

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
DE LA MICRORRED SUPE, 2018.**

**PRESENTADO POR:**

**YENNY CLARISA ARTEAGA MOYA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR:**

**Mg. Félix Gil Caro Soto**

**HUACHO - 2018**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA MICRORED SUPE, 2018.**

**YENNY CLARISA ARTEAGA MOYA**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Mg. Félix Gil Caro Soto**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**HUACHO**

**2018**



## **DEDICATORIA**

A mis docentes, mi familia, mis hijas que con mucho cariño hicieron posible este nuevo logro; y en especial para esa persona que siempre estuvo allí dedicando su apoyo incondicional.

*Yenny Clarisa Arteaga Moya.*

## AGRADECIMIENTO

A mi asesor(a) Mg Felix Gil Caro Soto, por brindarme sus experiencias para culminar con éxito la presente investigación. Asimismo, mi agradecimiento a las autoridades de la Alta Dirección de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, por buscar la mejora continua de la calidad académica.



# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>6</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Definición de términos básicos</b>	<b>39</b>
<b>2.4 Hipótesis de investigación</b>	<b>41</b>
<b>2.4.1 Hipótesis general</b>	<b>41</b>
<b>2.4.2 Hipótesis específicas</b>	<b>41</b>
<b>2.5 Operacionalización de las variables</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>43</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>43</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>43</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>43</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>43</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>44</b>

3.3	Técnicas de recolección de datos	45
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	46
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>47</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>47</b>
4.1	Análisis de resultados	47
4.2	Contrastación de hipótesis	58
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>62</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>62</b>
5.1	Discusión de resultados	62
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>65</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>65</b>
6.1	Conclusiones	65
6.2	Recomendaciones	66
<b>REFERENCIAS</b>		<b>67</b>
7.1	Fuentes bibliográficas	67
7.2	Fuentes electrónicas	68
<b>ANEXOS</b>		<b>70</b>



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar de que manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018. La metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La población fue de 92 trabajadores, mientras que la muestra fue 74 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario. La validación de los cuestionarios se realizó con la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach (0,944). Los resultados respecto al clima organizacional, el 52,7% menciono que no siente autonomía en tu trabajo; el 32,4% menciono que no mantiene buenas relaciones sociales entre los miembros de su centro laboral; el 41,9% menciono que los jefes no se preocupan en que sus trabajadores se sientan motivados al trabajar. Respecto a la variable Satisfacción laboral, el 25,7% menciono que los jefes no reconocen el buen desempeño laboral; el 41,9% menciono que no cuenta con los factores económicos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente; el 25,7% manifestó que no sienten los beneficios adecuados por sus servicios laborales; el 66,2% determino que los trabajadores no tienen personalidades fáciles de tratar. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. La investigación determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ( $\rho = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,893$ ), por lo que se concluye el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe.

**Palabras clave:** Sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional, diseño de puestos, contexto de la organización, y diferencias individuales.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine in what way the organizational climate influences the job satisfaction of the Micrope Supe staff, 2018. The methodology was non-experimental, transversal, causal correlational. The population was 92 workers, while the sample was 74 workers. We used the survey technique and instrument a questionnaire. The validation of the questionnaires was carried out with the Kaiser-Meyer-Olkin statistical test and Bartlett's sphericity test. Reliability was performed through Cronbach's Alpha (0.944). The results regarding the organizational climate, 52.7% mentioned that they do not feel autonomy in your work; 32.4% mentioned that they do not maintain good social relations among the members of their workplace; 41.9% mentioned that bosses do not worry about their workers being motivated to work. Regarding the variable Job satisfaction, 25.7% mentioned that bosses do not recognize good job performance; 41.9% mentioned that they do not have the economic factors necessary to carry out their work efficiently; 25.7% said that they do not feel the adequate benefits for their labor services; 66.2% determined that workers do not have easy-to-treat personalities. The Spearman Rho Test was used. The investigation determined that there is a strong and very significant correlation ( $\rho = 0.000 < 0.05$ ,  $r = 0.893$ ), which is why the organizational climate has a significant influence on the job satisfaction of the Micrope Supe staff.

Keywords: Individual system, interpersonal system, organizational system, job design, organizational context, and individual differences .

# INTRODUCCIÓN

Actualmente, estudiar el clima organizacional se inicia con la expectativa de un planteamiento ordenado, metódico, es decir, sistematizado, que busca comprender que los trabajadores de los establecimientos médicos se encuentran influenciados por lo significativo de la institución y por sus características innatas de cada uno, lo cual influye en la manera como se percibe el ambiente de trabajo. El personal del Centro de Salud Puerto Supe evidencia una serie de conductas que se relacionan con la insatisfacción laboral, tales como el descontento por el sistema de gestión y particularmente con la forma como llevan la administración los jefes del establecimiento de salud.

Considerando lo antes expuesto se puede decir que es necesario realizar estudios sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, debido a éstos se podrá conocer que piensan los trabajadores sobre la actividad que realiza la institución y también permitirá conocer cómo se sienten los trabajadores en ella, con esto se podrá corregir los aspectos que no están funcionando y también es un punto que ayuda a generar más beneficios a favor de la institución y de los trabajadores.

Es así, que la presente investigación tiene como objetivo general el determinar de que manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

El desarrollo de la investigación se inicia con el capítulo I, que contiene fundamentalmente la descripción de la realidad problemática, considerando a los aspectos que caracterizan al clima organizacional y la satisfacción laboral; asimismo, contiene los problemas y objetivos de investigación y la justificación de la investigación. El capítulo II contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, hipótesis de investigación y operacionalización de variables. El capítulo III contiene la metodología de la investigación, su diseño metodológico, técnica e instrumento, población y muestra, y técnica de procesamiento de análisis de datos. El capítulo IV comprende el análisis de resultados y contrastación de hipótesis. El capítulo V contiene la discusión y finalmente el capítulo VI contiene las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El Centro de Salud Puerto Supe, como Unidad Ejecutora tiene jurisdicción territorial situada en la parte norte de la DISA III LIMA, se encuentra dentro del distrito de Puerto Supe, provincia de Barranca, departamento de Lima, es un establecimiento de salud con 50 años de vida institucional, lo cual se ha vuelto un centro de salud importante para su población a pesar de los escasos recursos humanos y logísticos; perteneciente a la categoría I-3; brinda los siguientes servicios: Emergencia, Medicina, Obstetricia, Nutrición, Enfermería, Psicología, Odontología, Servicio Social, Laboratorio, Ambiental, Triage, Farmacia, Unidad de Seguros, Caja, Ambulancia, Vigilancia y Limpieza. En los cuales podemos encontrar trabajadores profesionales tanto asistencial, administrativo y de mantenimiento; con la condición laboral de nombrados, contratados y por terceros.

El personal del Centro de Salud Puerto Supe evidencia una serie de conductas que se relacionan con la insatisfacción laboral, tales como el descontento por el sistema de gestión y particularmente con la forma como llevan la administración los jefes del establecimiento de salud, además suelen mostrar poco interés por sus funciones en la institución, toda vez que la falta de concentración se constituye en un indicador de que el estrés laboral genera efectos en el persona; como se observa en otros estudios el estrés laboral no suele presentarse en personas que se encuentran plenamente satisfechas con su puesto de trabajo. Las bajas remuneraciones y los pagos fuera de fecha (sobre todo el personal CAS y por Terceros) evidencian cierto grado de insatisfacción laboral, lo cual genera efectos negativos en el cumplimiento de las metas institucionales, además de una falta de compromiso que permitan efectivizar la misión y visión institucional.

En este mundo globalizado las instituciones se ven en la necesidad de generar un mayor desempeño laboral por parte de sus trabajadores considerando nuevos métodos trabajo en la manera de como desempeñan las labores sus trabajadores determinando labores

especializadas pero que sean generales al mismo tiempo, las instituciones médicas de ahora buscan personas que sean multifuncionales, con ideas innovadoras, que sean creativas que estén dispuestos a enfrentar los retos que demandan el día a día. En los establecimientos de salud de la Microred de Supe se forman ciertas circunstancias que limitan el desempeño de las actividades y la obtención de las metas; éstas posiciones se verán afectadas por las diferentes influencias que reciba una de la otra y de los aportes personales propios de cada individuo y de los aportes grupales, este resultado afectará la conducta y la eficacia en el desempeño de las actividades a realizar y por consecuencia se afecta el logro de los objetivos. Actualmente, estudiar el clima organizacional se inicia con la expectativa de un planteamiento ordenado, metódico, es decir, sistematizado, que busca comprender que los trabajadores de los establecimientos médicos se encuentran influenciados por lo significativo de la institución y por sus características innatas de cada uno, lo cual influye en la manera como se percibe el ambiente de trabajo. Considerando lo antes expuesto se puede decir que es necesario realizar estudios sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, debido a éstos se podrá conocer que piensan los trabajadores sobre la actividad que realiza la institución y también permitirá conocer cómo se sienten los trabajadores en ella, con esto se podrá corregir los aspectos que no están funcionando y también es un punto que ayuda a generar más beneficios a favor de la institución y de los trabajadores.

Los establecimientos médicos de la Microred de Supe son instituciones conformadas por un grupo de sujetos que trabajan juntas y se distribuyen las labores de una manera acorde con la finalidad de cumplir una meta. Estas instituciones son herramientas de la sociedad que posibilita a un conjunto de personas a unir esfuerzos y juntas alcanzar las metas que de manera personal no podrían lograr, tomando esta premisa se puede decir que éste método posibilita la combinación e integración de los esfuerzos individuales y los grupales con la finalidad de obtener un mejor rendimiento. Si queremos que la institución funcione de manera óptima es necesario conocer la percepción de los trabajadores con respecto a las disposiciones y procedimientos que se fomentan en su ambiente laboral, porque de esta percepción dependerá su conducta. Conociendo los distintos niveles de la percepción del trabajador con respecto a su entorno de trabajo se puede precisar la variedad de incentivos que intervienen en él dentro de su centro de labores y de qué manera se simboliza su posición en el trabajo, todo este entorno laboral es denominado clima organizacional.

(Lerma & Bárcena, 2012) mencionan que el clima organizacional es prácticamente el estado de las relaciones interpersonales que desarrollan los trabajadores dentro de la organización que radica fundamentalmente en el conjunto de percepciones y relaciones de los mismos respecto a los demás integrantes que conforman la organización, a los procesos de trabajo y a las estructuras organizacionales.

En la Microred Supe se ha podido percibir que los trabajadores se ausentan con frecuencia al centro de labores, no hay compromiso con las labores que se realizan lo que perjudica al cumplimiento de las metas, la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos es muy pobre en algunos casos escasa, los trabajadores sienten que profesionalmente no avanzan; además los trabajadores demuestran tener pocas ganas de trabajar ya que en ciertos días abren tarde el establecimiento y además los trabajadores reniegan con los pacientes demostrando una mala atención; por otro lado se observó que existe una mala rivalidad entre los profesionales afectando muchas veces su trabajo que realizan dentro los establecimientos médicos; no existe una comprensión por parte de los altos cargos con respecto a los permisos que solicitan los profesionales para asistir a capacitaciones.

(Robbins & Coulter, Administración, 2010) indican que la satisfacción se refiere a la actitud general de un empleado hacia su empleo, también menciona que es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que concierne a muchos gerentes ya que es más probable que un empleado satisfecho, a diferencia de uno insatisfecho, se presente a laborar, tenga niveles de desempeño más elevados y permanezca en la organización.

Para que la institución funcione de manera eficiente es necesario inculcar actitudes positivas en los trabajadores hacia su trabajo y hacia la institución. La satisfacción laboral también se basa en las actitudes de acuerdo a las creencias y los valores que cada individuo despliega en su trabajo y el nivel de compromiso que identifica al trabajador con la institución, con los objetivos y su deseo de permanencia. En el caso de la Microred Supe un grupo de trabajadores no manifiestan compromiso con la institución lo cual se ve reflejado en sus constantes faltas o tardanzas a su centro de labores, la falta de reconocimiento por parte de los superiores, manifiestan actitudes negativas a nuevos cambios en beneficio de la institución.

Si la Microred Supe no pone énfasis en los puntos débiles que han sido detectados no podrá mejorar su gestión y por consecuencia no se cumplirá con los objetivos y metas trazadas, y se seguirá contando con empleados insatisfechos que perjudican la eficiencia de la gestión.

Es por ello que se recomienda que los jefes del establecimiento de Salud deberían de contar con estudios previos de administración, gerencia y/o liderazgo; ya que la ausencia y desconocimiento de capacidades gerenciales y de los procesos comunicacionales inherentes al clima organizacional seguirán potenciando un entorno negativo y poco gratificante que perjudique el logro de la eficiencia y eficacia en el desempeño del personal y por ende en la satisfacción laboral de los trabajadores del C.S. Puerto Supe, afectando de manera significativa su productividad, calidad de servicio, la comunicación y las relaciones laborales. Es necesario desarrollar periódicamente estudios de satisfacción laboral y clima organizacional con el jefe de servicio y el de personal, para así disminuir las falencias del desarrollo laboral en el establecimiento de salud, ya que una adecuada satisfacción laboral ayuda a un fortalecimiento de clima organizacional encaminada hacia la excelencia y el éxito en la institución. Se desea conocer la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional del Centro Salud de Puerto Supe, no se observaron trabajos anteriores dentro de la institución, ni en la localidad, por ello la gran importancia de sus resultados; el cual servirá para lograr un cambio positivo dentro de la institución y estar encaminados en el objetivo principal del personal: alcanzar y brindar una atención de calidad de atención en el usuario.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera el sistema individual influye en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018?
- b. ¿De qué manera el sistema interpersonal influye en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018?
- c. ¿De qué manera el sistema organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de que manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Determinar de que manera el sistema individual influye en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.
- b. Determinar de que manera el sistema interpersonal influye en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.
- c. Determinar de que manera el sistema organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

### **1.4 Justificación de la investigación**

**Justificación teórica:** La justificación teórica de la presente investigación se cimienta en las aportaciones del conocimiento referente a las variables a estudiar, las cuales consentirá conocer la forma en que las dimensiones de la variable independiente vienen afectando en la satisfacción laboral.

**Justificación por su conveniencia:** Siendo que la investigación consentirá conocer el episodio del clima organizacional en la satisfacción laboral, esta se hace indispensable ya que consentirá reconocer los aspectos que estarían originando el inapropiado clima organizacional que se encontraría afectando a que no se sienta a gusto el personal con su labor. El reconocimiento de esos aspectos viabilizará conseguir una proposición para prevalecer el problema.

**Justificación práctica:** El estudio se llevará a cabo a causa de la necesidad de instituir si se vincula elocuentemente el clima organizacional con la satisfacción laboral en el contenido específico del Centro de Salud de Puerto Supe, saber el comportamiento de tales variables, consentirá instituir una proposición práctica la cual consentirá optimizar las circunstancias del clima organizacional referente al centro de salud. Se pueden formular recomendaciones desde la presente investigación que consientan prevalecer las insuficiencias de cada una de

las dimensiones que engloba la satisfacción laboral. Se encuentra vinculada la justificación práctica del estudio a su significatividad social, ya que el hecho de realizar la investigación de las variables de estudio que corresponden a la satisfacción laboral y clima organizacional ayudará concluyentemente desde sus derivaciones a poseer una visión más extensa referente al vínculo entre las mismas y consecuencias posteriores en la satisfacción de los pacientes que recurren al centro de salud, de dicha forma estudiar expertamente ambas variables envuelve una imparcial y admitida toma de decisiones enfocada a la optimización de una organización referente a los procesos internos, toda ocasión que el incremento de la satisfacción laboral del personal del centro salud contribuye a la mejora de la satisfacción de los pacientes que hacen uso del servicio brindado por dicho personal.

**Justificación metodológica:** Esta investigación halla su justificación metodológica en el hecho de crear un instrumento que será utilizado por otros investigadores y que ayudará a través de los resultados, comprobar cada una de las hipótesis.

**Justificación social:** Ya que la investigación desarrollar un listado de recomendaciones para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, lo que maximizara el desempeño del personal beneficiando así directamente a los pacientes que sean atendidos en la Microred.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

La presente investigación se realizará en la Microred Supe.

La delimitación temporal para el desarrollo de la investigación comprende un de tiempo que abarcará de noviembre de 2017 a junio de 2018.

La delimitación geográfica comprende al distrito de Supe, la provincia de Barranca, departamento de Lima.

La delimitación social comprende al personal que labora en la Microred Supe.

La delimitación conceptual comprende el clima organizacional y la satisfacción laboral.

## 1.6 Viabilidad del estudio

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indican que una investigación es viable cuando se dispone de tiempo y de recursos financieros, humanos y materiales. Es así que, al disponer del tiempo y los recursos en mención, la presente investigación es viable.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

(Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015) publicaron el artículo de investigación titulado “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, el objetivo general fue examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; el estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, se utilizaron el método de análisis que abarca la revisión de literatura, recopilación e integración de datos. Las conclusiones que se establecieron fueron: a) se infiere teóricamente que sí existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, puesto que investigaciones previas afirman que aspectos vinculados al ambiente de trabajo, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, tienen una relación directa en la calidad de los servicios públicos de salud; b) El ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados; y c) analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud permite a la alta dirección introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de sus subordinados, así como en la estructura organizacional y los sistemas o procesos de salud que así lo requieran, a fin de propiciar un ambiente adecuado para los trabajadores en beneficio de la organización y la satisfacción de los usuarios.

(Juárez, 2011) desarrolló la investigación titulada “Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un Hospital de 2° Nivel en Aguascalientes”, a fin de obtener el grado de magíster por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, el objetivo general fue analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional y transversal, la población fue de 190 enfermeras(os) de un hospital de segundo nivel de atención de Aguas Calientes, los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios 21/26 y S4/82 de Meliá y Peiró y la escala de clima organizacional de Koys y Decottis. Las conclusiones a las que se llegó: a) La correlación entre las variables de estudio fue positiva y significativa en un nivel medio, aceptando la hipótesis alternativa de acuerdo a los indicadores que se utilizaron por lo que es importante considerar otros factores que influyen en la satisfacción laboral; y b) Es importante conocer la percepción que el personal de enfermería tiene hacia su trabajo y el clima en donde lo desarrolla, debido a que son una señal de posibles problemas. El trabajo mentalmente estimulante, la remuneración equitativa, el apoyo y el compañerismo son factores importantes que fomentan la satisfacción.

(Chiang, Salazar, & Nuñez, 2007) publicaron el artículo titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1”, el objetivo general del estudio fue conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. La muestra del presente trabajo está compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. El instrumento para evaluar el clima organizacional fue un cuestionario que mide el clima organizacional con escala Likert, de cinco puntos. Para evaluar la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró. Las conclusiones del estudio fueron: a) La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta en casi todas las dimensiones de clima organizacional: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad, que tienen relaciones estadísticamente significativas con las siguientes

variables de satisfacción laboral: satisfacción con la relación con los superiores, satisfacción con la participación en las decisiones y satisfacción con su trabajo en general; b) las variables de clima nombradas se relacionan con la satisfacción laboral, específicamente en las variables de satisfacción en relación con los superiores, con la participación en las decisiones y con su trabajo en general; y c) La excepción es la dimensión de clima organizacional: entorno físico solamente tiene, en ésta muestra, una relación estadísticamente significativa con la variable de satisfacción laboral con las condiciones físicas de trabajo.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

(Rivera, 2016) llevó a cabo la tesis de grado titulada “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015”, 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 utilizado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal; la población estuvo constituida por 30 trabajadores asistenciales, la técnica de recolección de información fue de encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Se concluyó en el estudio: a) Existe asociación y por tanto influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el hospital “Félix Mayorca Soto”; b) Se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  de que no existe asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

(Vela, 2016) llevó a cabo la investigación doctoral titulada “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015”, cuyo objetivo general fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital Regional Hermilio Valdizan, el método utilizado fue el descriptivo; la investigación fue de tipo observacional, correlacional, prospectivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 320 usuarios de los consultorios externos, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se

utilizó el cuestionario Servqual modificado que evalúa el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Las conclusiones fueron: a) El 77,5% de trabajadores del hospital refieren que el clima organizacional es inadecuado en los aspectos: motivación, remuneración y comunicación organizacional, liderazgo, innovación y recompensa; b) El 82,2% de usuarios de consultorios externos, refieren estar insatisfechos con referente a la atención recibida, especialmente en las dimensiones: fiabilidad (horario de atención por parte del médico, dificultad para encontrar las citas); capacidad de respuesta (lentitud en la atención en el SIS, caja, laboratorio y farmacia); seguridad (examen físico incompleto y no le brindó el tiempo necesario para responder dudas), empatía (explicaciones poco claras sobre tratamiento, exámenes y problema de salud); aspectos tangibles (servicios higiénicos sucios y falta de personal para orientación); y c) El clima organizacional se relaciona negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

(Chávez & Ríos, 2015) llevaron a cabo la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía, Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015”, el objetivo general del estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal; la población estuvo conformada por 27 enfermeras; el instrumento utilizados para medir el clima organizacional fue elaborado por Hackman y Oldham, mientras que el instrumento para medir la satisfacción laboral fue elaborado por Sonia Palma Carrillo. La conclusión central fue que existe una relación altamente significativa con  $P= 0.76$  entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

(Calcina, 2015) realizó la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012” El objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población

estuvo conformada por 35 enfermeros La técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado. a) Acerca de la Satisfacción Laboral en enfermeros, la mayoría refiere que es media ya que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, tienen la sensación de explotación en el trabajo, el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones, sienten que las tareas que realizan está de acuerdo a lo esperado y las percibe como algo sin importancia, la jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo; b) En cuanto a la Satisfacción Laboral en enfermeros según factores; en el factor condiciones físicas y materiales el mayor porcentaje refiere que es media ya que existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias, y la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores; de igual modo en el factor beneficios laborales el sueldo es bajo en relación a la labor que realizan, en el factor desarrollo personal sienten que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser y les hace sentir bien consigo mismo, y en el factor relación con la autoridad refieren que la jefatura es comprensiva y valora el esfuerzo que hace en su trabajo.

## 2.2 Bases teóricas

### **Variable independiente: Clima organizacional**

#### ***A. Definiciones***

(Chiavenato, Comportamiento organizacional, 2015) menciona que comprende una extensa gama de componentes ambientales en el clima de organizacional la cual intervienen en la motivación. Se describe a las participaciones motivacionales del entorno organizacional la cual que incitan diversas clasificaciones motivacionales en sus integrantes.

(Uribe, 2015) indica que es como una serie de caracteres distinguidos en el clima organizacional de sus subsistemas y una organización, o entrambos, podrían ser incitados de manera que sean conformes con sus integrantes, el entorno la organización o subsistema.

(Lerma & Bárcena, 2012) mencionan que es prácticamente la fase de las relaciones interpersonales el clima organizacional la cual desarrollan los colaboradores en el interior de la organización que reside esencialmente en una serie de apreciaciones y relaciones de los mismos correspondiente al resto de los miembros que componen a la organización, a las estructuras organizacionales y los procesos de trabajo.

(Griffin & Moorhead, Comportamiento organizacional, 2010) menciona que se fundamente en las apreciaciones personales el clima organizacional, como modelos periódicos de conductas, cualidades, sentimientos que determinan en la organización la vida, y se describe en una organización a las circunstancias presentes y las relaciones en medio de los grupos de trabajo, el desempeño laboral y los colaboradores.

### ***B. Dimensiones***

(Uribe, 2015) indica que se encuentra constituido el clima organizacional en tres niveles por ocho factores, los cuales son los siguientes:

#### ***a. Sistema individual***

1. Satisfacción de los trabajadores: Nivel en que observan los colaboradores que son distinguidos por su labor y si se encuentran satisfechos estos con la consecución de los propósitos y finalidad en el centro laboral, como consecuencia para el trabajo de un entorno cómodo y de satisfacción.
2. Autonomía en el trabajo: Nivel en que distinguen sentirse independientes los colaboradores en su labor y poseen la autonomía de decidir y elegir la manera más apropiada de efectuar en el trabajo sus labores.

#### ***b. Sistema interpersonal***

1. Relaciones sociales entre los miembros de la organización: Nivel en que distinguen el trabajo los colaboradores con sus compañeros conforme a un ambiente de afecto y familiaridad y de la cual hay una óptima comunicación para efectuar en equipo la labor.
2. Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo: Nivel de compromiso, comunicación e integración que hay en medio de los integrantes de la

organización. Así como la apreciación que poseen los integrantes de absorber la contribución y colaboración de sus colegas, la cual beneficia en equipo el sentimiento de labor.

***c. Sistema organizacional***

1. Consideración de los directivos: Nivel en que distinguen los colaboradores que otorga su superior apoyo a los colaboradores, se administra y notifica con amabilidad y respeto con sus esclavos y les ofrece el trato más humano viable.
2. Beneficios y recompensas: Nivel en que distinguen los colaboradores que la organización indaga compensar el trabajo a través de estimulaciones y distinciones ya sea el aumento salarial, incentivos, vacaciones, bonos y asimismo premiaciones que harán que se sienta satisfecho el colaborador, así como conseguir por la calidad de s labor efectuado con un reconocimiento.
3. Motivación y esfuerzo: Nivel en que son entusiasmados los colaboradores por las situaciones y la organización que harán a que labore de forma penetrante el colaborador. Se manifiestan estos aspectos en que se siente comprometido el colaborador de desarrollar su labor, complicado con su trabajo y se inquieta por la calidad de sus tareas, por ende, indaga como esforzarse en el interior de entorno laboral.
4. Liderazgo de directivos: Nivel en el que perciben los colaboradores una administración responsable, inteligente y confortador por lado de sus jefes, la manera en cómo interviene en el desarrollo de las tareas de los colaboradores en la capacidad de toma de decisiones y el don de mando.

***C. Elementos del clima organizacional***

(Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2014) indica que muestra ciertas diligencias el clima organizacional que podrían estimular comportamientos establecidos. Así dimensiones del clima organizacional son las siguientes:

- Estructura organizacional: podrían asignar demarcaciones o conceder a las personas la autonomía de trabajo, a través del orden, limitaciones y las prohibiciones asignadas en el escenario laboral, como la norma; estatutos, ordenamientos, jurisdicción, especialidad. Para mejor clima, mayor libertad,
- Responsabilidad: podría contener o estimular el comportamiento de los individuos en conocimiento de su dependencia hacia su superior, a la iniciativa personal la negación, las limitaciones de sus disposiciones personales. Mientras más iniciativas, sería mucho mejor el clima organizacional.
- Riesgo: la circunstancia del trabajo podría ser fundamentalmente preservadora para impedir peligros o podría ser un impulso la cual incita a arrojarse nuevos y distintos retos, mientras más se impulse, sería mucho mejor el clima organizacional.
- Recompensas: puede hacer ahínco la organización en las detracciones y sanciones, ya sea incitar, retribuir con incentivos para que se logren las derivaciones, del mismo modo desiste la metodología laboral a juicio de cada sujeto, mientras más se incita con retribuciones, mucho mejor sería el clima laboral.
- Color y apoya: Puede tener un clima negativo y frío la organización dentro del trabajo, al mismo tiempo que crearía compañerismo, calor humano, y ayuda a la iniciativa individual y grupal. Mientras mayor sea cálida la organización, mucho mejor será su clima.
- Conflicto: puede instituir reglamentos y ordenamientos la organización para impedir encuentros de distintos veredictos, pero asimismo podría estimular distintas apreciaciones y dirigir los problemas que proceda de ellos a través de la confrontación. Mientras mayor se le estimule las distintas apreciaciones de ello, será mucho mejor el clima.

Esas son las esenciales dimensiones del clima organización. Es probable instaurar distintos climas organizaciones a través de las diferenciaciones en ciertas dimensiones. Lo significativo es que influye grandemente el clima organizacional en las motivaciones su desempeño, los individuos y su satisfacción laboral.

#### ***D. Características del clima organizacional***

(Martínez C. , 2013) indica que depende la manera en que un sujeto distinga su labor en el clima organizacional asimismo su beneficio, su satisfacción y su productividad. Ostenta las siguientes características:

- Es una definición sintético y molecular como la personalidad
- Es una ordenación individual de variables situacionales
- Pueden variar sus componentes constitutivos, aunque podría continuar siendo el mismo el clima.
- Tiene una connotación de continuidad no tan intacta ya sea el caso de la cultura y podría después modificarse de una mediación específico.
- Está concluyente por las particularidades, comportamientos, expectativas de personas y aptitudes por las situaciones culturales y sociológicas de la organización
- Es anómalo evidentemente diferente de las labores y se podrían distinguir de distintas maneras en los sujetos que se consuman una misma labor.
- Se encuentro fundado en las particularidades de la realidad exterior tal como los individuos el observador.
- Podría ser complicado detallarlo con párrafos, sin embargo, sus consecuencias pueden reconocerse sencillamente.
- Tiene resultados sobre la conducta.
- Es un concluyente inmediato de la conducta, ya que procede referente a las condiciones y perspectivas.

#### ***E. Indicadores del clima organizacional***

(Ibáñez, 2002) menciona que entre los indicadores del clima en la organización se puede indicar:

- Condiciones económicas: las percepciones de riesgo, recompensas y conflictos podrían variar de acuerdo a los altibajos que la economía tiene en la organización.

- Estilos de liderazgo: el estilo de liderazgo la cual se propagan a partir del nivel más grande de la organización es viable que posean enérgico golpe dentro del clima organizacional. Es probable que intervenga los gerentes en los estilos arrogados dentro de los niveles de la organización.
- Políticas organizacionales: pueden intervenir las políticas concretas en el clima organizacional.
- Valores gerenciales: los distinguen paternalistas los integrantes de la organización, asimismo agresivos y formales e informales.
- Estructura organizacional: conforme a los principios burocráticos tradicionales en una organización poseerá una organización distinta que la estructural.
- Característica de los miembros: la conducta, la edad y la forma de vestir de los integrantes de la organización, alcanzarían a contener en el clima organizacional cierto golpe.

#### ***F. Medición del clima organizacional***

(Ibáñez, 2002) indica que intenta de medir el clima organizacional que es una tentativa por atraer la particularidad, entorno, disposición y modelo de una organización. Aquello debería involucrar por lo tanto la extracción a los integrantes de la organización, sus dictámenes concernientes a las distintos índoles y componentes organizacionales o subunidad.

Si es la forma de ser de una organización el clima organización, esto personifica a la organización que es distinguida por el dictamen público, principalmente por el fragmento del mercado la cual se certifica un retrato sus servicios o productos.

#### ***G. Clasificación del clima organizacional***

(Chiang, Rodrigo, & Núñez, Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, 2010) indican referente al clima organizacional que las apreciaciones situacionales, podrían ser catalogados atendiendo a tres criterios;

nivel, tipos y tipologías. En seguida, se muestra los diferentes climas que pueden precisarse:

**a. Nivel descriptivo**

Se entiende por nivel de clima que el nivel relativo a la cual apunta las representaciones de los sujetos. Pueden detallar estas descripciones a contenidos distintos de niveles; micro, medio y macro, no obstante, si sobrepasa la cantidad de individuos en la organización que positivamente pueden notificar y vincularse de manera usual no hay un clima organizacional sino diversos dependiendo de la cantidad de grupos de trabajo efectivos.

Se manifiesta el nivel de clima la incorporada referente el cual el individuo brinda representaciones, no obstante, es el origen de averiguación el individuo. La verificación de una falla de aprobación entre integrantes de una unidad, estimando sus representaciones organizacionales. No obstante, ha especificado la medición del clima a menudo indigentemente el nivel representativo referente al cual debían suministrar los individuos la información.

**b. Tipos**

Se menciona que no puede requerir el clima organizacional sin aprobación en medio de las apreciaciones particulares de la organización.

- Clima psicológico: Se acomoda fundamentalmente de las apreciaciones que los sujetos poseen de sus ambientes. De naturaleza abstracta y psicológica, estas apreciaciones manifiestan como organizan los sujetos las experiencias de su ambiente. Para ser importantes estas apreciaciones no requieren concordar con las de otros sujetos del mismo ambiente, ya que puede ser único el entorno próximo de un sujeto y las discrepancias particulares juegan un rol fundamental en dichas apreciaciones. Ha sido determinado al clima psicológico como la referencia a las representaciones cognitivas de un sujeto referente a acontecimientos circunstanciales respectivamente colindantes, señaladas en terminologías que manifiestan la significación psicológica y la significación del contexto para el sujeto, las caras primordiales de esta conceptualización son que se puede interpretar el clima individual.
- Clima agregado: Es una serie de apreciaciones el clima agregado correspondiente a los sujetos la cual conciernen a una misma colectividad

social o unidad a un cierto nivel jerárquico serio, el grupo de trabajo y el departamento. Es conveniente indicar que el nivel de complemento no tiene que concordar precisamente con el nivel característicos de las apreciaciones, se edifican los climas agregados fundándose en la pertenencia de los sujetos a ciertas unidades reconocibles de la organización formal, y en el nivel conforme o asentimiento de las apreciaciones en el interior de la unidad. El motivo esencial que existe atrás de añadir informaciones de los sujetos a un nivel concluyente es adjudicarse a prioridad que ciertos colectivos organizacionales y grupos tiene un clima que ello, puede reconocerse concluyente las discrepancias entre unidades. Asimismo, se logra derivar que esta añadidura de dictámenes personales esta admitidas ya que el pacto perceptible involucra un significado participativo. La incorporación de climas descriptivos individuales o psicológico de la organización, es operacional del grupo de trabajo o del departamento a través de apreciaciones que manifiestan tales representaciones. Luego dichos puntos personales son promedios para conseguir una representación del clima del concerniente convenientemente. Suelen ser empleados con periodicidades estos promedios a modo de indicadores del clima organizacional y absorben la denominación de climas incorporados. Pese a que deriva de los datos el clima agregado del nivel individual que manifiestan un convenio en el interior de la unidad, el considerado de la edificación no está bien determinado en un nivel colectivo.

- Clima colectivo: Surgen los climas colectivos conforme el sujeto referente a los fundamentos de sus apreciaciones referente a los contenidos organizacionales, no obstante, con el clima agregado en contraste, no requieren solaparse los climas colectivos con los componentes prudentes. Fundamentalmente, son identificando los climas colectivos examinando las apreciaciones personales de los componentes situacionales y mezclando estas, autónomamente de la pertenencia de los integrantes a concluyentes grupos consecuentes, en grupo de individuos que exteriorizan apreciaciones equivalentes del clima.
- Clima organizacional: Como las representaciones personales del marco contextual o social de cual la compone el individuo es decir que, si colaboran de hecho las apreciaciones de una dimensión de clima psicológico con los

individuos de la organización, ello envuelve la concesión compartida de una concepción y pueden incorporarse los valores para exteriorizar el clima organizacional, es decir se describe en general a como los sujetos, distinguen su organización. No obstante, hay que indicar que para que sea una forma puntual de los componentes de la organización en la forma del nivel individual, deben tener los individuos un cuadro despejado, firme y habitual de referencia.

**c. Tipología de clima organizacional**

Identifican y describen las tipologías las herramientas como disposiciones universales, incorporadas de propiedades. Así podemos indicar de un clima accesible, democrático, comunitario que, si bien en términos de dimensiones puede ser valorado, se comprende como totales. Se etiqueten un acumulado de atributos en una tipología que alcancen a ser dimensionalmente diseccionado, podría ser apta una representación tipológica en el caso de un clima universal como para uno individual, depende de los atributos y las dimensiones que les identifican.

(Martínez C. , 2013) menciona los tipos de clima:

**a. Clima organizacional de tipo autoritario**

- Autoritarismo explotador: No les tiene confianza a sus integrantes este modelo de clima la dirección. Se toman en la cumbre de la organización los objetivos y las decisiones asimismo se comercializan de manera pura descendente. Los colaboradores laboran en el interior de una atmosfera de castigo, miedo, amenaza, casualmente de recompensas y la satisfacción de requerimientos persiste en los niveles de seguridad y psicológicos. Están enérgicamente concentrados en la cima los procesos de control. Una organización informal habitualmente se despliega o que se contrapone a los fines organizacionales formales. Presente un contexto firme y aleatorio este tipo de clima en la comunicación de la dirección con sus colaboradores no existe más que instrucciones específicas y de forma de directrices.
- Autoritarismo paternalista: No tiene confianza condescendiente la dirección en sus colaboradores, como la de un jefe a su colaborador. Se

toma en la cima la gran parte de las determinaciones, pero algunas escalas inferiores se toman. Algunas ocasiones los castigos y las recompensas son las metodologías más empleadas por excelencia para estimular a los colaboradores. Las interacciones en medio de los subordinados y los superiores se instituyen con consentimiento por el lado de los superiores y con cautela por el lado de los colaboradores. En la cúspide el control.

**b. *Clima organizacional de tipo participativo***

- Consultivo: Tiene confianza la dirección en sus colaboradores. Las decisiones y la política se optan habitualmente en la cumbre, pero se consiente a los colaboradores que porten en los niveles inferiores por determinaciones más concretas. Es de tipo descendente la comunicación. Los castigos y las recompensas fortuitos se emplean para estimular a los colaboradores; se pretende asimismo de satisfacer sus requerimientos de estima y de prestigio. Se delegan los procesos de control de arriba hacia abajo, en los niveles superiores e inferiores con un efecto de compromiso. Presenta un entorno bastante dinámico este tipo de clima en que se da bajo la forma de objetivo la administración para lograr.
- Participación en grupo: Tiene plena confianza la dirección en sus colaboradores. Están diseminados en toda la organización los procesos de toma de decisiones y en cada uno de los niveles muy bien constituidos. No es solo ascendente y descendente la comunicación, sino que se manifiesta de manera lateral. Los colaboradores se encuentran estimulados por la contribución y la unificación, por establecer los propósitos de rendimiento, por la optimización de las metodologías laborales y en función de los propósitos por la evaluación del rendimiento. En el acercamiento tipológico, la mayor dificultad es los escasos que se establece una determinación práctica de la tipología. Intuitivamente el clima de una organización y categorizarlo alcanzan a catalogar como abierto, pero aquello no simboliza una manifestación práctica de que sea así. Por ello, hoy por hoy describir el clima organizacional es la tendencia existente en la organización correspondiente de una concluyente cantidad de dimensiones, conforme las cuales se determina

el clima organizacional de la organización. Esto representa que el clima organizacional de una empresa no se puede encasillar en una categorización pre determinada ya que es diferente cada organización al estar compuesta por individuos que son todos ellos diferentes.

#### ***H. Moral y clima organizacional***

(Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2014) menciona que es el impulso la motivación para hacer un esfuerzo para lograr los propósitos como organización, o en este caso también se complazca ciertos requerimientos individuales, desde ahí parte la definición de moral es decir sobre moral de los colaboradores emprendió con la teoría de las relaciones humanas. Es una definición abstracto e intangible la moral, pero perfectamente visible. En realidad, corresponde a la derivación del estado de motivación de los individuos provocadas por no satisfacción y la satisfacción de los requerimientos individuales. En la medida en que la organización satisfaga los requerimientos de los individuos se elevará la moral, pero decaerá en el momento en que disfruta dicha satisfacción la organización, Por lo usual, se eleva la moral en el momento en que los requerimientos personales hallan medios u condición de satisfacción, y reduce en el momento en que haya barreras que impiden su satisfacción y provocan frustración. Se deriva porque es un entorno psicológico y social que en una organización existe que estipula los comportamientos de sus integrantes. Conduce a un clima una moral elevada ya sea amistoso, receptivo, agradable y cálido mientras que baja la moral casi usualmente origina un clima adverso, negativo, desagradable y frío.

Depende mucho de su moral la actitud de los individuos. Frente a esas actitudes las personas, objetos o circunstancias son un enfoque o juicio la cual inclina a tener una conducta de alguna forma. Va acompañada una moral alta de una actitud en el trabajo de interés, reconocimiento, aprobación, frenesí e impulso efectivo, asimismo de que disminuye las dificultades de disciplina y de supervisión. Estimula la colaboración la moral alta ya que acompaña en un fundamento psicológica de la cual sobresale a un grupo la aspiración de

pertenencia y la satisfacción de laborar en él. Depende la moral alta del clima de vínculos humanos que en la empresa prevalece, en específico si se ajusta a la organización informal la organización formal, como de las comunicaciones la buena calidad y del nivel satisfactorio de supervisión. De otra manera, va escoltada de actitudes de desinterés la moral baja, asimismo de negación rechazo en los vínculos laborales usualmente incita dificultades de disciplina y supervisión. La moral es resultado del nivel de satisfacción de los requerimientos personales de los individuos.

### ***I. Cambios de la cultura y el clima organizacional***

(Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2014) indica que es un sistema complejo y humano la organización, con tipologías propias que ha imprimido en su clima interno y cultura. Por ello constituye el medio interno el clima organizacional asimismo característica de cada organización la atmosfera psicológica, se encuentra vinculada a la satisfacción de necesidades y la moral de sus colaboradores podría ser sano o débil, frío o cálido, positivo o negativo, insatisfactorio o satisfactorio, la cual sientan respecto a la organización depende de lo ellos, los reglamentos internos, involucra componentes estructurales, como el tipo de organización, se utiliza la tecnología, las metas operacionales, las políticas de la empresa, asimismo de las acciones y que son alentados o sancionados el comportamiento social por ruta de los componentes sociales.

Debe ser distinguidos, estudiados y perfeccionado esta serie de variables de forma continua a efecto que ocasiones productividad y motivación. Debe ser innovadora la organización y así modificar el clima organizacional y la cultura, o sea que se tiene que tener:

- Adaptabilidad: se refiere a que deber tener capacidad la organización para solucionar y rebelarse con maleabilidad delante de las pretensiones modificantes e inconstantes del contorno en la cual opera. Para poder acomodarse debe ser maleable y para constituir nuevas diligencias, así como receptivas y transparentes de nuestras opiniones, sea que nazca de su exterior o interior.

- Sentido de identidad: debe saber y entender la organización su pasado, presente y deben entender todos sus integrantes y compartir sus propósitos. Por eso no pretende la alineación del colaborador, sino que intenta lograr su responsabilidad.
- Una capacidad para investigar, diagnosticar y comprender asimismo una perspectiva exacta en el ambiente.
- Unificación de los integrantes, se puede comportar para la organización como un todo integrado u orgánico.

### ***J. Naturaleza multidimensional del clima organizacional***

(Chiang, Rodrigo, & Núñez, Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, 2010) indica que es una apreciación multidimensional el clima organizacional. Probablemente la enorme obstaculización es establecer que habría que ponerlo el clima en esta forma multidimensional correspondería ser atraído en el cálculo del tiempo. Pero es complicado una medición en el momento en que no se sabe el entorno de las representaciones de la cual se fundamentan las apreciaciones ni los orígenes que interceden en su alineación.

Verdaderamente las dimensiones en las operacionales y en la medida por medio del cual se evalúa el clima organizacional. Se evalúa a consecución de estas dimensiones el clima organizacional que se desarrolla usualmente, por medio de medidas de las apreciaciones personales a través de interrogatorios. La calificación conseguida de los sujetos, a través del proceso de añadidura, conforme fuera mayor o menor el convenio presentado, se pensaban en que había sido unas dimensiones como indicadores del grado.

En definir esta la dificultad, las cuáles son dichos componentes importantes de experiencia que representan tal como es el clima. El asunto es establecer funcionalmente referente a aspecto la cual sería ventajoso subdividirse para mejorar su tratamiento diferencial por ende debería atravesar las dimensiones del clima a nivel organizacional y todos los cuadros. Por ende, la diferencia en medio de los climas sería en expresión del significativo que fueran las dimensiones para el argumento organizacional de interés.

## **Variable dependiente: Satisfacción laboral**

### ***A. Definiciones***

(Solomon, 2013) indica que tiene un individuo los sentimientos positivos se enfocan a una satisfacción laboral, al desarrollar labores con mucho empeño.

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) señalan que el grado de satisfacción positiva que instituye un colaborador se manifiesta en la satisfacción laboral efectuando faenas laborales conforme a las distintas motivaciones que se les pueda ofrecer la organización.

(Griffin, Administración, 2011) se define que la actitud que manifiesta en la satisfacción laboral como el grado que una persona se sienta complacido en su trabajo.

(Robbins & Coulter, Administración, 2010) indican que se refiere a la actitud general la satisfacción en un colaborador en su centro de trabajo, asimismo menciona que es un modo más que una conducta, es una derivación la cual pertenece a distintos administradores ya que es muy posible que un colaborador satisfecho, se presente a trabajar a diferencia de uno satisfecho, posea nivelaciones de desempeño más eminentes y persista en la empresa.

### ***B. Dimensiones***

(Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin, 2017) mencionan que hay cuatro enfoques la cual valen para manifestar en los colaboradores la satisfacción laboral. Los cuales son los siguiente:

#### ***a. Comportamiento de los administradores***

Se centraliza el enfoque gerencial para implicar la motivación en cómo influyen en la satisfacción de sus empleados los comportamientos de los administradores. Pueden satisfacer a los colaboradores los administradores de manera inmediata por medio de la comunicación personal, al instituir propósitos sensatos y ofrecer reconocimiento, premiaciones sea monetarios a los colaboradores que lograr los propósitos.

### ***b. Diseño de puestos***

Otro punto de vista para satisfacer a los colaboradores concibe un ahínco en el diseño de los puestos. En momentos, pueden delinear los administradores los puestos de los individuos que inspeccionar, pero no perennemente. Con periodicidad, se establece por componentes el diseño de puestos que son complicados de modificar si no se transfigura la estructura de la unidad o la tecnología de la labor integra. Motivan más que los que poseen una importancia estrecha en los puestos enriquecidos.

### ***c. Contexto de la organización***

Suelen ser aspectos distinguidos las políticas y las prácticas de administración de recursos humanos del contexto de la organización. Los patrocínios apropiados, la estructura de las oportunidades y las recompensas para desplegarse sirven para que se sientan satisfechos los empleados y al mismo tiempo alcanzarían encantar a colaboradores nuevos a la empresa. La situación de que sirvan o no estas políticas para acrecentar la energía de los colaboradores y su pretensión de persistir en la organización, estribará más en que los colaboradores lo descubran como equitativos, justos y o no.

### ***d. Diferencias individuales***

Aborda a la satisfacción el cuarto enfoque como característica de los sujetos. Son las necesidades las indiferencias individuales asimismo las personalidades, valores y otras particularidades únicas que llevan a los colaboradores al trabajo. Estas cambian de un sujeto a otro y, por ello, se denominan diferencias individuales. Siendo parte de estas las actitudes y la motivación.

## C. Aspectos generales de la satisfacción laboral

(Neswstron, 2007) menciona los siguientes aspectos generales:

### a. *Elementos*

Puede tener una actitud mental El mismo colaborador de contestación hacia su labor cuando establece la finalidad personal (creencia).

En otra circunstancia, pueda exteriorizar el empleado sus intenciones de conducta a un compañero.

En resultado, consisten las actitudes en pensamientos, sentimientos, y pretensiones de conducta.

### b. *Enfoque individual*

Se describe a las actitudes de un solo colaborador la satisfacción laboral.

En el momento en que promedian las evaluaciones individuales de satisfacción con las cuales cuentan todos los integrantes de la misma unidad de trabajo, en definición universal que se utiliza para puntualizar en el grupo la satisfacción total el estado de ánimo. Es principalmente significativo distinguir en un grupo el estado de ánimo, ya que es usual que copien roles sociales los individuos por parte de sus compañeros y acomoden para equipararse sus actitudes con el grupo.

### c. *¿Global o multidimensional?*

Se puede estimar como modo global la satisfacción en el trabajo, o se podría utilizar a en cada uno de ellos la cual componen la labor de un sujeto.

Sin embargo, si se estima como un modo global, pueden perderse los administradores ciertas excepciones cuotas significativas en el momento en que estiman a la satisfacción global del colaborador.

Los a estudios actuales de satisfacción del trabajo en diversos exteriores que se estiman principales, ya que predisponen al colaborador a tener un comportamiento de cierto modo las actitudes unidas con el trabajo. Fundamental ámbito de la satisfacción laboral engloba el sueldo, que se tenga el jefe, el

ambiente la cual se posea de las labores realizadas, las situaciones de trabajo inmediatas, los compañeros o el equipo del empleado.

A causa de que se observa mejor la satisfacción en el trabajo desde una apreciación multidimensional, se sugiere que no deben de otorgar los administradores una enorme satisfacción del colaborador en un ámbito que inhabilite en otro una alta satisfacción, sumando de forma aritmética ambos aspectos para conllevar a una gran calificación en promedio.

No obstante, pueden ser beneficioso los estudios para fraccionar su atención en medio de ciertos componentes que se encuentra inmediatamente enlazados con el comprendido laboral (la naturaleza del trabajo), y algunos que lo componen al contexto laboral (la empresa, el jefe y los compañeros).

#### ***d. La estabilidad de la satisfacción en el trabajo***

Por lo general las actitudes se consiguen luego de un periodo extenso. De manera semejante, surge en el instante en que obtiene más y más información un empleado en la satisfacción o insatisfacción laborales referente a su lugar de trabajo. Sin embargo, es dinámica la satisfacción en el trabajo, y podría declinar más rápidamente de la cual se desarrolla. No pueden utilizar las situaciones los administradores que encaminan en un momento a una extensa satisfacción y después desatenderlas, ya que pueden modificarse repentinamente las necesidades del colaborador. Deben poner atención semana tras semana, mes tras mes, año tras año los directores en las cualidades del colaborador.

#### ***e. Importancia***

¿Deben también estudiar sistemáticamente los administradores la satisfacción de sus colaboradores en el trabajo y procurar optimizarla en el momento en que requiera la situación? Una contestación efectiva a esta sea la opinión de provocar la dignidad humana, es fundamental emplear para construir mejores organizaciones el conocimiento del comportamiento organizacional.

Por ello, pueden beneficiarse los individuos como sociedad. componentes adicionales de este contenido giran en torno a diversas interrogantes cruciales.

- ¿Existen márgenes para mejoras? (¿en la actualidad una deficiencia o brecha que pueda ser reformada a un precio sensato?)

- ¿Cuáles son los colaboradores que se manifiestan en la actualidad enorme insatisfacción?
- ¿Qué otras actitudes, deben ser estudiadas también de la insatisfacción en el trabajo,
- ¿Cuáles son los efectos de las actitudes negativas del colaborador?
- ¿Cómo se puede conseguir información de las actitudes?
- ¿Cómo se puede usar de forma provechosa el conocimiento conseguido de las actitudes del colaborador?

Nivel de satisfacción en el trabajo. No es constante en nivel de satisfacción laboral en el interior de los grupos. Sino que se encuentra enlazados con diversas variables.

Consiente que los administradores anticipen en el análisis de estas relaciones que grupos son más propensos a mostrar comportamientos conflictivos originados por la insatisfacción. Giran alrededor las variables claves en base al nivel ocupacional, a la edad y tamaño de la organización.

Conforme incrementan de edad los colaboradores, tienden a estar un poco más satisfechos al inicio con su labor. Parecen disminuir sus perspectivas a grados más objetivos y ajustan optimizar al contexto laboral. Después de su satisfacción puede derrocharse, ya que son menos usuales los ausencias y afrontan las situaciones de la jubilación. Al mismo tiempo, es preferente que los individuos tienden a estar más satisfechas con cargos de enorme nivel con su labor.

Usualmente, se encuentran mejor retribuidos, tienden optimas situaciones laborales, y ocupan cargos las cuales le consienten practicarlas más enteramente sus destrezas. Para finalizar, indican los hechos que son más altos en pequeños elementos organizacionales los niveles de satisfacción laboral, tales en una pequeña organización como sucursal. Tienden a embrollarse a la gente las empresas grandes, enmarañan los procesos de ayuda y restringen el nivel de proximidad personal, trabajo en equipo en pequeños grupos y amistad, que son semblantes principales para muchas gentes la satisfacción laboral.

## **D. Actitudes relacionadas con la satisfacción laboral**

(Robbins & Coulter, Administración, 2010) exteriorizan que hay actitudes que se encuentran vinculadas en el trabajo con la satisfacción, que se indicaran en seguida:

### ***a. Participación en el trabajo***

Es el nivel en que se identifica un colaborador con su trabajo, contribuye en él enérgicamente y estima que es significativo su desempeño laboral para su propia valía. Los colaboradores se identifican con un nivel alto de contribución en el trabajo e invaden del tipo de labor que realizan. Los lleva a favorecer a su labor de formas positivas su actitud positiva. Se ha hallado que se relacionan los altos niveles de participación en el trabajo con tasas de renuncia más bajas, bajo ausentismo, una mayor responsabilidad de con su labor.

### ***b. Compromiso organizacional***

Es el nivel en que se identifica un colaborador con una organización en específico y sus propósitos y aspiraciones, con la finalidad de conservar su permanencia a esa organización. Por otro lado, que significa reconocerse la contribución en el trabajo con su empleo, simboliza reconocerse con su organización empleadora el compromiso organizacional. Indican las averiguaciones que también favorece el compromiso organizacional a reducir los niveles de rotación y ausentismo, y es claro, un mejor señalizador de la rotación que la satisfacción laboral, ¿Por qué? Posiblemente ya que es un contestación más universal y perenne hacia la organización que con un empleo la satisfacción en específico. No obstante, es una actitud el compromiso organizacional concerniente al trabajo menos significativo de lo que en algún momento ocurrió. Por lo usual, no se quedan en una sola empresa los empleados en su mayoría concerniente a su carrera y el vínculo la cual poseen con su colaborador ha transformado cuantiosamente. Si bien puede no ser tan significativo su compromiso de un colaborador hacia una organización como en algún momento lo fue, las averiguaciones referentes al ayuda organizacional distinguido, la creencia universal de los colaboradores de que valora su compañía dicha aportación y se preocupa por su prosperidad, manifiestan que puede ser benéfico el compromiso

organizacional hacia un colaborador. Los grandes niveles de ayuda organizacional distinguido conllevan a un acrecentamiento a una mejor rotación en la satisfacción laboral.

*c. Compromiso del empleado*

Evidencio una investigación interna que otros colaboradores no llegaron a alertar a sus inspectores referente a las diligencias sospechosas. La indiferencia de los colaboradores hondamente comprometidos está profundamente conectada y apasionados con su labor. Los colaboradores no comprometidos “firman su salida” y no les importa. Van a sus centros laborales, sin embargo, no tienen ánimos, ni pasión por ello.

**E. Recursos para lograr la satisfacción en el trabajo**

(Díaz C. , 2012) menciona que el componente más valioso en una organización, es su personal de colaboradores, quienes son la potencia del trabajo. La buena voluntad y tranquilidad de la empresa para con sus colaboradores, conllevara que se logre la satisfacción en ella.

A continuación, algunos recursos para lograr la satisfacción en el trabajo:

*a. Confianza en la buena retribución económica*

El ser humano que busca trabajo, asimismo busca que sea bien remunerado este trabajo. Pues es lógico que percibir o quiera ganar por su labor ofrecida una mejor cantidad de tiempo de dinero, lo cual le consentiría un mejor estándar de vida.

Con esta aspiración el colaborador que anhela una remuneración apropiada, ingresa a laborar a una empresa cuyo sueldo en comparación con otras empresas es básico es mínimo. El jornal no le alcanza para vivir, la empresa en la que trabaja, no le ofrece un futuro económico, y la seguridad económica es inestable. En la fecha que tiene que recibir el pago por los servicios prestados, no lo recibe completo, sino que lo abona una parte de él, aduciendo la empresa pérdidas económicas, pues no hay ventas y por lo tanto no hay ganancias. Esto crea el descontento en el trabajo.

¿Qué es lo que desea el trabajador?

- Desea con seguridad económica prestar sus servicios en una empresa el colaborador.
- Que se interese en proteger el futuro económico de la empresa y sus trabajadores.
- Que se efectúe con el pago de sueldos y salarios.
- Que le asegure la empresa un trabajo permanente.
- Que esté asegurada su vejez y que cumpla la empresa con abandonar los impuestos concernientes a las condiciones de seguridad social del país.
- Que cumpla la empresa con el pago de horas extras, bonificaciones, y conceder vacaciones a sus trabajadores y con el pago respectivo.

***b. Regocijo y satisfacción en el momento del trabajo***

Este comprendido que el trabajador, sea motivado por otros factores aparte del económico y es el medio donde el trabajador desempeña sus labores. Debe ser agradable y satisfactorio este medio o ambiente lo cual favorecerá una mejor producción.

En este caso los trabajadores, contestaran mejor a un trato amical, cortés y decente que le brinde la organización.

Estos contextos ambientales en la fábrica, empresa, taller, oficina, o factoría son: la buena alimentación o luz, condiciones higiénicas adecuadas, buena ventilación, seguridad, donde el trabajador pueda efectuar necesidades, buenos baños con agua potable en abundancia, Lo cual satisfacer al trabajador.

***c. Modo de conducir al personal***

Como todo ser humano los colaboradores también del ambiente físico, estiman los sentimientos, pareceres, juicios de las personas o creencias.

Por deben tener sumo cuidado las empresas con el reclutamiento o selección de su personal, pues cuando se presenta a buscar trabajo el postulante grabará y se formará el primer sentimiento desfavorable o favorable en el individuo que postula a un vacante.

Las empresas deben tener colocado debidamente calificado al personal en la atención de las personas que buscan trabajo, empleando buenos vínculos públicas, personal que tenga trato profesional experiencia, y que manifieste que existe la empresa un entorno familiar.

***d. Servicio de asistencia educativa***

El desarrollo, entrenamiento, o educación del colaborador, es de interés mutuo en medio de la empresa y el laborante, pues es indudable que el prepara, adiestrar, entrenar o ejercitar al trabajador, para la buena marcha es esencial de sus labores o trabajos. Para que lo haga a sabiendas con inteligencia, discerniendo y con el debido conocimiento en el momento en que tome posesión de un puesto.

***e. Reciprocidad***

Están obligados a responder los directivos de las empresas referente a la manera o estructura de cómo vivir con otros sujetos, compartir sus ideas y sus vidas y con sus trabajadores el hacer vida común.

***f. Entorno social***

Se preocupan las empresas del ámbito en la cual que les envuelve a sus colaboradores, de los valores culturales, sociales y naturales existentes en tal sector y en la vida materialista y psicológica de ellos, consiguen mayor fuerza, actividad, eficacia y producción. La empresa debe emplear para este contenido a sus asistentes sociales, lo cual es provechoso y de utilidad, pues ellos exteriorizaran lo provechoso a la salud y bienestar y la utilidad.

***g. Normas y acuerdos***

Están para ser cumplidos los reglamentos internos de la empresa, por sus trabajadores y la empresa ya que se encuentran en él los deberes y derechos, tanto de uno como del otro.

Los convenios que se realicen entre ambos luego de haberse inscrito el reglamento interno en el ministerio de trabajo, para su cumplimiento a esa entidad deben ser comunicados y anexados en el reglamento interno de trabajo.

#### ***h. Recreación***

Las organizaciones que se preocupan por su bienestar de sus trabajadores y de él benefician el progreso de sus diligencias sociales y deportivas. Las cuales ayudan mucho el brío, al ánimo, el valor del colaborador.

#### **F. Mediciones de satisfacción laboral**

(Alles A. , 2015) menciona distintas formas de medir la satisfacción laboral, por ejemplo:

- Mediciones a través de talleres realizados por un facilitador externo: Es talvez la metodología más cuantiosa, no solo por el valor que envuelve el de los facilitadores en la realización de los mencionados talleres y la contratación del consultar para el diseño. El mayor episodio se comprueba en el importe oculto de la dedicación en cada una de las actividades de los funcionarios contribuyentes. En ciertas ocasiones para reducir costos, se emplea a esta variante solo a grupos específicos o a colectivos. No es recomendable realizarlo de esta manera, dado que usualmente es mejor emplear estas metodologías prevaleciendo la igualdad y transparencia a todos los colaboradores en el trato.
- Encuestas de satisfacción laboral. Pueden ser diferente tipo las encuestas de satisfacción laboral. Para que logren ser mayormente eficaces deben delinearse a medida de cada organización y ser encausado por un externo consultor el cual avale la confiabilidad de las contestaciones.

Equivalentemente se encomienda que, de emplearse, comprendan a todos los colaboradores de la organización.

- Encuestas de percepción de los jefes. Como su seudónimo lo muestra, acopian la apreciación que tienen del nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores. Del mismo modo que se disertará en el punto anterior, deben diseñarse para que sean eficaces a medida de cada organización y por un consultor externo ser procesadas asimismo garantice la confiabilidad de contestaciones. Con un diseño apropiado puede conseguirse averiguación ventajosa para la toma de determinaciones
- Consulta informal a los principios jefes. Comúnmente se emplea esta metodología en el momento en que se desea conseguir información de forma rápida, consultando temas determinados a aquellos dirigentes que tengan a su cargo enormes dotaciones; o bien en el momento en que se dispone de presupuesto para enfrentar las expectativas descritas con anterioridad.

Con un cuestionario apropiado, empleado al dirigente con varios individuos con una muestra representativa y a su cargo, se pueden conseguir averiguación ventajosa para la toma de determinaciones.

Se ha realizado la mención de las cuatro opciones de forma ordenada por su grado de eficacia; en orden decreciente. La variante más segura es la indicada en primer término: la medición por medio de talleres desarrollados por un facilitador externo; no obstante, rara vez se utiliza por su precio. El segundo en grado de encuesta de satisfacción laboral realizada del modo que se ha descrito. Las otras dos, al fundarse en perspicacias de los dirigentes, son menos íntegros, aunque de todas maneras ofrecen averiguación muy ventajosa para la conducción de las organizaciones.

Las encuestas de satisfacción laboral, son los instrumentos más difundidos y conocidos para estimar este aspecto de la organización. Se sugiere para mejorar su eficacia que sean efectuadas por un consultor externo, con una delineación a disposición de la organización, la cual consiente un presupuesto extenso, pero sin desconocer las probabilidades de inversión que disponga cada organización.

Como ya se indicará, será de muy importante la comunicación de los resultados. En el momento que se hayan procesado las respuestas- los sistemas de

línea actualmente consienten la adquisición de derivaciones de inmediato – analizarlas ser el primer paso. En un primer momento, por el experto de recursos humanos y luego seguidamente, por los niveles gerenciales de la organización. Ellos serán aquellos que tomarán las determinaciones referentes al fundamento de las consecuencias de la encuesta.

Si bien muestra la experiencia que las derivaciones impactan mayormente a los directivos que, a los colaboradores, es muy importante y de suma patrocinio la comunicación a estos.

### **G. Encuestas de satisfacción laboral**

(Alles A. , Cuestiones de Gestión de personas, 2015) menciona a asimismo designada encuesta de clima organizacional, es una medida interna del nivel de satisfacción de que realizada el colaborador referente al fundamento de un conjunto de ítems preestablecidos.

De qué manera surge de la definición, tienen una finalidad estas encuestas el de conocer el grado de satisfacción de los colaborados concerniente a su labor y el pasaje de la cual se despliegan. Dichas encuestas en el mercado tienen una amplia difusión y variadas maneras de aplicación. Para que sean efectivas las encuestas de satisfacción laboral, deben diseñarse a la medida de la organización; de esta manera que cada organización podrá manifestar aquellos aspectos de la realidad que está circulando al instante de aplicar el instrumento.

En ciertas opciones que se brinda en el mercado, esta prediseñadas las preguntas y son de carácter universal, para cada organización no específicas en particular.

Puede ser diseñada en una encuesta de satisfacción empleando solo preguntas cerradas o bien circunscribir además ciertas preguntas abiertas.

Como tantos otros instrumentos, las encuestas de satisfacción laboral, pueden trascender a ser de suma utilidad en el momento en que están bien diseñadas y son adecuadamente aplicadas; en caso contrario, pueden originar un efecto contrario a lo ansiado, negativo. Por lo cual es muy significativo ser fuertemente cuidadosos al diseñarlas e implementarlas.

¿Cuáles son los aspectos clave para la efectividad de su aplicación?

- Diseño a medida de la organización, considerada aspectos relevantes para ella, según características y contexto.
- Llevar a acciones concretas el resultado de la encuesta de satisfacción laboral. Para ello, emplearla únicamente cuando se comprueben, asimismo del diseño a medida ya indicado, los siguientes aspectos:
  - Está convencida de la necesidad de la aplicación la máxima conducción.
  - Están dispuestas a poner en práctica la máxima conducción y la segunda línea de gerencia algunas de las sugerencias establecidas por los colaboradores o modificar o tal vez resolver ciertos aspectos señalados por estos como problemáticos en esa organización.

Aller menciona que existen diversos beneficios al aplicar una encuesta de satisfacción laboral.

- Brinda un indicio a la dirección de los niveles universales de satisfacción concerniente a la organización.
- Beneficio adicional: mejora el flujo de información (por ejemplo, pueden colaborar los empleados en el diseño de la encuesta asimismo en la forma de aplicación, y después discutir los resultados).
- Para las emociones de los empleados puede ser una válvula de escape, que usualmente se sienten óptimamente después de contribuir.

Información que puede analizar la organización / estimar previo a confrontar una encuesta de satisfacción laboral:

- Índices de rotación.
- Evaluaciones de desempeño.
- Índices de merma en la fabricación de productos, rotura de las maquinarias (u otros análogos que muestren faltas en la producción).
- Informes referentes a la calidad de los productos.
- Índices de ausentismo / puntualidad.
- Problemas y juicios laborales, etc.

- Juicios de accidentes laborales e informes de accidentes.
- Programas de preparación y sus derivaciones.
- Indicaciones de los clientes o empleados, si tiene algún sistema la empresa para acopiarlas (buzón de sugerencias o equivalentes).
- Informes médicos de los colaboradores.
- Entrevistas de salida (si aún no se han desarrollado, podrían colocarse en práctica).
- Informes de asesoras referentes a distintos contextos que consentirán inferir de qué manera labora la empresa y el grado de satisfacción de los colaboradores, a partir de los informes del auditor incluso los asesores en general que en la organización laboran.

Dadas las implicancias que tendrían que enfrentar un proceso de encuesta de satisfacción laboral, que se proponga hacerlo la dirección de la organización debería estudiar previamente toda la información.

Situaciones excelentes para el desarrollo de encuestas:

- Diligente contribución de la alta dirección.
- Contribución en el diseño por parte de los colaboradores (no es usual).
- Establecer un propósito claro.
- Diseño y aplicación apropiados.
- Capacidad de la dirección para emprender operaciones perseverantes (y habilidad a realizarlo).
- Comunicación a los colaboradores referente a las derivaciones conjuntamente con los proyectos de acción procedidos.

Es habitual que se ofrezcan productos prediseñados en el mercado que a prioridad se entienden muy atrayente; pero no es conveniente optar por una alternativa de este tipo. En todas las situaciones, debe ser diseñada la encuesta para evaluar la satisfacción laboral a régimen de la organización.

## 2.3 Definición de términos básicos

### *Clima organizacional*

Es una serie de condiciones distinguidos de sus subsistemas y una organización, o ambas, que establece la conducta de los colaboradores y que podrían ser incitados de manera que sus subsistemas y la organización, o ambas, sean conformes con el entorno o sus integrantes (Uribe, 2015).

### *Satisfacción de los trabajadores*

Grado en que perciben los colaboradores que son distinguidos por su labor y si con la consecución de los propósitos y finalidad en el trabajo estos se sienten satisfechos, como consecuencia para el trabajo de un entorno atractivo y de satisfacción (Uribe, 2015).

### *Autonomía en el trabajo*

Grado en que perciben en su trabajo los colaboradores sentirse autónomos y tienen la independencia de seleccionar y elegir la manera más apropiada de desarrollar sus tareas labores (Uribe, 2015).

### *Relaciones sociales entre los miembros de la organización*

Grado en que perciben los colaboradores la labor con sus colegas conforme a una atmósfera de camaradería y amistad y en la cual hay una excelente (Uribe, 2015).

### *Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo*

Grado de compromiso, comunicación e integración que hay en medio de los integrantes de la organización. Así como que tienen los colaboradores la percepción de absorber contribución y apoyo de sus colegas lo que beneficia la emoción de trabajo en equipo (Uribe, 2015).

### *Consideración de los directivos*

Grado en que perciben los colaboradores que otorga apoyo su superior a los colaboradores, se encamina y notifica con amabilidad y respeto con sus subeditados y les ofrece un trato más humano que pueda (Uribe, 2015).

#### *Beneficios y recompensas*

Grado en que perciben los colaboradores que busca recompensar la organización el trabajo a través de recompensas y estímulos tales como aumento salarial, incentivos, vacaciones, bonos y asimismo condecoraciones que hacen percibir complacidos a los colaboradores, así como conseguir por la calidad de su labor ejecutado un reconocimiento (Uribe, 2015).

#### *Motivación y esfuerzo*

Grado en que son alentados los colaboradores por la organización y las situaciones que hacen que trabajen de forma penetrante los colaboradores. Se reflejan estos aspectos en que se siente responsable el trabajador de efectuar su labor, responsable en su tarea y se inquiete por la calidad de sus diligencias, por la cual averigua la manera de esforzarse en un ambiente de trabajo (Uribe, 2015).

#### *Liderazgo de directivos*

Grado en el que perciben los colaboradores un manejo responsable, inteligente y confortador por el lado de sus jefes, la manera en cómo influye en el desarrollo de las actividades la capacidad de toma de decisiones y el don de mando (Uribe, 2015).

#### *Satisfacción laboral*

Grado de satisfacción efectiva que un colaborador instituye se exterioriza en la satisfacción laboral efectuando faenas conforme a las distintas estimulaciones que la organización se les logre ofrecer (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

#### *Comportamiento de los administradores*

Pueden satisfacer a los colaboradores los administradores de manera inmediata por medio de la comunicación personal, al instituir objetivos propósitos y ofrecer elogios y reconocimiento, recompensas monetarias a los colaboradores que logran finalidades (Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin, 2017).

#### *Diseño de puestos*

En algunos momentos, pueden diseñar los administradores puestos de los individuos que inspeccionar, pero no eternamente. Con periodicidad, se determinó el diseño de puestos por componentes que son dificultosos de modificar si no se transfigura la estructura de la unidad o la tecnología de labor integra (Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin, 2017).

#### *Contexto de la organización*

Los patrocinos apropiados, la organización de las retribuciones y las oportunidades para desplegar sirven para que se sientan satisfechos los colaboradores y al mismo modo alcanzarían cautivar a nuevos colaboradores la organización (Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin, 2017).

#### *Diferencias individuales*

Las indiferencias individuales son los requerimientos, las personalidades, valores y otras particularidades únicas que llevan consigo a su centro laboral los colaboradores. Aquellas cambian de un sujeto a otro y, por eso mismo, se denominan diferencias individuales. Siendo parte de estas la motivación y las actitudes (Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin, 2017).

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a. El sistema individual influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.
- b. El sistema interpersonal influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.
- c. El sistema organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

## 2.5 Operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable independiente:</b>  <b>Clima organizacional</b>	<i>Sistema individual</i>  <i>Sistema interpersonal</i>  <i>Sistema organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de los trabajadores.</li> <li>- Autonomía en el trabajo.</li> <li>- Relaciones sociales entre los miembros de la organización.</li> <li>- Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.</li> <li>- Consideración de los directivos.</li> <li>- Beneficios y recompensas.</li> <li>- Motivación y esfuerzo.</li> <li>- Liderazgo de directivos.</li> </ul>
<b>Variable dependiente:</b>  <b>Satisfacción laboral</b>	<i>Comportamiento de los administradores</i>  <i>Diseño de puestos</i>  <i>Contexto de la organización</i>  <i>Diferencias individuales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación personal.</li> <li>- Establecimientos de metas realistas.</li> <li>- Brindar reconocimientos.</li> <li>- Premios por objetivos alcanzados.</li> <li>- Factores tecnológicos.</li> <li>- Factores económicos.</li> <li>- Factores humanos.</li> <li>- Beneficios adecuados.</li> <li>- Estructura de las recompensas.</li> <li>- Oportunidades para desarrollarse.</li> <li>- Necesidades.</li> <li>- Valores.</li> <li>- Personalidades.</li> </ul>

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, correlacional causal.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que la investigación de diseño no experimental se define como la investigación que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio. Esto significa que se trata de estudios donde no se hace variar de forma intencional a las variables independientes para ver su influencia sobre otras variables.

Es transversal ya que se recolectarán en un solo momento, en un tiempo único.

Es correlacional causal porque se buscará conocer cómo las dimensiones de la variable independiente afectan en la variable dependiente.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

La población está representada por 92 trabajadores de la Microred Supe. Organizada de la siguiente manera:

<b>MICRORED SUPE</b>	
<b>TRABAJADORES</b>	<b>N°</b>
Médicos	12
Enfermeras	16
Enfermeras Tx	20
Obstetras	14
Odontólogos	4
Asistentes sociales	2
Nutricionista	2
Psicólogos	1
Técnicos de saneamiento	1
Técnicos de enfermería	8
Cajeros	2
Digitadores	4
Técnicos de laboratorio	1
Técnicos de mantenimiento	1
Vigilantes	1
Chofer	3
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

### 3.2.2 Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas:

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

***Donde:***

$n =$  Es el tamaño de la muestra que se desea conocer.

$p$  y  $q =$  Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que  $p$  y  $q$  tienen el valor de 0.5 cada uno.

$Z =$  Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor  $Z = 1.96$

$N =$  Es el total de la población.

$E =$  Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05

***Reemplazando:***

La muestra está representada por 74 trabajadores de la Microred Supe.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La técnica a utilizar es la encuesta y así mismo se utilizará como instrumento al cuestionario.

El instrumento a utilizar es un cuestionario. El cuestionario medirá las variables de estudio, en cada una de sus dimensiones. Se utilizará la escala de Likert para ambos instrumentos.

#### ***Validación del cuestionario***

Para la validez del constructo, se procedió a la realización de la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin (los valores fluctúan entre 0 y 1, siendo un valor aceptable mayor de 0,5) donde si  $KMO \geq 0.9$ , el test es muy bueno; notable para  $KMO \geq 0.8$ ; mediano para  $KMO \geq 0.7$ ; bajo para  $KMO \geq 0.6$ ; y muy bajo para  $KMO < 0.5$ . En referencia a la prueba de esfericidad de Bartlett es aceptable si el valor es menor de 0,05.

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,824
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	898,802
Bartlett	gl	210
	Sig.	,000

El resultado muestra un KMO de 0.824 lo cual indica que es notablemente alto en consistencia, claridad y precisión; además la prueba de esfericidad de Bartlett es menor a 0,05. Por lo tanto, el cuestionario es válido.

### ***Confiabilidad del cuestionario***

Para tener confianza en una prueba se debe de determinar la confiabilidad de la misma en tal sentido el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.944, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	21

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias. Se utilizó el estadístico de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados son presentados en tablas y figuras.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

#### A. Descripción de la muestra

Tabla 1

*Género de los trabajadores de la Microred Supe*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	32	43,2
Válidos Femenino	42	56,8
Total	74	100,0

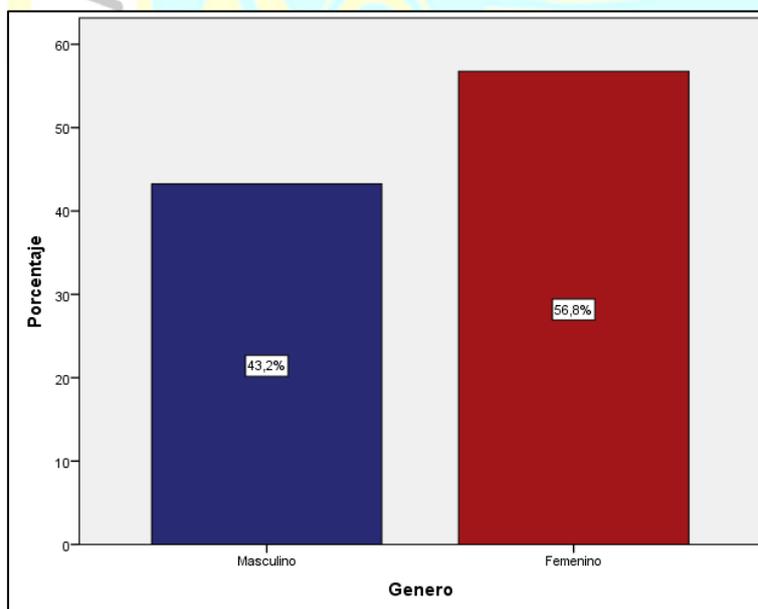


Figura 1. Género de los trabajadores de la Microred Supe.

Se observa en la Tabla 1 que el 43,2% de los encuestados son del género masculino y el 56,8% son del género femenino.

Tabla 2

*Edad de los trabajadores de la Microred Supe*

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	16	21,6
Entre 25 años a 31 años	11	14,9
Válidos Entre 32 años a 45 años	30	40,5
Más de 45 años	17	23,0
Total	74	100,0

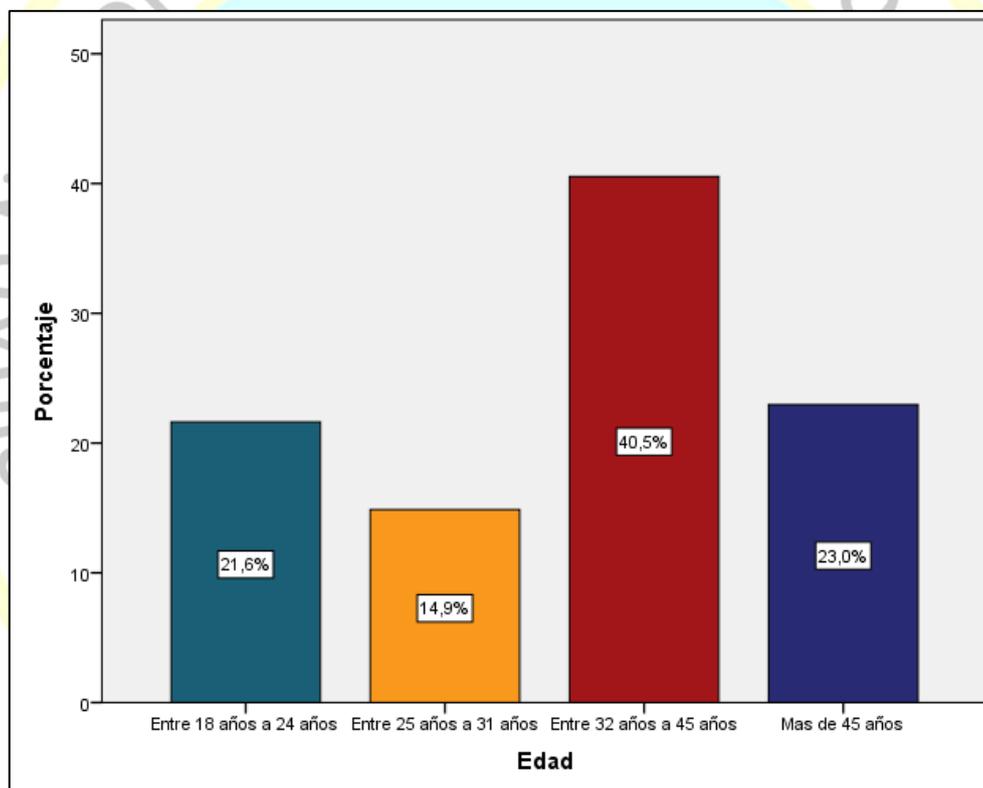


Figura 2. Edad de los trabajadores de la Microred Supe.

Se observa en la Tabla 2 que el 21,6% de los trabajadores tienen entre 18 años a 24 años, el 14,9% está entre 25 años a 31 años, el 40,5% se encuentra entre 32 años a 45 años y el 23% esta con más de 45 años.

Tabla 3

*Grado de instrucción de los trabajadores de la Microred Supe*

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	25	33,8
Título Profesional	33	44,6
Válidos Grado de Magister o Maestro	15	20,3
Otros	1	1,4
Total	74	100,0

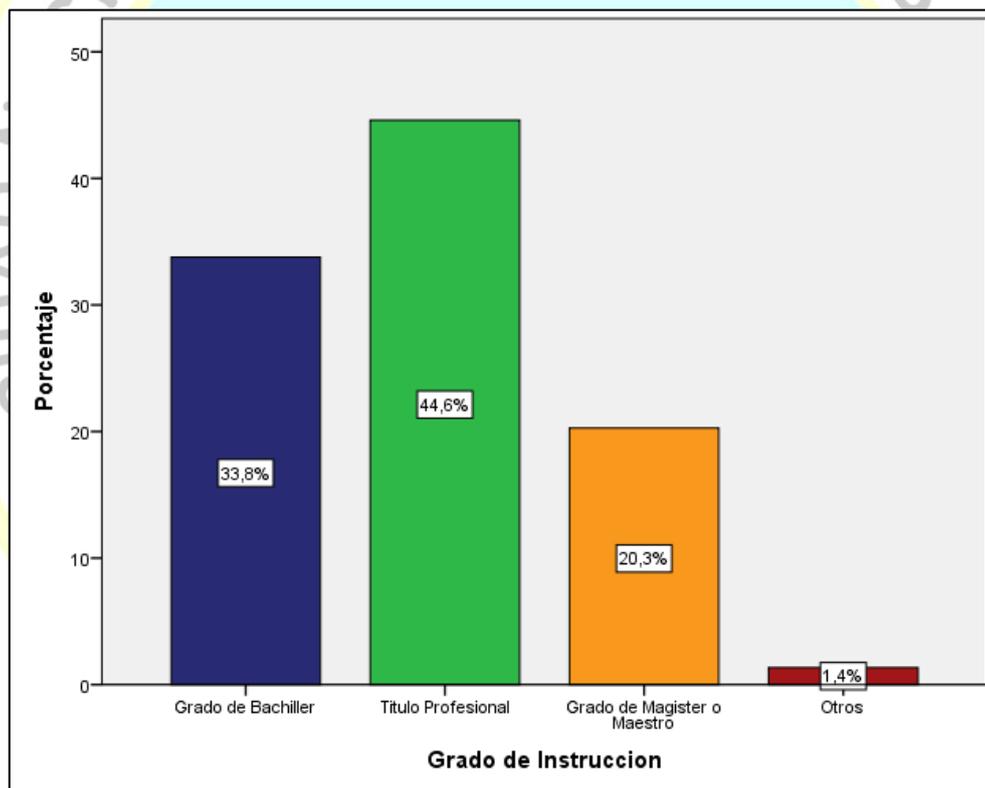


Figura 3. Grado de instrucción de los trabajadores de la Microred Supe.

Se observa en la Tabla 3 que el 33,8% manifestaron que tienen grado de bachiller, el 44,6% tienen título profesional, en el caso del 20,3% tienen grado de magister o maestro y el 1,4% tiene otro tipo de estudios.

## B. Análisis estadístico de la variable “Clima organizacional”

Tabla 4  
Sistema individual

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc
1. ¿Te sientes satisfecho con el trabajo que realizas?	23	31,1	15	20,3	9	12,2	20	27,0	7	9,5
2. ¿Tienes autonomía en tu trabajo?	21	28,4	18	24,3	12	16,2	23	31,1	0	0

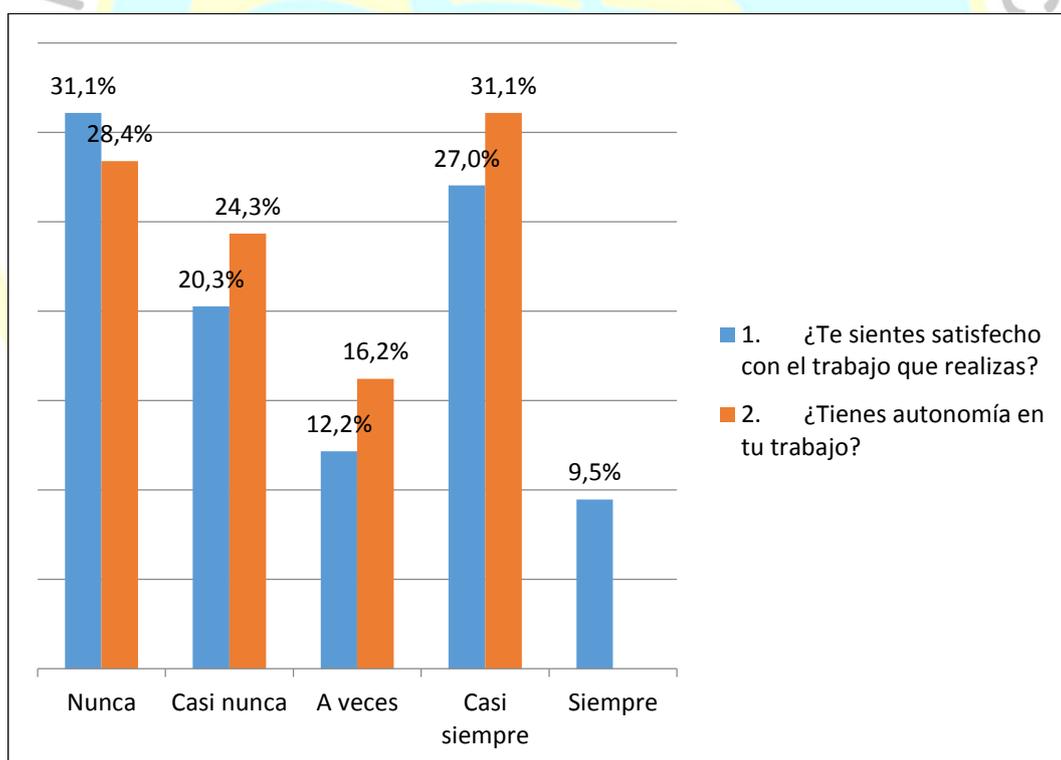


Figura 4. Sistema individual.

Se observa en la Tabla 4 que el 51,4% menciono que no se sienten satisfechos con el trabajo que realizas y en el caso del 52,7% menciono que no siente autonomía en tu trabajo.

Tabla 5  
Sistema interpersonal

tems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc
3. ¿Mantienes buenas relaciones sociales entre los miembros de tu centro laboral?	8	10,8	16	21,6	22	29,7	28	37,8	0	0,0
4. ¿Existe unión y apoyo entre tu persona y los demás trabajadores de tu centro laboral?	4	5,4	6	8,1	13	17,6	28	37,8	23	31,1

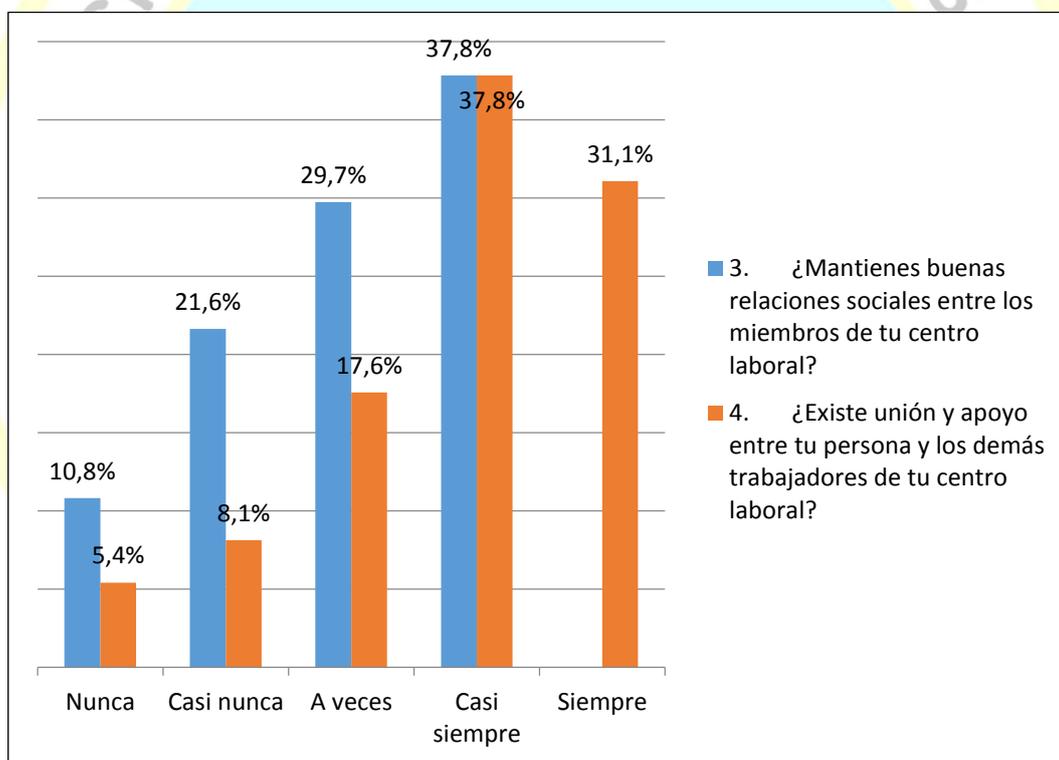


Figura 5. Sistema interpersonal.

Se observa en la Tabla 5 que el 32,4% menciono que no mantiene buenas relaciones sociales entre los miembros de su centro laboral y el 13,5% menciono que no existe unión y apoyo entre su persona y los demás trabajadores de tu centro laboral.

Tabla 6  
Sistema organizacional

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc
5. ¿Sientes que los jefes de la Microred Supe tienen consideración a tu persona?	8	10,8	11	14,9	9	12,2	20	27,0	26	35,1
6. ¿Recibes beneficios y recompensas por tu desempeño laboral?	11	14,9	14	18,9	7	9,5	32	43,2	10	13,5
7. ¿Los jefes de la Microred Supe se preocupan en que sus trabajadores se sientan motivados al trabajar?	21	28,4	10	13,5	4	5,4	36	48,6	3	4,1
8. ¿Los jefes de la Microred Supe manejan correctamente su rol de líderes?	7	9,5	14	18,9	23	31,1	0	0	30	40,5

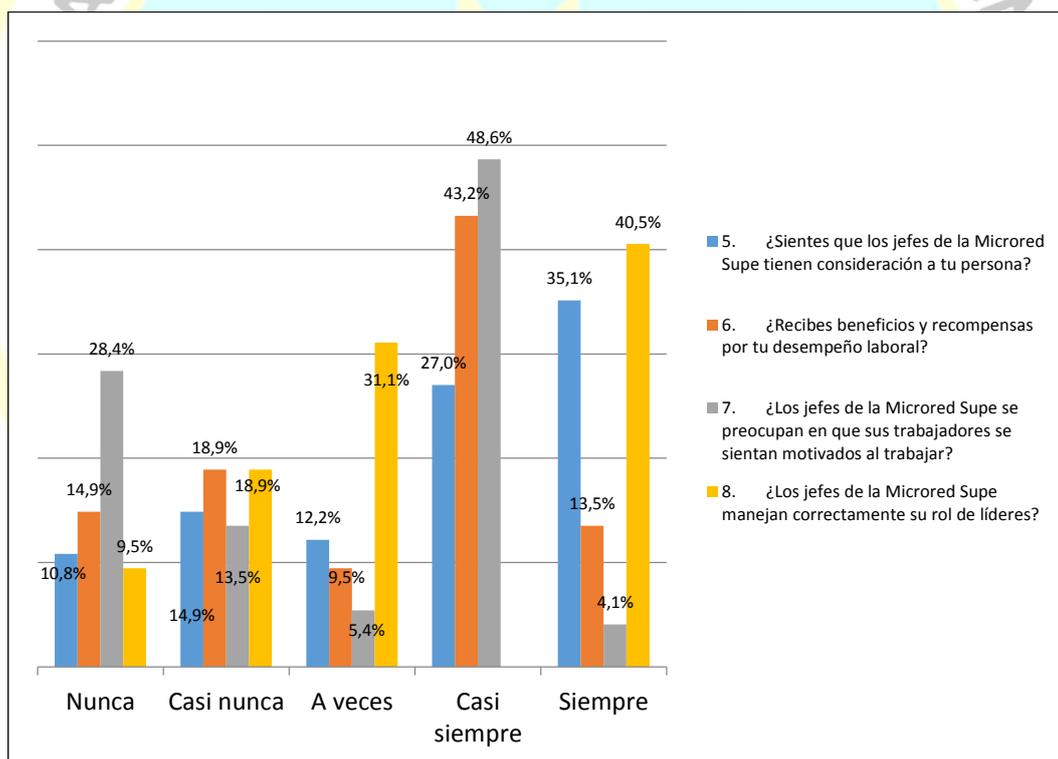


Figura 6. Sistema organizacional.

Se observa que en la Tabla 6 que el 25,7% de los encuestados no sienten que los jefes de la Microred Supe tienen consideración con ellos, el 33,8% menciono que no reciben beneficios y recompensas por su desempeño laboral y el 41,9% menciono que los jefes de la Microred Supe no se preocupan en que sus trabajadores se sientan motivados al trabaja

### C. Análisis estadístico de la variable “Satisfacción laboral”

Tabla 7

*Comportamiento de los administradores*

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc
9. ¿Mantienes una buena comunicación con tu jefe?	3	4,1	10	13,5	14	18,9	23	31,1	24	32,4
10. ¿Te jefe te establece metas realistas?	3	4,1	11	14,9	27	36,5	12	16,2	21	28,4
11. ¿Los jefes de la Microred Supe reconocen tu buen desempeño laboral?	4	5,4	15	20,3	14	18,9	19	25,7	22	29,7
12. ¿Recibes premios por objetivos alcanzados?	9	12,2	6	8,1	26	35,1	20	27,0	13	17,6

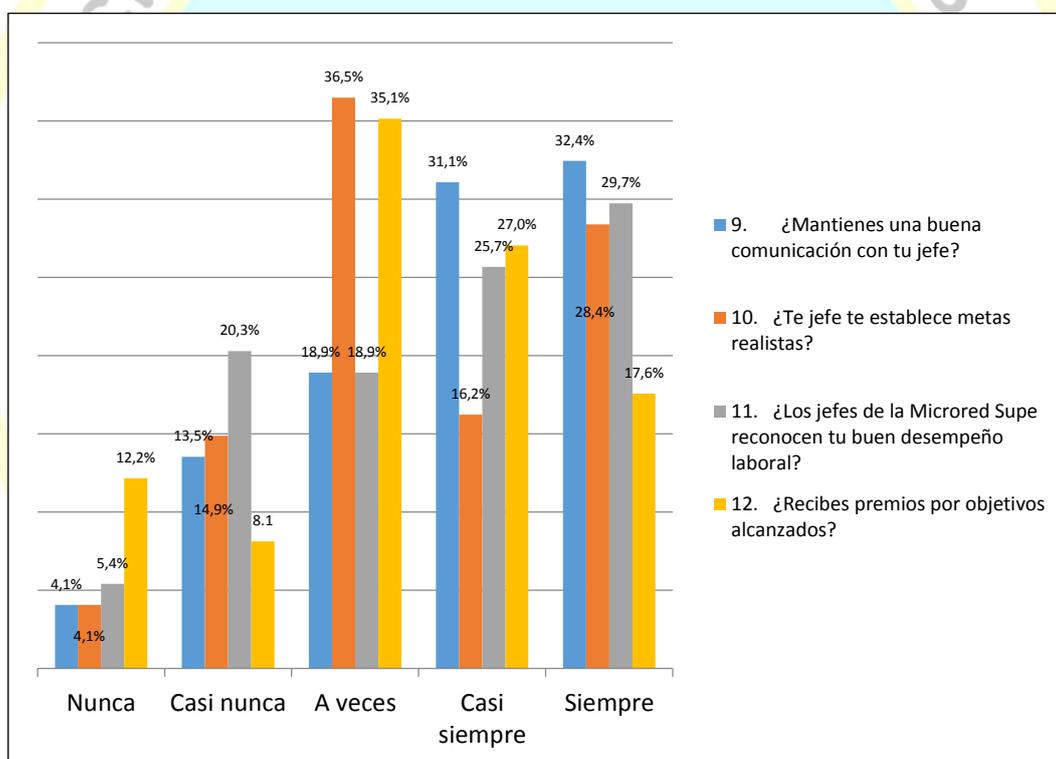


Figura 7. Comportamiento de los administradores.

Se observa en la Tabla 7 que el 17,6% menciona que no mantienen una buena comunicación con el jefe, en el caso 19% menciona que el jefe no establece metas realistas, el 25,7% menciona que los jefes de la Microred Supe no reconocen el buen desempeño laboral y el 20,3% determino que no recibe premios por objetivos alcanzados.

Tabla 8  
Diseño de puestos

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc
13. ¿La Microred Supe cuenta con los factores tecnológicos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente?	15	20,3	6	8,1	16	21,6	17	23,0	20	27,0
14. ¿La Microred Supe cuenta con los factores económicos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente?	8	10,8	23	31,1	7	9,5	17	23,0	19	25,7
15. ¿La Microred Supe cuenta con los factores humanos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente?	3	4,1	7	9,5	7	9,5	24	32,4	33	44,6

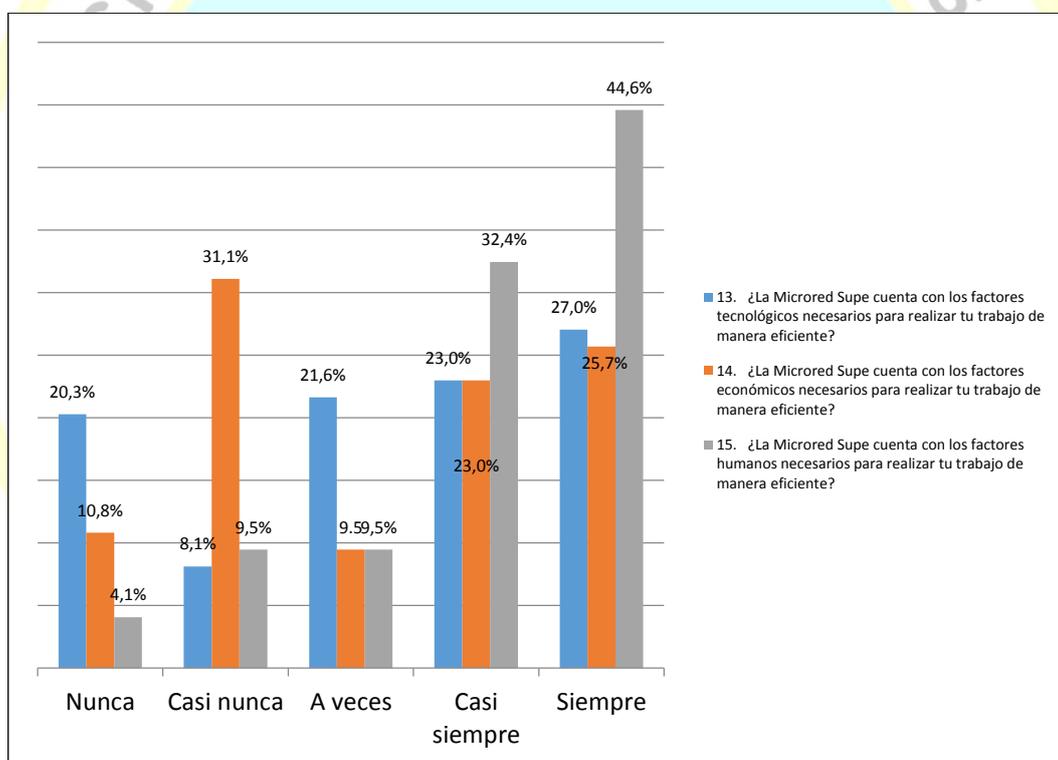


Figura 8. Diseño de puestos.

Se observa en la Tabla 8 que el 28,4% manifestó que la Microred Supe no cuenta con los factores tecnológicos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente y el 41,9% menciona que la Microred Supe no cuenta con los factores económicos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente.

Tabla 9  
Contexto de la organización

tems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc
16. ¿Sientes que la Microred Supe te da los beneficios adecuados por tus servicios laborales?	8	10,8	11	14,9	9	12,2	20	27,0	26	35,1
17. ¿La Microred Supe mantiene una adecuada estructura de recompensas por el desempeño de sus trabajadores?	11	14,9	14	18,9	7	9,5	32	43,2	10	13,5
18. ¿La Microred Supe brinda las oportunidades necesarias a sus trabajadores para desarrollarse profesionalmente?	21	28,4	10	13,5	4	5,4	36	48,6	3	4,1

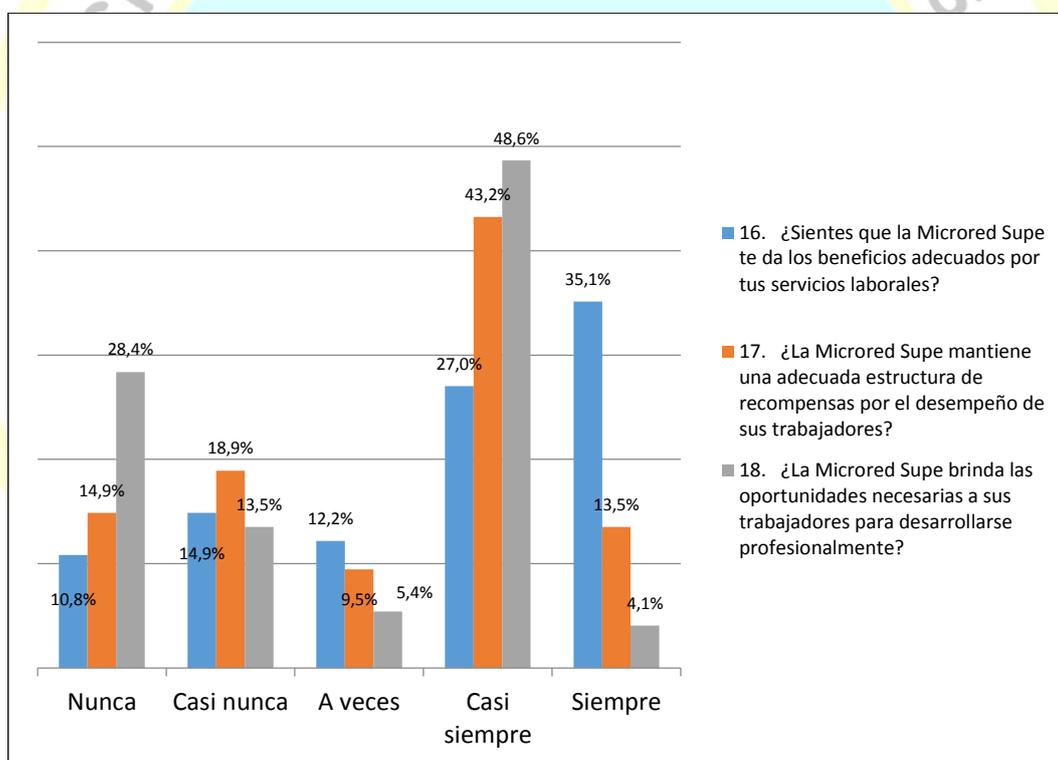


Figura 9. Contexto de la organización.

Se observa en la Tabla 9 que el 25,7% de los encuestados manifestaron que no sienten que la Microred Supe les da los beneficios adecuados por tus servicios laborales y el 41,9% menciono que la Microred Supe no brinda las oportunidades necesarias a sus trabajadores para desarrollarse profesionalmente.

Tabla 10

*Diferencias individuales*

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc	Fr.	Porc
19. ¿Compartes las mismas necesidades laborales que tus compañeros de trabajo?	23	31,1	15	20,3	9	12,2	20	27,0	7	9,5
20. ¿Tus compañeros de trabajo demuestran tener valores?	21	28,4	18	24,3	12	16,2	23	31,1	0	0
21. ¿Los trabajadores de la Microred Supe tienen personalidades fáciles de tratar?	20	27,0	29	39,2	19	25,7	6	8,1	0	0

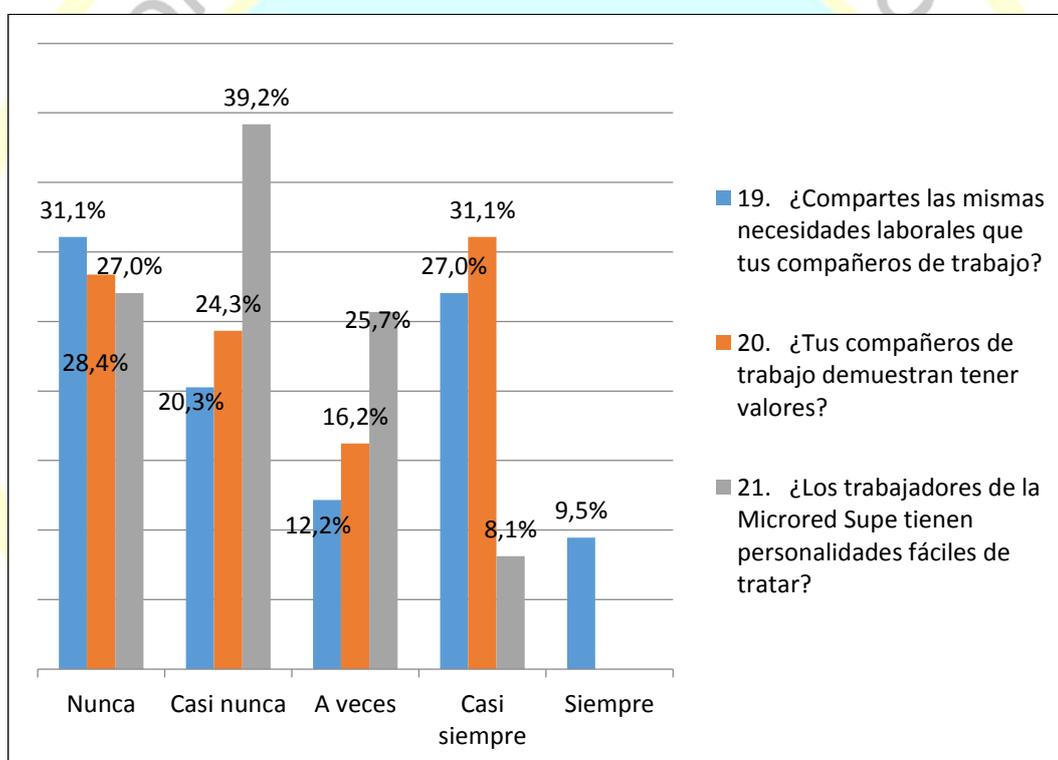


Figura 10. Diferencias individuales.

Se observa en la Tabla 10 que el 51,4% menciono que no comparten las mismas necesidades laborales que sus compañeros de trabajo, el 52,7% menciono que sus compañeros de trabajo no demuestran tener valores y el 66,2% determino que los trabajadores de la Microred Supe no tienen personalidades fáciles de tratar.

#### D. Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> (para muestras mayores de 50) para determinar la normalidad de los datos recolectados. En la tabla 11 se observa que con un ( $\rho$ -valor  $< 0.05$ ) las dos variables de investigación tienen distribución no normal motivo por el cual se optó por utilizar el análisis correlacional de Rho Spearman.

Tabla 11  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,145	74	,001
SISTEMA INDIVIDUAL	,148	74	,000
SISTEMA INTERPERSONAL	,159	74	,000
SISTEMA ORGANIZACIONAL	,239	74	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,177	74	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Ho: El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

Ha: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

Tabla 12

*Correlación de Rho Spearman entre clima organizacional y la satisfacción laboral*

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

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

Se observa en la Tabla 12 que con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,893$ ), por lo que se concluye el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

### Hipótesis Especifico 1

Ho: El sistema individual no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

Ha: El sistema individual influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

Tabla 13

*Correlación de Rho Spearman entre clima organizacional en el aspecto de sistema individual y la satisfacción laboral*

		Sistema individual	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Sistema individual	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,438**
		N	74
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,438**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	74

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

Se observa en la Tabla 13 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,438$ ), por lo que se concluye el sistema individual influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

## Hipótesis Especifico 2

Ho: El sistema interpersonal no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

Ha: El sistema interpersonal influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

Tabla 14

*Correlación de Rho Spearman entre clima organizacional en el aspecto de sistema interpersonal y la satisfacción laboral*

		Sistema interpersonal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Sistema interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,554**
		N	. 74
Satisfacción laboral		Coeficiente de correlación	,554**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 74

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

Se observa en la Tabla 14 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,554$ ), por lo que se concluye el sistema interpersonal influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

### Hipótesis Especifico 3

Ho: El sistema organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

Ha: El sistema organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

Tabla 15

*Correlación de Rho Spearman entre clima organizacional en el aspecto de sistema organizacional y la satisfacción laboral*

		Sistema organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Sistema organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,814**
		N	74
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,814**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	74

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

Se observa en la Tabla 15 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,814$ ), por lo que se concluye el sistema organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

En este mundo globalizado las instituciones se ven en la necesidad de generar un mayor desempeño laboral por parte de sus trabajadores considerando nuevos métodos trabajo en la manera de como desempeñan las labores sus trabajadores determinando labores especializadas pero que sean generales al mismo tiempo, las instituciones médicas de ahora buscan personas que sean multifuncionales, con ideas innovadoras, que sean creativas que estén dispuestos a enfrentar los retos que demandan el día a día. En los establecimientos de salud de la Microred de Supe se forman ciertas circunstancias que limitan el desempeño de las actividades y la obtención de las metas; éstas posiciones se verán afectadas por las diferentes influencias que reciba una de la otra y de los aportes personales propios de cada individuo y de los aportes grupales, este resultado afectará la conducta y la eficacia en el desempeño de las actividades a realizar y por consecuencia se afecta el logro de los objetivos. Actualmente, estudiar el clima organizacional se inicia con la expectativa de un planteamiento ordenado, metódico, es decir, sistematizado, que busca comprender que los trabajadores de los establecimientos médicos se encuentran influenciados por lo significativo de la institución y por sus características innatas de cada uno, lo cual influye en la manera como se percibe el ambiente de trabajo. Considerando lo antes expuesto se puede decir que es necesario realizar estudios sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, debido a éstos se podrá conocer que piensan los trabajadores sobre la actividad que realiza la institución y también permitirá conocer cómo se sienten los trabajadores en ella, con esto se podrá corregir los aspectos que no están funcionando y

también es un punto que ayuda a generar más beneficios a favor de la institución y de los trabajadores.

Los establecimientos médicos de la Microred de Supe son instituciones conformadas por un grupo de sujetos que trabajan juntas y se distribuyen las labores de una manera acorde con la finalidad de cumplir una meta. Estas instituciones son herramientas de la sociedad que posibilita a un conjunto de personas a unir esfuerzos y juntas alcanzar las metas que de manera personal no podrían lograr, tomando esta premisa se puede decir que éste método posibilita la combinación e integración de los esfuerzos individuales y los grupales con la finalidad de obtener un mejor rendimiento. Si queremos que la institución funcione de manera óptima es necesario conocer la percepción de los trabajadores con respecto a las disposiciones y procedimientos que se fomentan en su ambiente laboral, porque de esta percepción dependerá su conducta. Conociendo los distintos niveles de la percepción del trabajador con respecto a su entorno de trabajo se puede precisar la variedad de incentivos que intervienen en él dentro de su centro de labores y de qué manera se simboliza su posición en el trabajo, todo este entorno laboral es denominado clima organizacional.

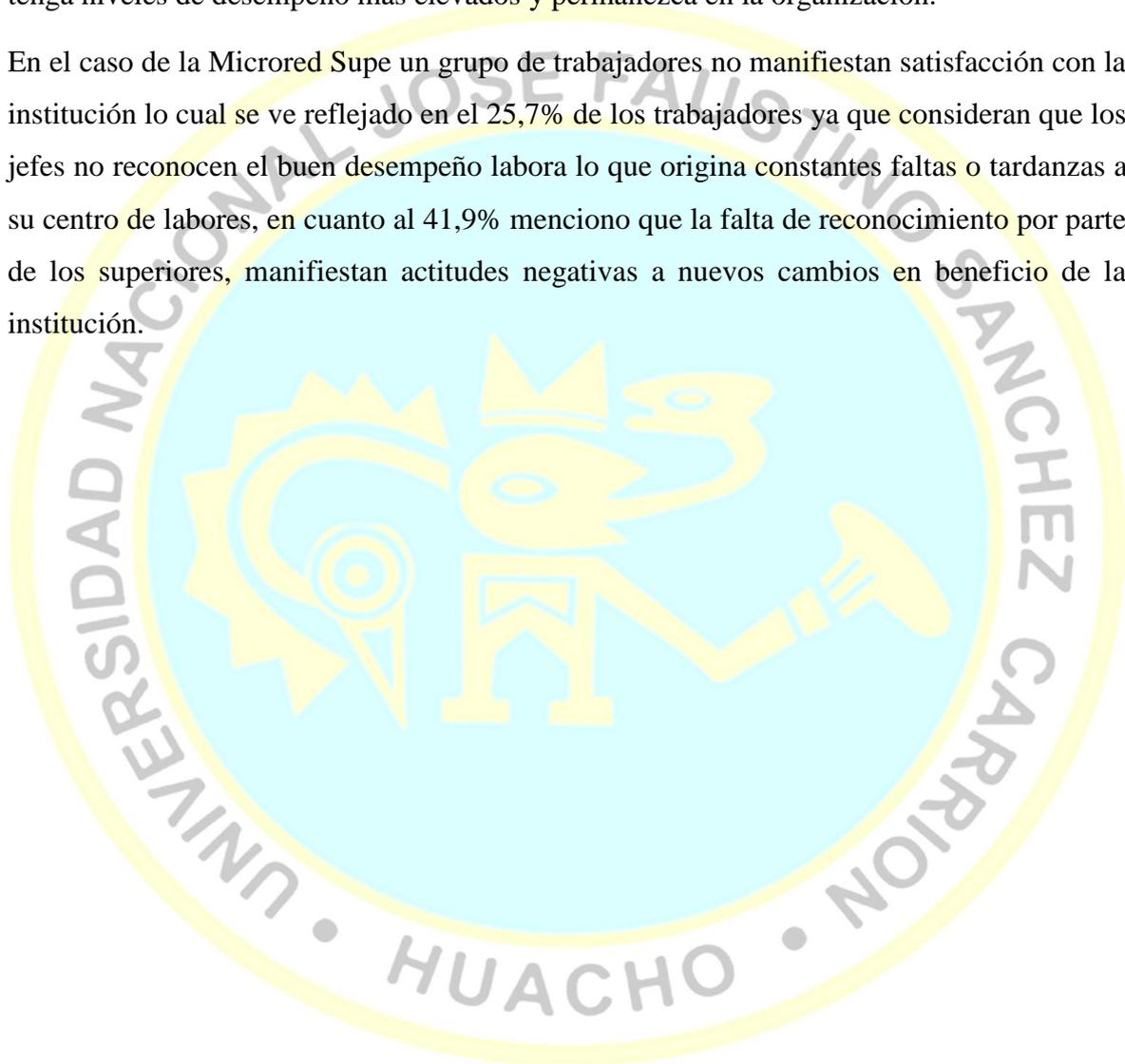
(Lerma & Bárcena, 2012) mencionan que el clima organizacional es prácticamente el estado de las relaciones interpersonales que desarrollan los trabajadores dentro de la organización que radica fundamentalmente en el conjunto de percepciones y relaciones de los mismos respecto a los demás integrantes que conforman la organización, a los procesos de trabajo y a las estructuras organizacionales.

En la Microred Supe se ha podido percibir que el 51,4% de los trabajadores no se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan por tal motivo se ausentan con frecuencia de su centro de labores, no hay compromiso con las labores que se realizan lo que perjudica al cumplimiento de las metas, en cuanto a 32,4% manifestaron que no mantienen buenas relaciones sociales entre los miembros su centro laboral, por tal motivo la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos es muy pobre en algunos casos escasa, los trabajadores sienten que profesionalmente no avanzan; además el 41,9% manifestaron que los jefes no se preocupan en que se sientan motivados por tal motivo los trabajadores demuestran tener pocas ganas de trabajar ya que en ciertos días abren tarde el establecimiento y además los trabajadores reniegan con los pacientes demostrando una mala atención; por otro lado se observó que existe una mala rivalidad entre los profesionales afectando muchas veces su trabajo que realizan dentro los establecimientos

médicos; no existe una comprensión por parte de los altos cargos con respecto a los permisos que solicitan los profesionales para asistir a capacitaciones.

(Robbins & Coulter, Administración, 2010) indican que la satisfacción se refiere a la actitud general de un empleado hacia su empleo, también menciona que es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que concierne a muchos gerentes ya que es más probable que un empleado satisfecho, a diferencia de uno no satisfecho, se presente a laborar, tenga niveles de desempeño más elevados y permanezca en la organización.

En el caso de la Microred Supe un grupo de trabajadores no manifiestan satisfacción con la institución lo cual se ve reflejado en el 25,7% de los trabajadores ya que consideran que los jefes no reconocen el buen desempeño laboral lo que origina constantes faltas o tardanzas a su centro de labores, en cuanto al 41,9% menciono que la falta de reconocimiento por parte de los superiores, manifiestan actitudes negativas a nuevos cambios en beneficio de la institución.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,438$ ), por lo que se concluye el sistema individual influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018. Es decir, si la institución continua potenciando un entorno negativo y poco gratificante originando que el personal no se sienta satisfecho con sus funciones continuara afectando de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores

Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,554$ ), por lo que se concluye el sistema interpersonal influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018. Es decir, si la institución continua potenciando un entorno negativo y poco gratificante originando que el personal no mantenga buenas relaciones sociales entre sus miembros continuara afectando de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,814$ ), por lo que se concluye el sistema organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018. Es decir, si la institución continua potenciando un entorno negativo al no preocuparse en que sus trabajadores se sientan motivados al trabajar continuara afectando de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Lo expuesto anteriormente concluimos que:

Con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ;  $r = 0,893$ ), por lo que se concluye el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe, 2018.

## 6.2 Recomendaciones

Establecer mecanismos y acciones de mejoramiento que permitan desarrollar en los trabajadores una mejor satisfacción al momento de desarrollar sus funciones para lograr una adecuada satisfacción laboral.

Establecer mecanismos y acciones de mejoramiento que permitan mejorar y fortalecer en los trabajadores las relaciones interpersonales entre ellos para lograr una adecuada satisfacción laboral.

Establecer beneficios y recompensas que permitan motivar a los trabajadores al momento de desarrollar sus funciones para lograr una adecuada satisfacción laboral.



## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Alles, A. (2015). *Cuestiones de Gestión de personas*. Argentina: Granica.
- Alles, A. (2015). *Dirección estratégica de RR.HH. Gestión por competencias* (3 ed.). Argentina: Granica.
- Chiang, M., Rodrigo, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (3 ed.). México: McGraw Hill.
- Díaz, C. (2012). *Administración*. Perú: San Marcos.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S., Slocum, J., & Franklin, J. (2017). *Administración* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Ibáñez, M. (2002). *Comportamientos Organizacionales de las Empresas*. Lima, Perú: Universitaria.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales*. México: Alfaomega.
- Martínez, C. (2013). *La gestión empresarial*. Madrid, España: Díaz de Santos.

Neswstron, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson.

Solomon, M. (2013). *Comportamiento del Consumidor* (10 ed.). México: Pearson.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México: El Manual Moderno.

## 7.2 Fuentes electrónicas

Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>

Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4937>

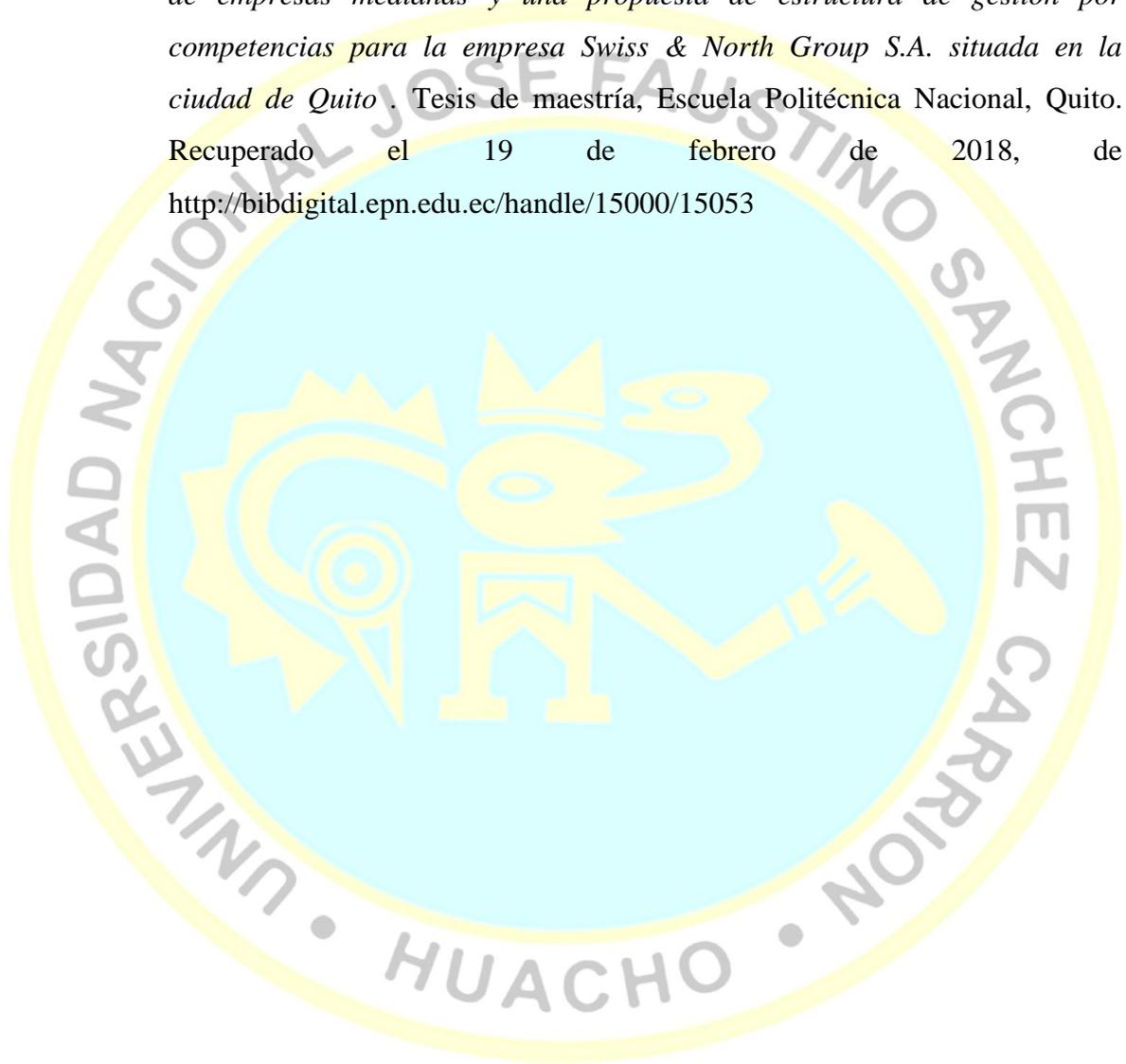
Chávez, D., & Ríos, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía, Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://repositorio.upao.edu.pe/upaorep/1670>

Chiang, M., Salazar, C., & Nuñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>

Juárez, L. (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un Hospital de 2° Nivel en Aguascalientes*. Tesis maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/handle/i/3033>

Rivera, I. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma*. Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5287>

Varela, J. (2016). *Análisis de la gestión del talento humano del sector farmacéutico de empresas medianas y una propuesta de estructura de gestión por competencias para la empresa Swiss & North Group S.A. situada en la ciudad de Quito*. Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional, Quito. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/15053>



## ANEXOS

### CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Microred Supe. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

#### I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

##### a. Género

Masculino	
Femenino	

##### b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

##### c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

#### II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

<b>ITEM</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>DIMENSIÓN: SISTEMA INDIVIDUAL</b>					
1. ¿Te sientes satisfecho con el trabajo que realizas?					
2. ¿Tienes autonomía en tu trabajo?					
<b>DIMENSIÓN: SISTEMA INTERPERSONAL</b>					
3. ¿Mantienes buenas relaciones sociales entre los miembros de tu centro laboral?					
4. ¿Existe unión y apoyo entre tu persona y los demás trabajadores de tu centro laboral?					
<b>DIMENSIÓN: SISTEMA ORGANIZACIONAL</b>					
5. ¿Sientes que los jefes de la Microred Supe tienen consideración a tu persona?					
6. ¿Recibes beneficios y recompensas por tu desempeño laboral?					
7. ¿Los jefes de la Microred Supe se preocupan en que sus trabajadores se sientan motivados al trabajar?					
8. ¿Los jefes de la Microred Supe manejan correctamente su rol de líderes?					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO DE LOS ADMINISTRADORES</b>					
9. ¿Mantienes una buena comunicación con tu jefe?					
10. ¿Te jefe te establece metas realistas?					
11. ¿Los jefes de la Microred Supe reconocen tu buen desempeño laboral?					
12. ¿Recibes premios por objetivos alcanzados?					
<b>DIMENSIÓN: DISEÑO DE PUESTOS</b>					
13. ¿La Microred Supe cuenta con los factores					

tecnológicos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente?					
14. ¿La Microred Supe cuenta con los factores económicos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente?					
15. ¿La Microred Supe cuenta con los factores humanos necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente?					
<b>DIMENSIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
16. ¿Sientes que la Microred Supe te da los beneficios adecuados por tus servicios laborales?					
17. ¿La Microred Supe mantiene una adecuada estructura de recompensas por el desempeño de sus trabajadores?					
18. ¿La Microred Supe brinda las oportunidades necesarias a sus trabajadores para desarrollarse profesionalmente?					
<b>DIMENSIÓN: DIFERENCIAS INDIVIDUALES</b>					
19. ¿Compartes las mismas necesidades laborales que tus compañeros de trabajo?					
20. ¿Tus compañeros de trabajo demuestran tener valores?					
21. ¿Los trabajadores de la Microred Supe tienen personalidades fáciles de tratar?					

---

**Mg. Felix Gil Caro Soto**  
**ASESOR**

---

**Dr. Carlos Maximo Gonzales Añorga**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narvaez**  
**SECRETARIO**

---

**Mg. Gladis Jane Villanueva Cadenas**  
**VOCAL**

