

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el
personal administrativo del Hospital Regional
de Cusco, 2024**

Isis Rosario Carbajal Huallanca
Mayra Leny Bolivar Cayamarcar

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Cusco, 2024

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Humanidades
DE : Manuel Jesús Ortega Zea
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de
investigación
FECHA : 7 de Diciembre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Regional de Cusco, 2024

Autor(es):

1. ISIS ROSARIO CARBAJAL HUALLANCA – EAP. Psicología
2. MAYRA LENY BOLIVAR CAYAMARCA – EAP. Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (36): SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,



Asesor de trabajo de investigación

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Regional Cusco, 2024. Para lo cual se contó con una población de 100 participantes y una muestra de 82 colaboradores. Así mismo, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue de alcance correlacional y de diseño no experimental transversal. Del mismo modo, los instrumentos utilizados fueron Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG. Se halló un valor de la significancia que resulto menor a 0.05, el coeficiente entre las dos variables es 0, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Se llega a la conclusión que existe alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Regional de Cusco, 2024. Se identificó que el 34.1 % del personal administrativo presenta un nivel medio de clima organizacional, mientras que el 7.3 % lo considera un clima muy favorable. Asimismo, la mayoría del personal administrativo que representa el 68.3 % reporta un nivel de satisfacción laboral regular, en contraste que un 4.9 % manifiesta un alto nivel satisfacción laboral, lo cual sugiere una ausencia de condiciones extremadamente negativas en el ambiente laboral.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, autorrealización, compromiso laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales.

Abstract

The present research aimed to identify the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative staff of the Cusco Regional Hospital, 2024. For this, a population of 100 and a sample of 82 collaborators were used. Likewise, the research had a quantitative approach, was correlational in scope and non-experimental in design. Likewise, the instruments used were the CL-SPC Work Climate Scale and the SL-ARG Job Satisfaction Scale. Finally, a significance value was used that was less than 0.05, the coefficient between the two variables is 0.694. Since the degree of sig. is less than 0.05, H_0 is rejected, and H_a is accepted. It was concluded that there is a high relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative staff of the Cusco Regional Hospital, in 2024. It was identified that 34.1 % of the administrative staff perceive a medium level of organizational climate, while 7.3 % consider it to be a very favorable climate. Additionally, most of the administrative staff, representing 68.3 %, report a regular level of job satisfaction, in contrast to 4.9 % who express a high level of job satisfaction, suggesting an absence of extremely negative conditions in the work environment.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, self-realization, work commitment, supervision, communication, working conditions.

Índice de Contenido

| | |
|--|-----|
| Introducción | xii |
| Capítulo I Planteamiento del Estudio | 1 |
| 1.1. <i>Planteamiento y Formulación del Problema</i> | 1 |
| 1.2. <i>Problema de Investigación</i> | 5 |
| 1.2.1. Problema general | 5 |
| 1.2.2. Problema específico | 5 |
| 1.3. <i>Objetivos de Investigación</i> | 6 |
| 1.3.1. Objetivo general | 6 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 6 |
| 1.4. <i>Justificación</i> | 7 |
| Capítulo II Marco Teórico..... | 9 |
| 2.1. <i>Antecedentes de la Investigación</i> | 9 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales..... | 9 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales | 10 |
| 2.2. <i>Bases Teóricas</i> | 13 |
| 2.2.1. Clima organizacional | 13 |
| 2.2.2. Satisfacción Laboral | 22 |
| 2.3. <i>Definición de Términos Básicos</i> | 30 |
| 2.3.1. Clima organizacional | 30 |
| 2.3.2. Satisfacción Laboral | 30 |
| 2.3.3. Autorrealización..... | 30 |
| 2.3.4. Compromiso laboral..... | 30 |
| 2.3.5. Supervisión..... | 30 |
| 2.3.6. Comunicación..... | 31 |
| 2.3.7. Condiciones laborales | 31 |
| Capítulo III Hipótesis y Variables | 32 |
| 3.1. <i>Hipótesis</i> | 32 |
| 3.1.1. Hipótesis General | 32 |
| 3.1.2. Hipótesis Específicas..... | 32 |
| 3.2. <i>Identificación de las variables</i> | 33 |

| | | |
|---|---|----|
| 3.3. | <i>Matriz de Operacionalización de Variables</i> | 34 |
| Capítulo IV Metodología | | 39 |
| 4.1. | <i>Enfoque, Tipo y Alcance de la Investigación</i> | 39 |
| 4.2. | <i>Diseño de la Investigación</i> | 39 |
| 4.3. | <i>Población y Tamaño de Muestra</i> | 40 |
| 4.3.1. | Población..... | 40 |
| 4.3.2. | Muestra | 41 |
| 4.4. | <i>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</i> | 42 |
| 4.4.1. | Técnica..... | 42 |
| 4.4.2. | Instrumento Recolección de Datos de la Variable Clima organizacional ... | 42 |
| 4.4.3. | Instrumento Recolección de Datos de la Variable Satisfacción Laboral | 44 |
| 4.5. | <i>Validez y Confiabilidad de los Instrumentos</i> | 46 |
| 4.5.1. | Validez y Confiabilidad del Cuestionario de Clima Laboral - SPC | 46 |
| 4.5.2. | Validez y Confiabilidad de la Escala Satisfacción Laboral..... | 47 |
| 4.6. | <i>Procedimiento de Recolección de Datos</i> | 48 |
| 4.7. | <i>Técnicas de Análisis de Datos</i> | 48 |
| 4.8. | <i>Aspecto ético</i> | 49 |
| Capítulo V Resultados de la Investigación | | 51 |
| 5.1. | <i>Resultados del Tratamiento y Análisis de la información</i> | 51 |
| 5.1.1. | Prueba de Normalidad..... | 51 |
| 5.1.2. | Resultados de los Objetivos de Investigación | 52 |
| 5.2. | <i>Descripción e Interpretación de los Resultados</i> | 59 |
| Capítulo VI Discusión de los Resultados..... | | 65 |
| 6.1. | <i>Discusión con antecedentes y teorías</i> | 65 |
| Conclusiones | | 73 |
| Sugerencias..... | | 74 |
| Referencias Bibliográficas | | 77 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable clima organizacional..... | 34 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral..... | 36 |
| Tabla 3 Distribución de la población | 40 |
| Tabla 4 Distribución de la muestra..... | 41 |
| Tabla 5 Confiabilidad cuestionario clima organizacional en la presente investigación | 47 |
| Tabla 6 Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral en la presente investigación... | 48 |
| Tabla 7 Prueba de normalidad de la variable clima organizacional..... | 51 |
| Tabla 8 Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral..... | 51 |
| Tabla 9 Relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral..... | 52 |
| Tabla 10 Clima organizacional del personal administrativo del Hospital Regional..... | 53 |
| Tabla 11 Satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional..... | 54 |
| Tabla 12 Relación entre autorrealización y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional | 55 |
| Tabla 13 Relación entre compromiso laboral y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional | 56 |
| Tabla 14 Relación entre supervisión y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional..... | 57 |
| Tabla 15 Relación entre comunicación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional..... | 58 |
| Tabla 16 Relación entre condiciones laborales y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional | 59 |