriorado; la satisfacción laboral en un nivel medio (20.2%) del personal percibe un clima organizacional regular y la satisfacción laboral en un nivel alto (12.6%) del personal percibe un clima organizacional aceptable.

Bruzual (2016) en su investigación titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management* plantea como objetivo: Comprobar el vínculo del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de dicha empresa. Aplica la metodología con un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional; con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra son los trabajadores del establecimiento a quienes se les aplicó una encuesta con el propósito de determinar la situación actual de la empresa. Asimismo, los resultados obtenidos evidencian que la vinculación entre las variables tiene un grado positivo y alto. Por ello, los investigadores concluyen que cuando mejor es el clima organizacional, mejor es el nivel de satisfacción laboral percibido por los empleados. La presente investigación sirve como impulso para los colaboradores de la entidad, con el propósito de que sean capaces de tomar conciencia de lo sustancial que es fortalecer y mantener un excelente clima organizacional y, de este modo, se logre elevar el nivel de satisfacción laboral según la actividad que realicen.

Rivera, (2015) plantea el siguiente objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma 2015. El método es de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población está conformada por 30 trabajadores asistenciales. La técnica e instrumento de recolección de información es la encuesta tipo cuestionario. Los resultados confirman que existe asociación e influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta situación se determina con un 70% favorable a su clima organizacional siendo el puntaje promedio total de 168.73 puntos de una escala de 250 puntos. Asimismo, se confirma la satisfacción laboral evidenciado por el puntaje promedio total de 112.67 de una escala de 180 puntos. Con la prueba exacta de Fisher las diferencias observadas son significativas ($p=0.012$). Este trabajo comprende el análisis de algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela. El grupo muestra satisfacción con la jefatura respecto a mejorar las condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones humanas. También perciben oportunidades de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior. Sin embargo, existe insatisfacción en el trabajo en equipo pues la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado, incluso en la evaluación del desempeño no hay justicia ni equidad. Respecto a la infraestructura existen criterios de insatisfacción en la mayoría de los indicadores evaluados. En la variable recurso humano hay disconformidad con el salario, la sobrecarga de trabajo y variabilidad del mismo; aunado a la carencia de personal y de capacitación sienten insatisfacción y frustración. En esta área, el 35% de los empleados desea ser reubicado en otro servicio. Se concluye la presencia de algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería. El

personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente. En general, hay satisfacción personal y se sienten comprometidos en mejorar su desempeño. Sus opiniones son de suma utilidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional.

2.2.1.1. Definición de clima organizacional.

Se deduce por clima laboral a la agrupación de capacidades, características o propiedades que correspondan a los ambientes que se desarrollan dentro del centro laboral, en donde se determinan el comportamientos y actitudes que se ven reflejadas en el desenvolvimiento del colaborador que conlleva a fortalecer el compromiso organizacional. El clima organizacional, en la actualidad, es de interés para casi todas las empresas por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación y su repercusión en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. De esta manera, impacta en la productividad. Influye en el personal a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio (Peña et. at., 2015).

El clima organizacional, para el mundo empresarial, es tratado por una gran variedad de autores como un análisis que se delimita por un grupo de factores integrados por componentes, dimensiones, categorías y variables para los fines de una investigación planteada.

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

Pintado (2015) señala que “en función al desarrollo sobre el clima organizacional, se basa en las percepciones del comportamiento que conforman parte del grupo laboral de la empresa en evaluación del trabajo desempeñado, que involucra el entorno físico, las relaciones de comunicación y las diferentes regulaciones que afecta de alguna manera el trabajo” (p. 314).

2.2.1.2. Dimensiones de clima organizacional.

a) El comportamiento.

El comportamiento de los individuos en una organización está bajo la influencia de numerosos estímulos que provienen del medio organizacional. En efecto, la organización, que constituye en cierta forma una especie de microsociedad (un sistema social), está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. (Brunet, 2011).

El comportamiento, basado en diversas disciplinas, ilustra muchos aspectos. En primer lugar, el comportamiento es una forma de pensar. Se considera que el comportamiento opera en los planos individual, grupal y organizacional. Esta aproximación indica que, al estudiar el comportamiento, debemos identificar claramente el nivel de análisis que se emplea: individual, grupal y/u organizacional. En segundo lugar, el comportamiento es multidisciplinario. Esto quiere decir que utiliza principios, modelos, teorías y métodos de otras disciplinas. El estudio del comportamiento no es una disciplina o una ciencia generalmente aceptada con un fundamento teórico establecido. Se trata de un campo que apenas ahora empieza a crecer y desarrollarse en alcance y efecto. En tercer lugar, hay una orientación humanista característica dentro del comportamiento organizacional. Las personas y sus actitudes, percepciones, capacidades de aprendizaje, sentimientos y metas son de importancia fundamental para la organización. En cuarto lugar, el campo del

comportamiento está orientado al desempeño. ¿Por qué el desempeño es bajo o elevado? ¿Cómo puede mejorarse el desempeño? ¿La capacitación mejora el desempeño en el trabajo? Se trata de aspectos importantes que enfrentan los administradores en la práctica (Ivancevich et. at., 2016).

b) Estructura de la organización.

La estructura organizacional resulta de las decisiones gerenciales relativas a cuatro aspectos importantes de toda la organización: la división del trabajo, bases para la departamentalización, tamaño de los departamentos y la delegación de la autoridad. Las decisiones que toman los gerentes están influenciadas por factores del diseño del trabajo y de la organización, tales como diferencias individuales, competencia para la tarea, tecnología, incertidumbre del entorno, estrategias y ciertas características de los gerentes mismos. Los atributos de la estructura determinan hasta qué punto la organización refleja las dimensiones del formalismo, de la complejidad y de la centralización (Gibson et. al., 2001).

La estructura organizacional se define cómo se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas en el trabajo para así lograr los objetivos propuestos por la organización. Existen seis elementos básicos que se deben abordar cuando se diseña la estructura de cualquier organización: • Especialización en el trabajo • Departamentalización • Cadena de mandos • Extensión del control • Centralización / Descentralización • Formalización (Robbins y Judge, 2013).

c) Procesos organizacionales.

Los procesos organizacionales comprenden los siguientes puntos:

La Comunicación. Ayuda a los miembros de la organización a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder a cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella. Pero con todo lo

importante que es este proceso, en todas partes hay trastornos de la comunicación. En la medida en que las comunicaciones de la organización sean menos eficaces de lo que pueden ser, esta es menos eficaz lo que podría ser (Ivancevich, J. M. et al., 2006).

Toma de decisiones. Reflejan las formas en que la gente toma decisiones con base a su juicio de sus metas y objetivos individuales, de grupo y organizacionales. Sería errado concluir que solo los directores toman decisiones. El número de empleados no directivos que toman decisiones importantes es cada vez mayor. En consecuencia, aunque la decisión es un importante proceso directivo, se trata en lo básico de un proceso de gente (Ivancevich, J. M. et al., 2006).

Sistema de remuneración. La empresa, al establecer un sistema de remuneración, debe reunir las siguientes características: debe permitir compensar al trabajador por su esfuerzo, capacidad y responsabilidad, debe suponer un estímulo a la productividad del trabajador, debe ser de fácil comprensión para el trabajador, debe permitir a la gerencia controlar los costes de personal, no debe dificultar a la empresa el proceso de registro requerido para la elaboración de la nómina de cada uno de los trabajadores, ni el registro en el ámbito externo e interno de la empresa (Rodríguez, 2005).

2.2.2. Satisfacción laboral.

2.2.2.1. Definición de satisfacción laboral.

Son muchas las empresas que aún se siguen dirigiendo con un carácter puramente economicista. Muy poco toman en cuenta una de las principales prioridades dentro de una organización que es la satisfacción de los empleados.

De igual forma Ivancevich et. al. (2016) definen a la satisfacción laboral “como el conjunto de percepciones que se generan a partir del grado de reciprocidad

entre la entidad y los colaboradores, además que se basa en las conductas y actitudes bajo en rendimiento laboral” (p. 86).

Luthans (2018) alega que la satisfacción laboral “consta de las percepciones distintas que se producen por el personal, de acuerdo al trabajado realizado en la organización, considerándose factores significativos frente a la evaluación laboral” (p. 141).

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

Luthans (2018) señala la importancia que presenta la satisfacción laboral dentro de la organización debido a que evalúa las diferentes conductas que se establecen en la organización ya sea estas afectivas o cognitivas. “Un estado emocional positivo se produce a través de la medición sobre el trabajo y la experiencia laboral de manera individual” (p. 141).

2.2.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral.

a) Condiciones de trabajo.

Cifuentes, Rodríguez (2012) indica que las condiciones de trabajo son definidas como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud física, mental del trabajador y su conducta. (p. 49).

Diferenciando el amplio conjunto de propiedades en las condiciones del trabajo del puesto -ambiente físico, psicosocial, contenido y organización del trabajo, aquellos aspectos que inciden en la salud integral del trabajador influyen sobre sus facultades intelectuales y condiciones de trabajo de una empresa- aspectos organizacionales, infraestructurales, asistenciales y sociales son los que propician el desarrollo del trabajador y la promoción de su bienestar integral.

b) Interacción de los jefes.

Pelaes (2010) refiere que es importante las relaciones entre superiores y empleados. Estas deben caracterizarse por una alta confianza, apoyo mutuo, consideración y respeto, porque ambos son los recursos más valiosos de la entidad. De esta forma, el superior estaría contribuyendo a que los empleados se desarrollen y desempeñen mejor con una percepción de bienestar en la organización (p. 52).

La labor del líder, en la gestión de aspectos como la prevención de riesgos psicosociales, es la de mejorar la comunicación con sus subalternos y asumir las responsabilidades que le corresponden en la empresa; y hacer que los demás asuman la suya sin generar malestar, pues es el responsable de la seguridad en el trabajo, tanto de la seguridad desde el aspecto psicosocial como el responsable de la realización del trabajo.

c) Bienestar de los trabajadores.

La OMS (2011) en su estudio *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS* destaca que puede haber un patrón único de prácticas a seguir para crear entornos laborales saludables, aun cuando existen algunos lineamientos básicos que toda organización debe seguir. El concepto de un ambiente de trabajo ideal variará de industria a industria y de compañía a compañía. Una estrategia para crear entornos laborales saludables debe estar diseñada de acuerdo con las

características únicas, históricas, culturales, de mercado y del empleado como individuo en las organizaciones (p. 2). Para conceptualizar el bienestar en el trabajo como la situación en la que un trabajador está satisfecho con su trabajo y, al mismo tiempo, experimenta frecuentemente emociones positivas como la alegría y la felicidad.

Guzmán (2014) lo conceptualiza indicando que el bienestar laboral puede definirse como una planificación estratégica que logra apoyar a sus empleados y su núcleo familiar primario, en el ámbito que se crean y mantienen conductas y rutinas que mejoran su calidad de vida, la felicidad es la búsqueda de los seres humanos y el bienestar de los trabajadores, es lo que se persigue, efectuar una labor que le proporcione emociones positivas (p. 8).

2.3. Definición de términos básicos

- a) **Clima organizacional.** Agrupación de capacidades, características o propiedades que correspondan a los ambientes que se desarrollan dentro del centro laboral, en donde se determinan el comportamientos y actitudes que se ven reflejadas en el desenvolvimiento del colaborador que conlleva a fortalecer el compromiso organizacional.
- b) **Comportamiento.** Es una forma de pensar, se considera que el comportamiento opera en los planos individual, grupal y organizacional.
- c) **Comunicación interna.** Es una comunicación diseñada para clientes internos o empleados. Nació de una nueva necesidad de las empresas de empoderar a los grupos y mantener lo mejor en un entorno empresarial que cambia rápidamente.
- d) **Desarrollo.** Significa mejorar, fortalecer, alentar, avanzar o cambiar algo. Indica progreso o desarrollo e impacto del comportamiento.

- e) **Motivación.** Es un entorno interno que activa y dirige el control del comportamiento de una persona hacia un objetivo o propósito en particular. Es el deseo de motivar a una persona a realizar determinadas tareas y ceñirse a ellas. La motivación naturalmente da poder y dirección que es la causa de la naturaleza.
- f) **Comunicación externa.** Tiene como objetivo construir, mantener o fortalecer las relaciones comerciales con una amplia gama de audiencias, desde proveedores hasta accionistas y gobiernos públicos y privados.
- g) **Adaptación.** Es el proceso de adecuación de la empresa como un sistema de cada uno de sus integrantes a los posibles cambios ya se internos como externos.
- h) **Aplicabilidad.** Es la adaptación en la formación y desenvolvimiento hacia el puesto de trabajo.
- i) **Clima laboral.** Es el ambiente desarrollado entre los trabajadores dentro de una empresa. Influye con la satisfacción que sienten los trabajadores y con ello mejora la productividad.
- j) **Desempeño laboral:** Es el rendimiento de los trabajadores que reflejan cuando realizan actividades que son designadas por sus superiores.
- k) **Clima:** El clima es la “atmosfera” psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo. Es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización.
- l) **Clima organizacional.** El clima organizacional es como un estado emocional, algo temporal que se genera en las actitudes de las personas. Estas actitudes se ven afectados por los eventos que ocurren al interior de la organización. Por ejemplo, en los días de pago de gratificaciones, días finales de cierre del balance mensual y anual,

proceso de reducción de personal, incremento general de sueldos, evaluaciones de desempeño, auditorías internas o externas, etc.

- m) Satisfacción.** La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito, esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental. La mayor o menor sensación de satisfacción dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción.
- n) Satisfacción laboral.** La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H1: Existe una relación de incidencia significativa del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

H2: Las condiciones de trabajo el clima organizacional tienen una relación de incidencia significativa en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.

H3: La interacción de los jefes el clima organizacional tiene una relación de incidencia significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.

H4: El bienestar de los colaboradores el clima organizacional tienen una relación de incidencia significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.

3.2. Identificación de las variables

Variable independiente: Clima organizacional

Peña, Díaz y Carrillo (2015) mencionan que el clima organizacional en la actualidad es de interés para casi todas las empresas, por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos, como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación, y su repercusión en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. de manera que impacte en la productividad, a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio.

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

Luthans (2018) alega que la satisfacción laboral consta de las percepciones distintas que se producen por el personal, de acuerdo al trabajado realizado en la organización, considerándose factores significativos frente a la evaluación laboral.

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variables de investigación

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	El clima organizacional en la actualidad es de interés para casi todas las empresas, por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos, como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación, y su repercusión en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. de manera que impacte en la productividad. a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio (Peña et. al., 2015)	El comportamiento	Desarrollo individual	¿Considera que su rendimiento individual es bueno frente a las diferentes situaciones en el trabajo?
			Motivación	¿Le brindan actividades de motivación?
			Liderazgo	¿Existe un liderazgo en la organización que labora?
			Relaciones interpersonales	¿Existe trabajo en equipo en el Hospital Sisol Salud?
			Organización	¿Los procedimientos de trabajo son claros y es de conocimiento para todos los trabajadores?
		Estructura de la organización	Contenido trabajo	de ¿Considera que tiene un espacio físico adecuado para realizar su trabajo?
			Relaciones coordinación y control	de ¿Considera que existe una estructura jerárquica óptima? (Organigrama)
			Comunicación tareas	de ¿Los procedimientos de trabajo en el Hospital Sisol Salud son establecidos a través de manuales de funciones?

Los procesos organizacionales	Compromiso	¿Pone en práctica los objetivos y políticas del Hospital Sisol Salud?
	Valores colectivos	¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del Hospital Sisol Salud?
	Evaluación del rendimiento	¿Evalúan frecuentemente su rendimiento laboral?
	Sistema de remuneración	¿Considera que es justa la remuneración de acuerdo al trabajo que realiza?
	Comunicación	¿La comunicación que se produce en el ambiente de trabajo es eficaz?
	Toma de decisiones	¿En el Hospital Sisol Salud existe autonomía para la toma de decisiones?
	Calidad de trabajo	¿Decide por sí mismo aspectos de su trabajo?

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	“Consta de las percepciones distintas que se producen por el personal, de acuerdo al trabajado realizado en la organización, considerándose factores significativos frente a la evaluación laboral” (Luthans, 2018, p.141).	Condiciones de trabajo	Medio ambiente	¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias?
			Estabilidad	¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo?
			Estructura	¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos

Satisfacción laboral como la actitud hacia el trabajo, donde se determina el nivel de bienestar laboral, lo cual se relaciona con el nivel de motivación y el bienestar personal (Robbins y Judge, 2013).	Interacción de los jefes	Seguridad	suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?
			¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores?
			¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal e interrelación con los compañeros de Trabajo?
			¿Considera que los beneficios que le otorga el Hospital Sisol Salud son los adecuados?
	Bienestar de los trabajadores	Toma de decisiones	¿Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento?
			¿La institución cuenta con premios y/o estímulos para el personal del Hospital Sisol Salud?
			¿Obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho?
			¿Sus remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional?

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación se basa en el enfoque cuantitativo, De acuerdo con Fernández et. al. (2014) este enfoque representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorio, es decir, cada un proceso precede a la siguiente y se debe de respetar los pasos. La idea de investigación debe ser delimitada, formular de manera correcta los objetivos y las preguntas de la investigación para construir un marco teórico pertinente. A partir de las interrogantes de la investigación se formulan las hipótesis, se determinan las variables, se establece un plan de diseño para medir las variables en un determinado contexto en el cual se analizan las mediciones que se obtienen con los métodos estadísticos y se extraen las conclusiones analizando las mediciones alcanzadas.

4.2. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica porque, tomando la expresión de Selye, se dan “como el estudio de las leyes naturales por sí mismas, independientemente de su aplicación práctica inmediata con énfasis en lo de “inmediata” (Dosne, 2007, p. 2).

Desde el punto de vista de Fernández, Baptista & Hernández (2014) los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 81). El presente proyecto de

investigación es correlacional dado que el objetivo general es determinar la incidencia entre clima organizacional y satisfacción laboral.

4.3. Nivel de investigación

En el nivel de investigación se explica cuanto se pretende ahondar en la investigación teniendo en cuenta lo que pretende el investigador., Fernández et. al. (2014) determinan que para seleccionar el nivel de una investigación de debe de tener en cuenta los conocimientos que se aborda del tema y la perspectiva que el investigador determina. Teniendo en cuenta lo dicho, podemos identificar el nivel para así seleccionar las herramientas adecuadas que permitan la recolección de datos y estadísticas.

El nivel de investigación del presente trabajo de investigación es explicativo. (Fernandez, Baptista, & Hernandez, 2014), Fernández et. al. (2014) definen a este nivel de investigación como el más estructurado, el cual demanda las causas de los acontecimientos o problemas de investigación. Tiene como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Por lo tanto, el trabajo de investigación tiene dos variables. La primera es la variable independiente: clima organizacional; la segunda, la variable dependiente: satisfacción laboral. Si nos dirigimos por la línea mencionada en el libro *Metodología de la investigación* lograremos identificar la incidencia de ambas variables en los colaboradores del Hospital Sisol Salud.

4.4. Método de investigación

4.4.1. Métodos generales.

Se aplica el método deductivo el cuál estudia el problema a partir del todo hacia sus partes. Es decir, se analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. De esta manera podemos determinar la incidencia de las variables clima organizacional y satisfacción laboral del Hospital Sisol Salud con sede en El Agustino.

Bernal (2010) nos da a conocer que el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

4.4.2. Métodos específicos.

Así mismo se aplica el método específico de medición para establecer escalas de medida para los datos recolectados. Así mismo se aplica el método específico de inferencia basado en los cinco pasos para contrastar los resultados.

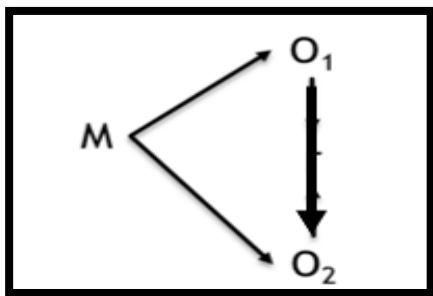
La medición es una actividad fundamental en el proceso de generación de conocimiento. Busca que el proceso de observación a personas, objetos, entre otros aspectos de la realidad, tenga sentido. Para lograr esta finalidad, es necesario medir y cuantificar los aspectos de interés científico. La medición se define como la asignación de números a objetos o eventos, es decir, a las unidades de análisis, de acuerdo a ciertas reglas. A esta caracterización se ha incorporado la importancia de que dicha asignación corresponda a diferentes niveles de calidad en la representación del concepto a medir (Mendoza y Garza, 2009).

4.5. Diseño de investigación

La presente investigación es:

- **No experimental.** No se manipularon deliberadamente las cambiantes. Las personas fueron vigiladas en su entorno natural, pues las cambiantes dependientes ya ocurrieron.
- **Transversal,** Los datos se recolectaron en un solo instante para explicar las cambiantes y examinar su incidencia e interrelación en un momento dado.

- **Explicativo.** Se hace para contribuir a los estudiosos a aprender el problema con más profundidad y comprender el fenómeno de manera eficiente. Al realizar el proceso de indagación se necesita ajustarse a los nuevos descubrimientos y nuevos conocimientos sobre el asunto.
- Esquema:



Dónde:

M: Muestra de los colaboradores del Hospital Sisol Salud, Lima

O1: Clima organizacional

I: Incidencia

O2: Satisfacción laboral

4.6. Población y muestra

4.6.1 Población.

La población está conformada por 43 colaboradores asistenciales del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud Lima, según la información brindada por el director general de la sede.

4.6.2 Muestra.

A. Unidad de análisis.

La unidad de análisis está conformada por:

- Administración
- Área de atención al cliente
- Área de mantenimiento
- Colaboradores asistenciales de todas las especialidades

B. Tamaño de la muestra.

El tamaño de muestra del presente estudio de investigación es pequeña, por ello se abordará en base a una muestra censal; es decir, el total de la población es de 43 colaboradores del Hospital Sisol Salud.

C. Selección de la muestra.

La selección de muestra es no probabilístico basado en juicio, ya que son procedimientos de selección orientados por las características de la investigación y depende del juicio personal del investigador o grupo de personas que recolectan datos (Fernandez et. al., 2014).

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1 Técnica.

La técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta.

4.7.2 Instrumento.

El instrumento utilizado para la investigación es el cuestionario. En el cuestionario se plantearon preguntas cerradas de tipo Likert. (Ver apéndice B).

A. Diseño.

En la presente investigación se diseñó un cuestionario de acuerdo a las variables de investigación: clima organizacional y satisfacción laboral.

La primera variable (clima organizacional) se estructuró en tres dimensiones. La dimensión 1 (El comportamiento) consta de cinco preguntas. La dimensión 2 (Estructura de la organización) consta de cinco preguntas. La dimensión 3 (Los procesos organizacionales) consta de cinco preguntas. (Ver apéndice B).

La segunda (satisfacción laboral) se estructuró en 3 dimensiones las cuales la dimensión 1 Condiciones de Trabajo consta con 3 preguntas, la dimensión 2 Interacción con los Jefes consta con otras 4 preguntas y la dimensión 3 Bienestar de los Trabajadores consta con otras 3 preguntas. (Ver apéndice B).

B. Confiabilidad

Para el cálculo de confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, Este método es utilizado en instrumentos cuantitativos.

Tabla 2

Confiabilidad de las dimensiones de clima organizacional.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
El Comportamiento	0.83	5
Estructura de la organización	0.91	5
Los procesos organizacionales	0.92	5
Total de la variable	0.96	15

Tabla 3

Confiabilidad de las dimensiones de satisfacción laboral.

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Condiciones de trabajo	0.83	3
Interacción de los jefes	0.85	4
Bienestar de los trabajadores	0.91	3
Total de la variable	0.93	10

C. Validez

La preparación del cuestionario tuvo la contribución de otras investigaciones como el juicio de expertos. Este es un método de validación para verificar la fiabilidad de la investigación. La validación del cuestionario considera el apoyo de tres profesionales quienes efectuaron la estimación del cuestionario a través de la Ficha de juicio de expertos establecido por la Universidad Continental. (Ver apéndice C y D).

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo para la recolección de información fue ejecutado por el equipo de investigación. El equipo lo conforman el investigador del presente y los 43 colaboradores asistenciales del Sistema Metropolitano de la Solidaridad “Hospital Sisol Salud” El Agustino, Lima.

Se aplicó un cuestionario online a través de la plataforma de *Google forms*. El cuestionario consta de 25 preguntas aplicadas a los 43 colaboradores asistenciales. El aplicativo estuvo disponible cuatro días en un horario coordinado con la gerencia del Hospital Sisol Salud, ubicado en Av. José Carlos Mariátegui N° 1500 El Agustino, Lima.

Los datos obtenidos se procesaron utilizando el programa SPSS. Con este aplicativo se tabularon y codificaron las respuestas a las preguntas de acuerdo con las dimensiones mencionadas. Así mismo se calculó el nivel de confiabilidad de los datos a un 96%. Se eliminan las preguntas que no tenían un nivel de confiabilidad adecuada.

En este proceso se presentaron ciertas dificultades como la falta de tiempo y el descuido de los colaboradores. Estas dificultades se resolvieron mediante llamadas telefónicas y/o visitas

a los consultorios de cada colaborador asistencial del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1 Análisis de datos generales.

La tabla 3 presenta resultados en función a la variable interviniente sexo. El sexo masculino representa un porcentaje bajo con 14%; mientras que el sexo femenino predomina en la empresa con el 86%.

Tabla 4

Resultados de análisis de datos generales

		Frecuencia	Porcentaje
1	Mujer	37	86
	Hombre	6	14
2	Total	43	100

5.2.2 Resultados respecto a la variable clima organizacional.

Los resultados de la variable clima organizacional obtenidos en función a las tres dimensiones (el comportamiento, estructura organizacional y procesos organizacionales) son: 21 colaboradores asistenciales están de parcialmente de acuerdo frente al clima organizacional que existe en el Sistema Metropolitano de la Solidaridad, El Agustino Lima, representan un 48,8%; podemos decir que este grupo muestra interés en el clima organizacional del Hospital Sisol. Por otro lado, cuatro colaboradores asistenciales se muestran totalmente en desacuerdo con esta variable, representan un 9,3%. En general, podemos decir que los colaboradores del Hospital Sisol Salud se encuentran parcialmente de acuerdo con la variable y las dimensiones del clima organizacional.

Tabla 5

Resultados de la variable clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	9,3
En desacuerdo	5	11,6
Parcialmente de acuerdo	21	48,8
De acuerdo	13	30,2
Total	43	100,0

5.2.2.1 Resultados respecto a la dimensión el comportamiento.

De acuerdo con la presentación de resultados la dimensión el comportamiento, la tabla 5 muestra los siguientes resultados: 19 de los colaboradores asistenciales mencionan que están parcialmente de acuerdo con el comportamiento que se lleva a cabo en el Sistema Metropolitano de la Solidaridad, El Agustino Lima, representan un 44,2%. Podemos afirmar que los colaboradores asistenciales consideran que es importante esta variable. Por otro lado, dos colaboradores asistenciales están totalmente en desacuerdo y dos se muestran totalmente de acuerdo ante el comportamiento.

Tabla 6

Resultados de la dimensión el comportamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	9,3
En desacuerdo	2	4,7
Parcialmente de acuerdo	19	44,2
De acuerdo	16	37,2
Totalmente de acuerdo	2	4,7
Total	43	100,0

5.2.2.2 Resultados respecto a la dimensión estructura de la organización.

De acuerdo con la presentación de resultados a la dimensión estructura de la organización, la tabla 6 nos muestra los resultados obtenidos en los ítems: 24 colaboradores asistenciales se encuentran de acuerdo con la importancia que tiene la estructura organizacional, representan un 55,8%. Por otra parte, la encuesta señala que el 4,7% de los encuestados se muestran en desacuerdo y creen que la estructura organizacional no cumple sus expectativas. Se recomienda evaluar el por qué tienen esta opinión, ya que esta dimensión permite gestionar relaciones con los miembros de la organización.

Tabla 7

Resultados de la dimensión la estructura de la organización

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	7,0
En desacuerdo	2	4,7
Parcialmente de acuerdo	14	32,6
De acuerdo	24	55,8
Totalmente de acuerdo	0	0,0
Total	43	100,0

5.2.2.3 Resultados respecto a la dimensión los procesos organizacionales.

De acuerdo con la presentación de resultados de la dimensión de los procesos organizacionales, la tabla 7 nos muestra los resultados obtenidos en los ítems: 24 colaboradores asistenciales se encuentran parcialmente de acuerdo con la importancia que tiene la dimensión de los procesos organizacionales, representando un 55,8%. Tres colaboradores asistenciales manifestaron que están totalmente en desacuerdo, representan el 7,0% de los encuestados. En general, se evidencia que un gran porcentaje de los encuestados muestran que es importante los procesos organizacionales.

Tabla 8

Resultados de la doimensión los procesos organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	7,0
En desacuerdo	4	9,3
Parcialmente de acuerdo	24	55,8
De acuerdo	10	23,3
Totalmente de acuerdo	2	4,7
Total	43	100,0

5.2.3 Resultados respecto a la variable satisfacción laboral.

Los resultados de la variable satisfacción laboral son obtenidos en función a tres dimensiones (condiciones de trabajo, interacción de los jefes y el bienestar de los trabajadores). Los resultados detallan que 19 de los colaboradores asistenciales están parcialmente de acuerdo frente al satisfacción laboral que se realiza en el Sistema Metropolitano de la Solidaridad, El Agustino Lima, representan un 44,2%. Por otro lado, 2 colaboradores asistenciales se mostraron totalmente en desacuerdo con esta variable, representan un 4,7%. Se infiere que las satisfacciones laborales son indispensables para incrementar el compromiso del colaborador en la organización. Se recomienda evaluar sus decisiones.

En este sentido, de acuerdo a las percepciones de los colaboradores del Hospital Sisol Salud El Agustino, existe una relación directa entre las variables involucradas. Esto incide en la implementación de acciones de mejora en la organización.

Tabla 9

Resultados de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4,7
En desacuerdo	9	20,9
Parcialmente de acuerdo	19	44,2
De acuerdo	13	30,2
Total	43	100,0

5.2.3.1 Resultados respecto a la dimensión condiciones de trabajo.

De acuerdo con la presentación de resultados a la dimensión condiciones de trabajo, la tabla 9 nos muestra los resultados obtenidos en los ítems: dos colaboradores asistenciales mencionan que se encuentran totalmente en desacuerdo a la dimensión, representan un 4,7%. Ellos opinan que no es importante las condiciones de trabajo. Por otro lado, tampoco piensan que es importante hacer un seguimiento de las condiciones con la que se encuentran. Se recomienda evaluar estos indicadores y sus beneficios.

El 41,9% de los encuestados están parcialmente de acuerdo (18 colaboradores asistenciales). Este grupo considera importante aplicar estos indicadores y que tienen una relación directa con aumentar su compromiso. Por ello, se recomienda evaluar por qué los colaboradores se sienten indiferentes para que puedan ver que esta dimensión se enfoca en identificar las condiciones de trabajo en la organización.

Tabla 10

Resultados de la dimensión condiciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4,7
En desacuerdo	3	7,0
Parcialmente de acuerdo	18	41,9
De acuerdo	16	37,2
Totalmente de acuerdo	4	9,3
Total	43	100,0

5.2.3.2 Resultados respecto a la dimensión interacción de los jefes.

De acuerdo con la presentación de resultados a la dimensión interacción de los jefes, la tabla 11 nos muestra los resultados obtenidos en los ítems: 24 colaboradores asistenciales se encuentran parcialmente de acuerdo con la importancia que tienen la dimensión interacción de los jefes, representan un 55,8%. Se evidencia que un gran porcentaje de los encuestados consideran la importancia de la interacción con los jefes. En tanto un 4,7% de los colaboradores se muestran totalmente en desacuerdo debido a que estos piensan que la dimensión no tiene una relación directa para aumentar su desempeño y compromiso con la organización.

Tabla 11

Resultados de la dimensión interacción de los jefes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4,7
En desacuerdo	3	7,0
Parcialmente de acuerdo	24	55,8
De acuerdo	12	27,9
Totalmente de acuerdo	2	4,7
Total	43	100,0

5.2.3.3 Resultados respecto a la dimensión bienestar de los trabajadores.

Como parte de la presentación de resultados a la dimensión bienestar de los trabajadores, la tabla 11 nos muestra los resultados obtenidos en los ítems: 13 colaboradores asistenciales se encuentran de acuerdo con la importancia que tienen la dimensión bienestar de los trabajadores, representan un 30.2%. Mientras que el 18,6% de los colaboradores asistenciales se mostraron totalmente en desacuerdo debido a que estos piensan que la dimensión no tiene una relación directa para aumentar el compromiso del colaborador. Se recomienda evaluar por qué estos colaboradores se sienten en desacuerdo para que puedan ver que esta dimensión se enfoca en direccionar su desempeño para potenciar su participación en la organización

Tabla 12

Resultados de la dimensión bienestar de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	18,6
En desacuerdo	12	27,9
Parcialmente de acuerdo	10	23,3
De acuerdo	13	30,2
Total	43	100,0

5.3. Contrastación de resultados

5.3.1 Prueba de hipótesis general.

Paso 1: Formulación de la hipótesis

Ho: El clima organizacional no incide significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Sisol Salud sede El Agustino Lima 2021.

H1: El clima organizacional incide significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Sisol Salud sede El Agustino Lima 2021.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa= 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determina la normalidad de las variables mediante Shapiro Wilk.

Tabla 13

Resultados de la prueba de normalidad de la hipótesis general

Prueba de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X	,291	43	,000	,817	43	,000
Y	,244	43	,000	,849	43	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que P valor de Variable X= .000 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable Y= .000 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Sperman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 14

Resultados de la tabla estadística correlacional de la hipótesis general

Correlaciones			X	Y
Rho de Spearman	X	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Y	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

TABLA DE VALORES DE LA RHO SPEARMAN

Valores				Relación
de	± 0.80	a	± 0.99	Muy alta
de	± 0.60	a	± 0.79	Alta
de	± 0.40	a	± 0.59	Moderada
de	± 0.20	a	± 0.39	Baja
de	± 0.01	a	± 0.19	Muy baja

Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez (2010).

Corregir (de $\pm .80$ a $\pm .99$ Alta

De la tabla 14 se determina que el coeficiente de correlación es 0.732 que representa una correlación alta.

Paso 5: Toma de decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, se rechaza la H_0 . Por lo tanto, se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

Si existe una incidencia positiva alta de 0.732 entre la variable X y la variable Y, donde una buena mayor correlación tendrá mayor porcentaje de colaboradores asistenciales satisfechos.

5.3.2 Prueba de hipótesis específica 1

Paso 1: Formulación de la hipótesis

H_0 : El clima organizacional no incide significativamente en las condiciones de trabajo en los colaboradores del Hospital Sisol Salud sede El Agustino Lima 2021.

H_2 : El clima organizacional incide significativamente en las condiciones de trabajo en los colaboradores del Hospital Sisol Salud sede El Agustino Lima 2021.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa= 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determina la normalidad de las variables mediante Shapiro Wilk

Tabla 15

Resultados de la prueba de normalidad de la hipótesis específica 1

Prueba de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X	,291	43	,000	,817	43	,000
D1Y	,219	43	,000	,875	43	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que P valor de Variable X= .000 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable D1Y= .000 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Sperman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 16

Resultados de la tabla estadística correlacional de la hipótesis específica 1

Correlaciones				
			X	D1Y
Rho de Spearman	X	Coefficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	D1Y	Coefficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

TABLA DE VALORES DE LA RHO SPEARMAN

Valores				Relación
de	± 0.80	a	± 0.99	Muy alta
de	± 0.60	a	± 0.79	Alta
de	± 0.40	a	± 0.59	Moderada
de	± 0.20	a	± 0.39	Baja
de	± 0.01	a	± 0.19	Muy baja

Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez (2010).

Corregir (de $\pm .80$ a $\pm .99$ Alta

De la tabla 16 se determina que el coeficiente de correlación es 0.709 que representa una correlación alta.

Paso 5: Toma de decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_2 .

Conclusión estadística:

Sí existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el clima organizacional. Por lo tanto, inferimos que la condición de trabajo influye directamente en el clima organizacional de Sistema Metropolitano de la Solidaridad El Agustino, Lima. Esta información permite, principalmente, enfocarnos aún más en las condiciones de trabajo de los colaboradores del Hospital Sisol Salud.

5.3.3 Prueba de hipótesis específica 2.

Paso 1: Formulación de la hipótesis

H_0 : El clima organizacional no incide significativamente en la interacción de los jefes en los colaboradores del Hospital Sisol Salud sede El Agustino Lima 2021.

H_3 : El clima organizacional incide significativamente en la interacción de los jefes en los colaboradores del Hospital Sisol Salud sede El Agustino Lima 2021.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa= 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables mediante Shapiro Wilk

Tabla 17

Resultados de la prueba de normalidad de la hipótesis específica 2

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X	,291	43	,000	,817	43	,000
D2Y	,284	43	,000	,839	43	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que P valor de Variable X= .000 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable D2Y= .000 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Sperman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 18

Resultados de la tabla estadística correlacional de la hipótesis específica 2

Correlaciones				
			X	D2X
Rho de Spearman	X	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	D2X	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

TABLA DE VALORES DE LA RHO SPEARMAN

Valores				Relación
de	± 0.80	a	± 0.99	Muy alta
de	± 0.60	a	± 0.79	Alta
de	± 0.40	a	± 0.59	Moderada
de	± 0.20	a	± 0.39	Baja
de	± 0.01	a	± 0.19	Muy baja

Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez (2010).

Corregir (de $\pm .80$ a $\pm .99$ Alta

De la tabla 18 se determina que el coeficiente de correlación es 0.701 que representa una correlación alta.

Paso 5: Toma de decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_3 .

Conclusión estadística:

Sí existe relación significativa en la interacción de los jefes y el clima organizacional. Por lo tanto, inferimos que la interacción de los jefes influye directamente en el clima organizacional de Sistema Metropolitano de la Solidaridad El Agustino, Lima. Esto permite principalmente fortalecer el vínculo laboral entre los colaboradores y jefes, y permite que se extienda la rentabilidad individual de los colaboradores del Hospital Sisol Salud.

5.3.4 Prueba de hipótesis específica 3.

Paso 1: Formulación de la hipótesis

H_0 : El clima organizacional no incide significativamente en el bienestar de los colaboradores del Hospital Sisol Salud sede El Agustino Lima 2021.

H_4 : El clima organizacional incide significativamente en el bienestar de los colaboradores del Hospital Sisol Salud sede El Agustino Lima 2021.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa= 5%

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables mediante Shapiro Wilk

Tabla 19

Resultados de la prueba de normalidad de la hipótesis específica 3

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X	,291	43	,000	,817	43	,000
D3Y	,190	43	,000	,855	43	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que P valor de Variable X= .000 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable D3Y= .000 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal, se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Sperman.

Paso 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 20

Resultados de la tabla estadística correlacional de la hipótesis específica 3

Correlaciones				
Rho de Spearman	X		X	D3Y
	X	Coeficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	D3Y	Coeficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

TABLA DE VALORES DE LA RHO SPEARMAN

Valores				Relación
de	± 0.80	a	± 0.99	Muy alta
de	± 0.60	a	± 0.79	Alta
de	± 0.40	a	± 0.59	Moderada
de	± 0.20	a	± 0.39	Baja
de	± 0.01	a	± 0.19	Muy baja

Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez (2010).

Corregir (de $\pm .80$ a $\pm .99$ Moderada

De la tabla 20 se determina que el coeficiente de correlación es 0.543 que representa una correlación moderada.

Paso 5: Toma de decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.00 < \alpha = 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_4 .

Conclusión estadística:

Sí existe relación entre el bienestar de los colaboradores y el clima organizacional. Por lo tanto, inferimos que el bienestar de los colaboradores influye en el clima organizacional de Sistema Metropolitano de la Solidaridad El Agustino, Lima. Esto permite, principalmente a la organización, velar su bienestar de los colaboradores del Hospital Sisol Salud.

5.4 Discusión de resultados

5.5.1 Respecto al objetivo general.

El clima organizacional establece una relación directa con la satisfacción laboral en los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad. Esta afirmación se sustenta en el concepto de Peña, Díaz y Carrillo (2015) quienes mencionan que el clima organizacional, en la actualidad, es de interés para casi todas las empresas por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos, como en la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación, y su repercusión en la

eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros; de manera que impacte en la productividad, a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio.

En este sentido, de acuerdo con las percepciones de los colaboradores del Hospital Sisol Salud El Agustino, existe una relación directa entre las variables involucradas, Esta conclusión permite la implementación de acciones de mejora en la organización.

5.5.2 Respecto al objetivo específico 1.

La condición de trabajo establece una relación directa con el clima organizacional del Sistema Metropolitano de la Solidaridad. Esta afirmación se sustenta en el libro de Cifuentes, Rodríguez (2012) quien indica que las condiciones de trabajo son definidas como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud física, mental del trabajador y su conducta.

En este sentido, de acuerdo con las percepciones de los colaboradores del Hospital Sisol Salud El Agustino, existe una relación directa entre las variables involucradas. Este aspecto ayuda en la implementación de acciones de mejora de la organización.

5.5.3 Respecto al objetivo específico 2.

Existe relación directa entre la interacción con los jefes y clima organizacional en el Sistema Metropolitano de la Solidaridad. Como explica Pelaes (2010) es importante que en las relaciones entre superiores y empleados sean caracterizados por una alta confianza, apoyo mutuo, consideración y respeto; porque ambos son los recursos más valiosos de la entidad. De esta forma, el superior estaría contribuyendo a que los empleados se desarrollen y desempeñen mejor con una percepción de bienestar en la organización.

En este sentido, de acuerdo con las percepciones de los colaboradores del Hospital Sisol Salud El Agustino, existe una relación directa entre las variables involucradas. Este aspecto nos ayuda en la implementación de acciones de mejora de la organización.

5.5.4 Respecto al objetivo específico 3.

El bienestar de los trabajadores se relaciona directamente con el clima organizacional del Sistema Metropolitano de la Solidaridad. Esta afirmación está fundamentada por Guzmán, (2014) quien indica que el bienestar laboral puede definirse como una planificación estratégica que logra apoyar a sus empleados y su núcleo familiar primario, en el ámbito que se crean y mantienen conductas y rutinas que mejoran su calidad de vida. La felicidad es la búsqueda de los seres humanos y el bienestar de los trabajadores es lo que se persigue, efectuar una labor que le proporcione emociones positivas.

En este sentido, de acuerdo con las percepciones de los colaboradores del Hospital Sisol Salud El Agustino, existe una relación directa entre las variables involucradas. Esto ayuda en la implementación de acciones de mejora en la organización.

Conclusiones

Teniendo en cuenta los objetivos, las hipótesis y el cuestionario de investigación planteados se concluye que:

- 1) Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima; pues, así lo confirma el índice de correlación de Rho de Spearman $= 0,732$. Se infiere que es una relación alta entre las variables. También, la relación indica que sí existe un adecuado clima organizacional y la satisfacción laboral es mayor en el desarrollo de los colaboradores asistenciales.
- 2) Con respecto a la relación de la primera hipótesis específica se afirma que existe una relación alta entre las condiciones de trabajo y el clima organizacional de los colaboradores asistenciales del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima. En la tabla 15 se observa el valor $p = 0.709$, es decir, sí existe relación significativa de las condiciones de trabajo y el clima organizacional. Por lo tanto, inferimos que la condición de trabajo influye directamente en el clima organizacional de Sistema Metropolitano de la Solidaridad El Agustino, Lima. Esta conclusión, permite principalmente enfocarnos aún más en las condiciones de trabajo de los colaboradores del Hospital Sisol Salud.
- 3) Con respecto a la relación de la segunda hipótesis específica se concluye que existe una relación fuerte entre la interacción de los jefes y el clima organizacional de los colaboradores asistenciales del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima. Conforme al resultado obtenido en la tabla 17, $p = 0.701$, es decir, la relación que existe es muy significativa. Por lo tanto, inferimos que la interacción de los jefes influye directamente en el clima organizacional de Sistema Metropolitano de la

Solidaridad El Agustino, Lima. Esto permite, principalmente, fortalecer el vínculo laboral entre los colaboradores y los jefes, extendiendo la rentabilidad individual de los colaboradores del Hospital Sisol Salud.

- 4) Con respecto a la relación de la tercera hipótesis específica se afirma se afirma que existe una relación moderada entre el bienestar de los trabajadores y el clima organizacional de los colaboradores asistenciales del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima. Conforme al resultado obtenido en la tabla 19, el p valor es de 0.543, es decir, existe una influencia moderada. Por lo tanto, inferimos que el bienestar de los colaboradores influye en el clima organizacional de Sistema Metropolitano de la Solidaridad El Agustino, Lima. Esto permite a la organización velar el bienestar de los colaboradores del Hospital Sisol Salud.

Recomendaciones

De los resultados obtenidos se recomienda:

A la gerencia del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud, implementar un plan de fortalecimiento del clima organizacional para lograr fortalecer el índice de satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Sisol Salud, considerando la premisa de que, si los trabajadores presentan niveles altos de satisfacción laboral van a generar mayor productividad y calidad de servicio en la mejora continua.

A los responsables de la gerencia se le recomienda continuar mejorando las condiciones de trabajo de los colaboradores asistenciales del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud, pues si actualmente las condiciones de trabajo son adecuadas, se puede hacer mucho más por ellos. Además, es preciso enfocarse en las atribuciones que realizan los colaboradores a través de manuales de funciones, normas y procedimientos, De esa manera, se logra mayor coordinación en las actividades entre las diferentes áreas de la organización.

A los responsables de la gerencia se recomienda potenciar las capacidades profesionales en cuanto a la interacción de los jefes con los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud. El colaborador debe sentirse escuchado, que su opinión sea tomada en cuenta en la solución de los problemas. De esta manera se genera una relación laboral adecuada y eficiente. De lo mencionado, los responsables deben seguir asumiendo el compromiso de potencializar las relaciones laborales a fin de mejorar los procesos y flujos de trabajo de la organización.

A los responsables de la gerencia se recomienda seguir mejorando las capacidades profesionales en cuanto bienestar de los colaboradores asistenciales del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud, manteniendo el orden, la armonía y las relaciones

interpersonales entre cada uno de los colaboradores. Esta es una tarea ardua e importante que involucra, de manera distinta, todas las áreas de la organización.

Referencias

- Abarca, Y. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura-2016* [Tesis de Licenciamiento de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho]
- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Enseñanza e Investigación en Psicología, 2009. 14(1), 105-118.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bueso, S. (2016). *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la zona norte*. Honduras: Universidad Tecnológica de Honduras.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas S. A.
- Bruzual Sandrea, F. B. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*. Tesis de Maestría. Obtenido por el repositorio de la Universidad de Morelos. Lambayeque.
- Cifuentes Rodríguez, J. E. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. Facultad de Enfermería. de la Universidad Nacional de Colombia.
- Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en Psicología*, 38, 61-79.
- Dosne, C. (2007). La investigación básica según Hans Selye. *Academia Nacional de Medicina*, 67(6/2), 1-4. <http://bit.ly/2kA3HOF>
- Fernandez, C., Baptista, P. y Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Fuentealba y Padilla (2017). Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., A. *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Ciencia y Trabajo, 2017. 58,7-13.
- Gibson, J. y et al. (2001). *Las organizaciones: comportamiento estructura procesos*. Santiago: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 28 de Setiembre de 2017
- Giménez, G. (2012). El problema de la generalización en los estudios de caso. *Cultura y representaciones sociales*, 7(13), 40-62.
- Guzman, L. (2014). *Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho* 2013. http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4439/1/Curinaupa_Guzman_Liliana_Cristina_2014.pdf

- Half, R. (2017). *Por qué se debería discutir sobre la satisfacción laboral con los empleados*. Obtenido de Robert Half: <https://www.roberthalf.cl/blog/desarrollo-de-carrera/porque-se-deberia-discutir-sobre-la-satisfaccion-laboral-con-lo>
- Huamán. (2017). Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora, Lima. *Revista científica de ciencias de la salud*, 9(2).
- Ivancevich, Konopaske y Mattenson. (2016). *Comportamiento organizacional* (4ª edic.). México DF: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional*. McGraw Hill.
- Johnson, D. W. y Johnson, R. T. (2015). *La evaluación en el aprendizaje cooperativo*. Ediciones SM España.
- Luthans, F. (2018). *Comportamiento organizacional* (3ª edic.). México DF: Mc GrawHILL.
- Mamani Macedo, M. L. y Arias Rosales, A. M. (2019). *Efecto del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral*. Universidad Norbert Wiener.
- Mendoza Mendoza, J. G. y Garza, J. B. (2009). La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad (Measurement in the scientific research process: Content validity and reliability evaluation). *Innovaciones de negocios*, 6(11), 17-32.
- Montoya Cáceres, P., Beíto-Escamilla, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13.
- Ñique Miranda, M. I. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de cuidado intensivos-Hospital Essalud Trujillo-2019*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2011). *Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS*. Organización Mundial de la Salud. http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Patiño (2017). Vallejos Patiño, M. I. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo.
- Pelaes León, O. C. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, M. y Carrillo Puente, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar (Relationship of organizational climate and job satisfaction in a small family business). *Revista internacional administración & finanzas*, 8(1), 37-50.

- Pintado, E. (2015). *Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Arco Iris SRL.
- Rivera Rodenas, I. S. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital "Félix Mayorca Soto" de Tarma, 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico organizacional. Mexico: Alfaomega Grupo Editor S.A. <https://es.scribd.com/document/359461049/Diagnostico/Organizacional-Dario-Rodriguez>.
- Salazar, N. H. (2016). Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital María Auxiliadora, Lima. *Revista científica de ciencias de la salud*, 9(2).
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). Tipos de Investigación. Según: Ander-Egg, Hernandez y otros.

Apéndices

Apéndice A

Apéndice 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES - INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo es la relación de incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021?	Determinar la relación de incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.	Existe una relación de incidencia significativa del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.	V.I Clima Organizacional	Los Comportamientos: Desarrollo individual Motivación Liderazgo Relaciones interpersonales Organización La estructura de la Organización: Contenido de trabajo Relaciones de coordinación, control y comunicación de tareas. Compromiso Valores colectivos Los Procesos Organizacionales: Evaluación del rendimiento Sistema de remuneración Comunicación Toma de decisiones Calidad de trabajo Condiciones de trabajo: Medio ambiente Estabilidad Estructura Interacción de los jefes: Seguridad Empatía Confianza Toma de decisiones Bienestar de los trabajadores: Motivación Reconocimiento Justa remuneración	Enfoque de investigación Cuantitativo Tipo de Investigación Básica Nivel de Investigación Explicativo Método de Investigación Deductivo – Inductivo Diseño de Investigación No experimental, transversal M: Muestra de los colaboradores Sisol Salud O1: Clima Organizacional I: Incidencia O2: Satisfacción Laboral Población y Muestra 43 Colaboradores del Hospital Sisol Salud Técnica de Recolección de Datos Encuesta Instrumento Cuestionario Descripción del análisis de datos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
¿Cómo es la relación de incidencia de las condiciones de trabajo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021?	Precisar la relación de incidencia de las condiciones de trabajo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.	Las condiciones de trabajo el Clima Organizacional tienen una relación de incidencia significativa en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.	V.D Satisfacción Laboral		
¿Cómo es la relación de incidencia de la interacción de los jefes del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021?	Precisar la relación de incidencia de la interacción de los jefes del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.	La interacción de los jefes el Clima Organizacional tienen una relación de incidencia significativa en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.			
¿Cómo es la relación de incidencia del bienestar de los colaboradores del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021?	Precisar la relación de incidencia del bienestar de los colaboradores del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.	El bienestar de los colaboradores el Clima Organizacional tienen una relación de incidencia significativa en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Hospital Sisol Salud El Agustino Lima 2021.			

Apéndice B

Apéndice 2: Cuestionario



CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Información general:

Edad : _____

Sexo : Masculino ☐ Femenino ☐

Señores colaboradores, la presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión con respecto al Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral, su contenido será tratado en forma confidencial, por lo que agradecemos que responda con honestidad gracias.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa “x”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

TEM	CLIMA ORGANIZACIONAL	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Parcialmente de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
	Comportamientos					
	¿Considera que su rendimiento individual es bueno frente a las diferentes situaciones en el trabajo?	1	2	3	4	5
	¿Le brindan actividades de motivación?	1	2	3	4	5
	¿Existe un liderazgo en la organización que labora?	1	2	3	4	5
	¿Existe trabajo en equipo en el Hospital Sisol Salud?	1	2	3	4	5
	¿Los procedimientos de trabajo son claros y es de conocimiento para todos los trabajadores?	1	2	3	4	5
	Estructura de la organización					

	¿Considera que tiene un espacio físico adecuado para realizar su trabajo?	1	2	3	4	5
	¿Considera que existe una estructura jerárquica óptima? (Organigrama)	1	2	3	4	5
	¿Los procedimientos de trabajo en el Hospital Sisol Salud son establecidos a través de manuales de funciones?	1	2	3	4	5
	¿Pone en práctica los objetivos y políticas del Hospital Sisol Salud?	1	2	3	4	5
0	¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del Hospital Sisol Salud?	1	2	3	4	5
	Procesos organizacionales					
1	¿Evalúan frecuentemente su rendimiento laboral?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que es justa la remuneración de acuerdo al trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
3	¿La comunicación que se produce en el ambiente de trabajo es eficaz?	1	2	3	4	5
4	¿En el Hospital Sisol Salud existe autonomía para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
5	¿Decide por sí mismo aspectos de su trabajo?	1	2	3	4	5

TEM	SATISFACCIÓN LABORAL	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
	Condiciones de Trabajo					
	¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias?	1	2	3	4	5
	¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo?	1	2	3	4	5

	¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?	1	2	3	4	5
	Interacción de los jefes					
	¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores?	1	2	3	4	5
	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal e interrelación con los compañeros de Trabajo?	1	2	3	4	5
	¿Considera que los beneficios que le otorga el Hospital Sisol Salud son los adecuados?	1	2	3	4	5
	¿Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento?	1	2	3	4	5
	Bienestar de los trabajadores					
	¿La institución cuenta con premios y/o estímulos para el personal del Hospital Sisol Salud?	1	2	3	4	5
	¿Obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho?	1	2	3	4	5
0	¿Sus remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional?	1	2	3	4	5

Apéndice C

Apéndice 3: Ficha de Validación por Criterio de Experto N° 01



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Turín Meza Noriza Sintia
- 1.2. Grado académico / mención : Ma. en Administración de estratégica de empresas
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 42224786 / 943690949
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente
- 1.5. Autor(es) del instrumento : Danny Alex Novoa Melchor
- 1.6. Título de la Investigación : Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Sisol Salud El Agustino del año 2021
- 1.7. Lugar y fecha : 07 de setiembre, 2021

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		X	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A (...)	B (1)	C (9.)

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.96$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar X

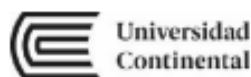
4. Recomendaciones

En la pregunta 7, tener claro que se entiende por "óptimo"

Firma del Experto
DNI. N° 42224786

Apéndice D

Apéndice 4: Ficha de Validación por Criterio de Experto N° 02



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: VICENTE RAMOS WAGNER ENOC
- 1.2. Grado académico / mención : Doctor
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : Cel. 964879497
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Continental
- 1.5. Autor(es) del instrumento : DANNY ALEX NOVOA MELCHOR
- 1.6. Título de la Investigación : Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital SISOL salud el Agustino, Lima 2021
- 1.7. Lugar y fecha : 10 de noviembre de 2021

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		X	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.		X	
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.		X	
Cuento total de marcas		A	B	C
			4	6

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA + 3xB + 5xC}{50} = (12+30)/50$$

3. Opinión de aplicabilidad

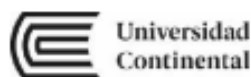
Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	☐
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	☐
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	☐
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	☒

4. Recomendaciones

Firma del Experto
DNI N° 20738614

Apéndice E

Apéndice 5: Ficha de Validación por Criterio de Experto N° 03



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: VICENTE RAMOS WAGNER ENOC
- 1.2. Grado académico / mención : Doctor
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : Cel. 964879497
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Continental
- 1.5. Autor(es) del instrumento : DANNY ALEX NOVOA MELCHOR
- 1.6. Título de la Investigación : Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital SISOL salud el Agustino, Lima 2021
- 1.7. Lugar y fecha : 10 de noviembre de 2021

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		X	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.		X	
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.		X	
Cuento total de marcas		A	B	C
			4	6

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA + 3xB + 5xC}{50} = (12+30)/50$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	☐
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	☐
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	☐
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	☒

4. Recomendaciones

Firma del Experto
DNI N° 20738614

Apéndice F

Apéndice 6: Cuestionario en Google Forms

Sección 1 de 3

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo: Determinar la incidencia del impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral.
Confidencialidad: La información brindada en el presente cuestionario será utilizada para propósitos académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Edad *

Texto de respuesta breve

Especialidad donde labora *

Texto de respuesta breve

Sexo *

☐ Masculino

☐ Femenino

¿Considera que su rendimiento individual es bueno frente a las diferentes situaciones en el trabajo? *

☐ Totalmente en Desacuerdo

☐ En Desacuerdo

☐ Parcialmente de Acuerdo

☐ De Acuerdo

☐ totalmente de Acuerdo

Apéndice G

Apéndice 7: Imágenes del Hospital Sisol Salud El Agustino

