

# Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023

*por* Sheyla Twiggy Vela Ramírez

---

**Fecha de entrega:** 30-ene-2024 11:03a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2273345271

**Nombre del archivo:** MAEST.CIENC.\_SALUD\_-\_Sheyla\_Twiggy\_Vela\_Ram\_rez\_-\_25-01-24.docx (1.79M)

**Total de palabras:** 13528

**Total de caracteres:** 77848



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



Obra publicada con autorización del autor



7

**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

Tesis

## **Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023**

1

Para optar el grado académico de maestra en Salud Pública con mención en  
Planificación y Gestión en Salud

**Autora:**

Sheyla Twiggy Vela Ramírez

<https://orcid.org/0000-0003-1448-298X>

4

**Asesor:**

Obsta<sup>1</sup> Dr. José Manuel Delgado Bardales

<https://orcid.org/0000-0001-6574-2759>

**Tarapoto, Perú**

**2023**



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

**Tesis**

**Clima organizacional y satisfacción laboral en  
colaboradores del Hospital II EsSalud  
Tarapoto, 2023**

<sup>1</sup> Para optar el grado académico de maestra en Salud Pública con mención en Planificación y Gestión en Salud

**Autora:**

Sheyla Twiggy Vela Ramírez

Sustentado y aprobado el 30 de noviembre del 2023, por los siguientes jurados:

**Presidente de jurado:**

Obsta. Dra. Sarita Guadalupe  
Saavedra Grández

**Secretario de jurado**

Obsta. Mg. Pedro Vargas Rodríguez

**Miembro de jurado:**

Lic. Enf. M.Sc. Nerida Idelsa González  
González

<sup>4</sup>

**Asesor**

Obsta. Dr. José Manuel  
Delgado Bardales

**Tarapoto, Perú**

**2023**





7

**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

Tesis

## **Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023**

**Para optar el grado académico de maestra en Salud Pública con  
mención en Planificación y Gestión en Salud**

Los suscritos declaran que el presente trabajo de tesis, es original en su contenido y forma.

.....  
Sheyla Twiggy Vela Ramírez  
**Ejecutora**

.....  
Obsta. Dr. José Manuel Delgado Bardales  
**Asesor**

**Tarapoto, Perú**

**2023**

## **Declaratoria de autenticidad**

**Sheyla Twiggy Vela Ramírez**, con DNI N° 41646483, egresada de la Escuela Posgrado, Programa de Maestría en Salud Pública con mención **en** Planificación y Gestión en Salud, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín, autora de la tesis titulada: **Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 30 de noviembre del 2023.



.....  
**Sheyla Twiggy Vela Ramírez**

DNI N° 41646483

## 1 Ficha de identificación

<p><b>Título del proyecto</b></p> <p>Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Salud Pública  <b>Línea de investigación:</b> Servicios de Salud  <b>Sublínea de investigación:</b> Planificación y gestión salud  <b>Grupo de investigación:</b> No  <b>Tipo de investigación:</b>          Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autora:</b></p> <p>Sheyla Twiggy Vela Ramírez</p>	<p>Facultad de Ciencias de la Salud          Escuela Profesional de Ciencias de la Salud  <a href="https://orcid.org/0000-0003-1448-298X">https://orcid.org/0000-0003-1448-298X</a></p>
<p><b>Asesor:</b></p> <p>12          Dr. José Manuel Delgado Bardales</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b>          Facultad de Ciencias de la Salud          Escuela de Posgrado de Ciencias de la Salud          Unidad o Laboratorio de Investigación Obstetricia  <a href="https://orcid.org/0000-0001-6574-2759">https://orcid.org/0000-0001-6574-2759</a></p>



**37**  
**Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia, por su amor incondicional, apoyo constante y paciencia infinita. Gracias por ser mi fuente de inspiración.

**Sheyla**

## Agradecimientos

Quisiera <sup>27</sup> aprovechar esta oportunidad para agradecer sinceramente a todas las personas y organizaciones que han contribuido a que este proyecto de investigación llegue a buen puerto. Su ayuda y participación han sido cruciales a lo largo de todo el proceso.

Quiero empezar expresando mi gratitud <sup>2</sup> a mi familia por su inquebrantable apoyo, tolerancia y amor. Me han apoyado emocionalmente y con palabras de ánimo en mis momentos más difíciles.

Al Dr. José Manuel Delgado Bardales, le estoy profundamente agradecida por su orientación experta, sabiduría y dedicación en la dirección de este estudio. Sus valiosos consejos y comentarios críticos han enriquecido enormemente mi trabajo.

A mis compañeros de investigación de la maestría, les agradezco por su colaboración, discusiones enriquecedoras y por compartir este viaje académico conmigo. Su trabajo en equipo ha sido esencial para alcanzar nuestros objetivos.

**Sheyla**

# 1 Índice general

Ficha de identificación .....	7
Dedicatoria .....	8
Agradecimientos .....	9
Índice general .....	10
Índice de tablas .....	12
Índice de figuras .....	13
RESUMEN .....	14
ABSTRACT .....	15
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.2. Fundamentos teóricos .....	20
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....	28
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....	28
3.1.1 Ubicación política .....	28
3.1.2 Ubicación geográfica .....	29
3.1.3 Periodo de ejecución .....	29
3.1.4 Autorizaciones y permisos .....	29
3.1.5 Control ambiental y protocolos de bioseguridad .....	26
3.1.6 Aplicación de principios éticos internacionales .....	26
3.2. Sistema de variables .....	30
3.2.1 Variables principales .....	30
3.2.2 Variables secundarias .....	30
3.3. Procedimientos de la investigación .....	31
3.3.1 Tipo y nivel de la investigación .....	31
3.3.2 Población y muestra .....	31
3.3.3 Diseño analítico, muestral y experimental .....	32
3.3.4 Procedimientos por objetivo específico .....	33
3.3.5 Actividades complementarias o transversales .....	34
CAPÍTULO <sup>11</sup> IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	37

	11
4.1 Resultados .....	37
4.2 Discusión.....	43
CONCLUSIONES .....	48
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	50
ANEXOS.....	55

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de nivel de clima organizacional .....	30
Tabla 2 Operacionalización de nivel de satisfacción laboral.....	30
Tabla 3 Operacionalización rRelación entre clima organizacional y satisfacción laboral.....	31
Tabla 4 Nivel de clima organizacional.....	37
Tabla 5 Nivel de satisfacción laboral.....	37
Tabla 6 Prueba de normalidad de variables y dimensiones .....	38
Tabla 7 Correlación dimensiones entre clima organizacional y satisfacción laboral.....	39
Tabla 8 Correlacion entre clima organizacional y satisfacción laboral.....	42

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Coeficiente de determinación comportamiento organizacional y satisfacción .....	40
<i>Figura 2.</i> Coeficiente de determinación estructura organizacional y satisfacción.....	40
Figura 3. Coeficiente de determinación estilo de dirección y satisfacción.....	41
Figura 4. Coeficiente de determinación entre clima organizacional y satisfacción.....	42

## RESUMEN

### Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023

En el sector salud, la relación entre la satisfacción laboral y el entorno organizativo es crucial, ya que repercute directamente en el bienestar del personal médico y, a su vez, en el nivel de atención al paciente. Este estudio investigó la relación entre la satisfacción de los trabajadores y el entorno laboral en las organizaciones sanitarias. La satisfacción de los empleados puede tener un impacto sustancial en su compromiso, rendimiento y retención. El propósito del estudio fue determinar la asociación entre la satisfacción laboral y el ambiente organizacional en el personal del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023. El estudio utilizó un diseño directo, cuantitativo, transversal, descriptivo-correlacional, no experimental. Como resultados se obtuvo que el nivel del clima organizacional establecido por los colaboradores fue medio 59.83 %, el nivel de satisfacción fue medio con 78.63 %. Se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula a partir de las dimensiones, que muestran una baja correlación inversa y significativa entre las dimensiones estilo de dirección (Rho = -0,328; p = 0,000), comportamiento organizativo (Rho = -0,253; p = 0,000) y estructura organizativa (Rho = -0,213; p = 0,001). Se aprueba la hipótesis del estudio, ya que los datos muestran una conexión baja, inversa y significativa (Rho = -0,289; p = 0,000) entre las variables clima organizativo y satisfacción laboral.

**Palabras clave:** clima organizacional, satisfacción laboral, salud, compromiso.

## ABSTRACT

Organizational climate and job satisfaction in employees of Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023

In the health sector, the relationship between job satisfaction and the organisational environment is crucial, as it has a direct impact on the well-being of medical staff and, in turn, on the level of patient care. This study investigated the relationship between employee satisfaction and the work environment in healthcare organisations. Employee satisfaction can have a substantial impact on employee engagement, performance and retention. The purpose of the study was to determine the association between job satisfaction and the organisational environment in the staff of Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023. The study used a direct, quantitative, cross-sectional, descriptive-correlational, non-experimental design. The results showed that the level of organisational climate established by the collaborators was medium 59.83 %, the level of satisfaction was medium with 78.63 %. The study hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected based on the dimensions, which show a low inverse and significant correlation between the dimensions management style ( $Rho = -0.328$ ;  $p = 0.000$ ), organisational behaviour ( $Rho = -0.253$ ;  $p = 0.000$ ) and organisational structure ( $Rho = -0.213$ ;  $p = 0.001$ ). The study hypothesis is approved, as the data show a low, inverse and significant connection ( $Rho = -0.289$ ;  $p = 0.000$ ) between the variables organisational climate and job satisfaction.

**Keywords:** organizational climate, job satisfaction, health, commitment.



## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

El “clima organizacional” en el mundo se evalúa y se desarrolla tomando en cuenta la necesidad de comprender todo lo que incide en la satisfacción humana, como requisito previo al proceso de cambio para alcanzar un mejor desempeño organizacional así como la satisfacción de sus colaboradores (1). La cultura del lugar de trabajo y la clima laboral han sido durante mucho tiempo componentes cruciales de las organizaciones, independientemente de su estilo. Los resultados de un estudio sobre enfermeras chinas revelaron que estas profesionales experimentaban niveles de moderados a altos de experiencia laboral emocional, estrés laboral moderado y satisfacción laboral moderada. Así, los factores que influían en la satisfacción laboral eran el estrés, el tipo de hospital, la distribución geográfica, el sexo, el turno de trabajo, el número de hijos, la situación en cuanto al cuidado de los niños, la remuneración mensual y la región del hospital. (2).

En América Latina, las investigaciones en el ámbito de la salud pública han explorado diversas facetas relacionadas con el entorno laboral, considerándolo un derecho social intrínseco al desempeño de los empleados. Se sostiene la premisa de que las distintas variables presentes en una entidad inciden en su operatividad, repercutiendo directamente en los resultados obtenidos; esta situación, a su vez, influye en el avance de la salud pública como componente esencial de un derecho social orientado hacia la mejora de la calidad de vida. Por ende, las acciones realizadas desde la institución pueden tener un impacto favorable o desfavorable en el bienestar tanto de los usuarios del servicio como en los propios trabajadores (3). Ante las demandas de ser más eficientes las instituciones de salud en relación con las necesidades de la sociedad, es necesario poner más énfasis en la gestión del conocimiento y la validación de herramientas para evaluar y complementar el desarrollo de los aspectos intangibles del sistema de salud. No obstante, la cultura institucional se revela como un fenómeno complejo y multifacético, que abarca una serie de elementos vinculados con los modos de liderazgo, las configuraciones y las conductas gerenciales presentes en la entidad organizativa. Los pilares fundamentales que sustentan este concepto son los conocimientos adquiridos, las actitudes adoptadas y las prácticas implementadas (4).

En el ámbito internacional, según Jiménez y Jiménez (2016), han demostrado en los empleados nivel bajo de satisfacción en Ecuador, por alta rotación en el trabajo, los bajos salarios, la división indeterminada del desempeño y la falta de dirección del liderazgo, no logran los objetivos de la organización y se comunican de manera descuidada (5). A ello

se añade la falta de cooperación entre los servicios institucionales, la insuficiente capacidad material asignada para llevar a cabo bien las actividades de los empleados y la concentración en la alta dirección, responsable de las acciones delegadas. Estos factores se combinaron para crear un entorno no insuperable para que los empleados cumplieran sus objetivos (5). Actualmente en las instituciones de salud de México existe un problema de insatisfacción de parte de las enfermeras, especialmente porque son la mayor fuerza laboral y la cantidad de tareas que realizan es alta. Entre sus quejas existe la sobrecarga laboral, demanda excesiva de servicios, fusión física y mental, fatiga física por turnos, agotamiento y pese a todo existe la reducción de salarios (6, 7).

En Ecuador, se descubrió que, en numerosas situaciones, los líderes de alto rango en las organizaciones enfatizan la importancia de que sus empleados se adhieran a los plazos y sean puntuales, aplicando una notable presión y un tono autoritario, en lugar de adoptar un enfoque de liderazgo (8). En el país de Colombia, sus colaboradores están insatisfechos por sus bajas remuneraciones y áreas corporales que alcanzaron el 40 % y 30 % de insatisfacción, contradicción a lo que los jefes supervisores solo muestran que existen bajos porcentajes de insatisfacción de sus colaboradores (8 %) (9). Otro detalle y que ahora es cada día más relevantes en los centros de labores, son las denuncias que realizan trabajadores del sexo femenino que tienen edades entre 30 años respectivamente siendo negativo al desempeño laboral (10).

A nivel nacional, el clima organizacional, se han encontrado resultados relevantes en el Instituto de Salud del Niño, donde, según directivos exigen seguimiento, monitoreo y evaluación de la política salarial del sector salud. Por tanto, un clima organizacional enfocado en la salud pública contribuirá en la calidad de las instituciones sanitarias, pues el análisis permite conocer los aspectos que fortalecen el estado laboral de los colaboradores en los servicios de salud para responder con calidad a la ciudadanía. También, traerá consigo, impacto positivo en el rendimiento, la satisfacción, la calidad del trabajo, producción e identidad de los colaboradores (11). De igual forma, en el Instituto de Materno Perinatal, el 12,8% de los empleados se sienten cansados por las actividades continuas; y en su mayoría el 92,5% menciona que se sienten insatisfechos con sus trabajos porque el salario no es atractivo en comparación con otras unidades (12). Sin embargo, existen resultados positivos, donde, los trabajadores tienen una relación cordial ante sus superiores, camaradas de trabajo y la remuneración recibida si es justo y adecuada, lo que permite, colaborar se sienta contento, motivado y con interés de realizar sus labores de manera adecuada (13).

Por su importancia y sus fundamentos, ambas variables -clima y satisfacción- se utilizan hoy en día en el sector sanitario. En este sector, la calidad del trabajo viene determinada sobre todo por el entorno. Por lo tanto, es importante crear una cultura positiva en el lugar de trabajo en la que se dé la máxima prioridad al bienestar de los empleados y se logre el objetivo principal de mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud pública prestando especial atención a los detalles. El Hospital II EsSalud Tarapoto ya se ha enfrentado antes a este problema. Por consiguiente, resulta imperativo comprender la motivación del personal, dado su vínculo directo con la ejecución de funciones. Asimismo, es esencial discernir sobre la satisfacción, que responde a la productividad y rendimiento de los colaboradores en las diferentes áreas de desempeño, conformando indicadores claves para calidad, eficiencia y eficacia de la institución.

Asimismo, el estudio se propuso el problema de la investigación ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023? También se planteó como hipótesis general: Existe relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023. Y como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023. Además, como objetivos específicos se estableció: i) Identificar el nivel del clima organizacional en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023; ii) Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023; iii) Conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023.

## 25 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Estudios como el de Del Ángel et al. (2020) en Veracruz, México, dan crédito a la investigación, concluyendo que "el 40% expresó satisfacción con su trabajo en el hospital, y el 56% expresó que el clima organizacional debería mejorar". Las variables mostraron una conexión positiva ( $p < 0,05$ ). (14). Adicionalmente, un valor de correlación de Spearman de 0,899 indica una alta asociación positiva y estadísticamente significativa entre las variables, tal como lo reportaron García et al. en 2020 en Colombia. En otras palabras, conforme los líderes fomenten un entorno organizacional propicio, tendrán la capacidad de potenciar la gratificación en el ámbito laboral (15). Asimismo, Fabara et al., 2020, Ambato - Ecuador, determinan que "la toma de decisiones y el desarrollo de la comunicación interna son componentes críticos a considerar en la evaluación de la satisfacción laboral en unidades administrativas de recursos humanos. Estos factores son cruciales para determinar la cultura de la organización" (16).

También Pedraza (2020), en Tamaulipas, México, "encontró que sólo existen diferencias significativas en el sector privado, sobre todo en lo que se refiere a las relaciones entre el componente de identificación de la felicidad intrínseca y las normas de realización intrínseca". En cuanto a los demás encuentros, no se aprecian diferencias sustanciales entre las instituciones públicas y las privadas (17). Además, Arana y Medina, en el 2019, Chile. Aclaran que ambos centros sanitarios mostraron un nivel intermedio de entorno organizativo y satisfacción laboral, demostrando que se encontró una media relativamente baja en el área de satisfacción laboral, concretamente en lo que respecta a la dimensión relacionada con la satisfacción con el entorno físico. En cuanto al clima organizacional, el factor destacado fue el reconocimiento. Se utilizó la prueba Rho de Spearman para hallar la correlación entre estos factores, y el resultado medio fue de 0,0636 ( $p \leq 0,001$ ). Como resultado, se observa una fuerte conexión entre las dos variables, lo que demuestra que la satisfacción laboral de los empleados aumenta a la par que una buena impresión del entorno organizativo (18).

Igualmente, Sosa & Rossi (2021), Perú, determinaron que, "Con un valor p de 0,000 y una elevada correlación positiva de 0,863, el coeficiente de correlación Rho de Spearman demuestra la existencia de un vínculo significativo". Este hallazgo es de considerable relevancia y adecuado, ya que las empresas demuestran estar al día en sus pagos, mantienen relaciones cordiales, ofrecen capacitaciones continuas, factores que

contribuyen a un ambiente organizacional positivo y elevados niveles de satisfacción laboral (19). Sin embargo, Dávila et al., en el 2020, Lima Perú, Se informó que el 71.20 % de los empleados experimentan el entorno organizacional de manera intermedia, mientras que la aprobación en el ámbito laboral alcanza el 80.70 %. Es estadísticamente significativa la conexión positiva de grado medio ( $Rho=0,559$ ) entre el componente clima organizacional y la satisfacción laboral ( $p=0,000 < 0,05$ ) (20). Del mismo modo, según Bardales en 2020, Lima, Perú, el 483,3% de los empleados cree que el clima organizacional es regular, frente al 26,7% que cree que es pésimo y el 25% que cree que el clima laboral es bueno. Se constató que el 49% de la muestra en su conjunto consideraba que su satisfacción laboral era regular, el 28% que era mala y el 23% que era buena (21).

A su vez, Arévalo et al. (2021), en San Martín, Perú, se establece que los trabajadores de apoyo en el mencionado hospital experimentan un ambiente organizacional evaluado en un 50.4%, considerado como moderado, mientras que un 37.0% lo percibe como desfavorable. En cuanto a los elementos de realización personal, el 41,2% de los empleados afirma que el clima organizativo es desfavorable, y el 45,4% que es algo desfavorable en lo que respecta a la supervisión y el compromiso personal. En cuanto a la métrica de satisfacción laboral, el 33,6% de los trabajadores muestra una satisfacción laboral escasa, mientras que el 49,6% muestra una satisfacción laboral moderada. Como resultado, el valor de correlación de Pearson de 0,460 sugiere que las dos variables tienen una relación relativamente favorable. Además, se descubre un fuerte vínculo lineal mediante la correlación de Pearson (22).

## 2.2. Fundamentos teóricos

### 2.2.1. Clima organizacional

El ambiente laboral se refiere a la amalgama de impresiones que los empleados experimentan en relación con sus entornos laborales. Esto genera una sensación de bienestar, comodidad y satisfacción entre el personal, creando así un entorno agradable y cordial que se ajusta a sus expectativas individuales, o también puede ser, al contrario, es decir, el trabajador puede ser que le pase muy mal durante sus actividades (23). También se puede describir como el contexto laboral inherente a la compañía, el cual surge y es interpretado por los empleados en función de las circunstancias presentes durante sus interacciones sociales y en la configuración de la estructura organizativa. Este factor ejerce influencia en las acciones, nivel de satisfacción y, por añadidura, en la excelencia del servicio proporcionado por la entidad empresarial (24).

Las investigaciones acerca del ambiente laboral, abordadas desde una perspectiva sistémica, proporcionan una herramienta fundamental que facilita de forma ágil y oportuna

la detección de requisitos comunicativos alineados con las metas futuras de la empresa. La evaluación del entorno laboral a lo largo del tiempo ha sido llevada a cabo mediante distintos enfoques, los cuales, en el ámbito de la salud pública, suministran datos significativos para respaldar la crucial toma de decisiones (25). El ambiente laboral que resulta a partir de la retórica y manifestaciones de diversas razones que incluyen el desempeño interpersonal, físico y organizacional, el clima es el espacio en el que se desenvuelven los individuos y naturalmente afecta su satisfacción y comportamiento, afectando con ello su desempeño en actividades con la productividad (26). Otro concepto se refiere a la evaluación de los mecanismos relacionados con el ambiente de trabajo que ayuden a identificar las dificultades, pudiendo orientarlos en la realización de tareas preventivas y correctivas para mejorar y fomentar el buen hacer. Influye en gran medida la buena opinión que los empleados tienen del lugar de trabajo, que puede repercutir directa o indirectamente en su funcionamiento (27).

### **Clima organizacional basado en el “modelo de Likert”**

La teoría sobre el clima organizacional propuesta por Likert (1968) sostiene que la conducta de los subordinados se encuentra intrínsecamente vinculada a la conducta administrativa y al entorno organizacional que están evaluando, por lo que es seguro que el conocimiento del clima organizacional determinará esta relación (28). Este enfoque incluye los siguientes tipos de clima organizacional:

#### **Clima autoritario**

**Sistema I: Autoritario explotador:** su principal característica es que el superior Y/O jefe exclusivamente, es el quien decide en todo, no respetando los acuerdos ni las opiniones de los demás, siendo su comunicación muchas veces inestable y poco asertiva por la desconfianza que siente por sus colaboradores. Lo que hace que el clima laboral se vuelva negativo, creando miedo en los mismos colaboradores y con la facilidad de que exista estrés entre ellos (29). **Sistema II: Autoritarismo paternalista:** Determina el conocimiento existente de los gerentes sobre sus colegas, Participa en iniciativas que incluyen incentivos y medidas punitivas con el propósito de estimular la motivación de los empleados a largo plazo. En este entorno laboral, la administración se valió de la carencia social de los trabajadores para obtener ventajas (29).

#### **Clima participativo**

**Sistema III: Consultivo:** Se trata de la solidaridad que caracteriza a los líderes en relación con su equipo de trabajo, permitiéndoles de manera consciente ejercer su libre albedrío en

asuntos específicos que atiendan sus necesidades. De esta manera, se fomenta una comunicación efectiva y se evidencia la presencia de un comité. Este entorno laboral resulta altamente eficaz, ya que en todas las áreas se manifiesta una notable dinámica, y la gestión se lleva a cabo con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos (30).

**Sistema IV: Cooperación en grupo:** Refleja el entusiasmo y la sinceridad de los empleados y la gerencia. Eligiendo actividades que promuevan la integración de la jerarquía como un todo, conectando los recursos de la empresa de una manera completamente positiva. Este es un ambiente donde todos tienen su opinión y consideran ideas o enfoques sugeridos por el personal. "La función de este método es que los grupos de trabajo puedan alcanzar metas u objetivos a través de la participación estratégica de todos los empleados" (31).

### **Características del clima organizacional**

Una intervención bien ejecutada, que depende tanto de las características de la persona como de la gestión organizativa y de los factores ambientales y sociales, puede conducir a un cambio positivo del clima. Puede considerarse uno de sus componentes:

Política institucional (de Dirección).

Diversidad de líderes.

Modalidades de comunicación interna.

Factores físico-ambientales.

- Otras características incluyen:

La naturaleza del clima es ininterrumpida y constante.

Las características humanas, los requisitos, las expectativas, los aspectos psicológicos y las actitudes que existen dentro de una organización desempeñan un papel fundamental en la determinación de su clima.

Se basa en aspectos concretos de la realidad, como la percepción que uno tiene de su lugar de trabajo.

Si el clima organizacional no experimenta mejoras, ello repercutirá en el comportamiento de los colaboradores (30).

- Organización y procedimientos

Procesos relacionados con la dirección de gestión del talento humano

Posibilidades participación

Tamaño de infraestructura de la empresa (25).

## **Dimensiones del clima organizacional**

**Dimensión 1: “Comportamiento organizacional”:** puede acceder a la calidad de la investigación organizada y a la calidad humana en los organismos (27). Entre ellos:

**Motivación:** grupos de metas más objetivos de individuos de una institución, además es conjunto respuestas más habilidades individuales que se manifiestan frente a determinados estímulos propios de su entorno (27).

**Comunicación:** propósito de suministrar y simplificar la estructura de información entre los integrantes de la empresa, entre las instituciones y su entorno, así como en los contratos, competencias y procedimientos dentro y fuera de la empresa (27).

**Relaciones interpersonales y de trabajo:** es alusión al reconocimiento manifestado por los integrantes de la organización hacia un entorno laboral placentero y relaciones interpersonales positivas, tanto entre compañeros de trabajo como entre líderes y subalternos. Esto evidencia la disposición en una dinámica jefe-colaborador donde la confianza genuina prevalece (27).

**Dimensión 2: Estructura organizacional:** Se refiere a normativas por las cuales una organización configura adecuadamente su ambiente laboral. Considerada normativa dinámica y cambiante con involucramiento de una serie de colaboraciones y conexiones en medios institucionales, los procedimientos y los mecanismos humanos, confirmando así el logro de los objetivos sociales. La disposición empresarial de la estructura organizativa es un arreglo dinámico y emprendedor, constituyendo un conjunto de interacciones en constante cambio con el entorno, el desarrollo de la empresa y el comportamiento humano, que garantiza el logro de sus objetivos en una fecha determinada (27).

**Funcionamiento:** Esta es una actividad que proporciona vida y actividades para la organización. Por lo tanto, está organizado, por lo que cumple su misión e intenta lograr los objetivos propuestos (27).

**Condiciones de trabajo:** Hace alusión a los aspectos inherentes a la naturaleza, tanto físicos como psicosociales, así como a la magnitud y excelencia de los recursos que tienen a su disposición para llevar a cabo las labores que les son encomendadas (27).

**Fomento al progreso organizativo:** Involucra poner especial atención en la exploración constante de mejoras con el fin de alcanzar una transformación evidente en la entidad, conforme a las complicaciones identificadas por cada integrante del equipo. El desarrollo organizacional es la base de una institución porque es crucial para la gestión del talento humano con competencia (27).



**Dimensión 3: Estilo de dirección:** Las técnicas de gestión de una organización se emplean para orientar o regular las actividades con el fin de alcanzar los fines y objetivos del establecimiento (27).

**Liderazgo:** Es la capacidad de alguien, normalmente un supervisor, para influir en la conducta de otras personas con el fin de producir resultados coherentes y satisfactorios (27).

**Participación:** es la contribución de los empleados y equipos juiciosos para lograr las metas institucionales. Hay una participación constante de cada empleado, sin miedo al jefe (27).

**Solución de conflictos:** las personas de una unidad, ya sean compañeros de trabajo o superiores, toman decisiones respetando opiniones, aunque no todos están de acuerdo, para atender y resolver problemas (27).

**Trabajo en equipo:** trabajar por objetivos comunes a través de la colaboración establecida y ambiente de soporte permanente para compañeros de la organización (27).

### 2.2.2. Satisfacción laboral

Se refiere a la mentalidad de un empleado sobre su trabajo y está influida por una serie de elementos significativos, como el crecimiento profesional, las ventajas y la remuneración, las relaciones con los compañeros y las instituciones, los procedimientos administrativos y el entorno material y físico de su empresa. Esto también está relacionado con el desempeño porque los empleados felices son empleados altamente productivos, por lo que, mientras las personas estén motivadas y satisfechas con sus tareas y su entorno, su trabajo será de mayor calidad, cuyas actividades permitirán obtener buenos resultados (32). La complacencia laboral puede ser caracterizada de manera amplia, abarcando la disposición global de los trabajadores hacia sus ocupaciones; las tareas que estos llevan a cabo trascienden más allá de simples dinamismos, ya que también buscan la interacción con colegas y superiores, la observancia de las regulaciones organizativas, así como la gestión de diversas circunstancias laborales. Asimismo, se podría conceptualizar como el estado del empleado frente a sus propias responsabilidades laborales, cuya actitud se fundamenta en las creencias y prestaciones laborales (33).

También, Se caracteriza como el conjunto integral de disposiciones que los individuos han desarrollado respecto a su condición laboral, actitudes que pueden estar vinculadas tanto con la actividad laboral en su conjunto como con aspectos más particulares de la misma. En este contexto, la satisfacción alude a las actitudes que el personal manifiesta hacia diversas facetas de su quehacer laboral. La complacencia de los empleados en el trabajo tiene un impacto significativo en todas las organizaciones, ya que puede crear energía

positiva, inspirar la innovación y aumentar el empuje de los empleados para alcanzar el éxito (34). Sin embargo, existe la calidad de vida en el trabajo, que tiene como objetivo recuperar las apreciaciones de los empleados en relación con el bienestar laboral y la gratificación laboral, así como las corrientes organizativas dirigidas hacia elementos que favorecen la eficiencia productiva y el nivel de vida (35). Incluyen:

Remuneración digna y justa

Condiciones dignas de trabajo

Mejora del desempeño humano

Oportunidades de crecimiento continuo

Integración laboral

Igualdad familiar y vida laboral (36).

Del mismo modo, una buena satisfacción laboral en una institución requiere:

**Remuneración básica:** Salario que percibe el trabajador de la institución donde trabaja, y ese salario, es superior al sueldo mínimo (37).

**Las bonificaciones:** son aquellas recompensas salariales brindadas al empleado, para compensar la labor realizada, entregadas a conveniencia del empleador o jefe (37).

**Asignaciones:** pagos o recursos asignados de forma agregada al pago básico del colaborador, como son: escolaridad, hijos, entre otras.

**Vacaciones:** Derechos laborales que tienen todos los empleados para descansos físicos con remuneraciones pagadas (37).

La satisfacción y el bienestar en el trabajo tienen muchos beneficios, que incluyen un mejor estado de ánimo, mayores oportunidades para trabajar en equipo (37).

### Teorías que apoyan la satisfacción en el trabajo

#### “Teoría de la discrepancia” (Lockect 1984)

La satisfacción en el entorno laboral está estrechamente asociada a los valores que se consideran fundamentales y que disciernen el rendimiento de cada empleado. Estas políticas deben responder a las necesidades del empleado; es decir, la satisfacción procede de la evaluación por parte del empleado de hasta qué punto sus creencias y

aspiraciones se alinean con la visión general del puesto y las acciones necesarias para alcanzar esos objetivos. Según este punto de vista, el estado emocional del empleado se debe a su satisfacción con su trabajo en la organización, y es tranquilizador por la importancia que concede a sus funciones (29).

### **Teoría - Sucesos situacionales (En 1992, Quarstein, McAffe y Glassman)**

La propuesta presentada por Quarstein, McAffe y Glassman acerca de la contentación en el ámbito laboral surge a partir de reacciones emocionales generadas por particularidades percibidas en el momento en relación con diversas situaciones y eventos laborales enfrentados. Estas circunstancias pueden abarcar una variedad de aspectos, como la estabilidad laboral y las dificultades asociadas al puesto de trabajo. También se hace mención de desafíos relacionados con el autocontrol, los cuales pueden desencadenar respuestas que impactan la satisfacción en el trabajo (29).

### **Teoría de las necesidades de Maslow (1954)**

Las necesidades humanas se forman y organizan en:

**Fisiológicas:** Necesidades relacionadas con la supervivencia personal en el trabajo.

**De seguridad:** es proteger contra la violencia potencial y encontrar algún grado en condición estable de la forma como vive así como en la condición profesional.

**Sociales:** Se refiere a la necesidad de amistad, amor, aceptación y cooperación con los demás al realizar el trabajo que se te ha asignado.

**De estima:** Esta es la necesidad de independencia, éxito, competencia en el trabajo, confianza en uno mismo frente a los compañeros e independencia, fama y aceptación entre los compañeros.

**De autorrealización:** necesidad de experimentar, escuchar la opinión para desarrollar la plena capacidad de los trabajadores para el buen desempeño de las actividades de desarrollo (33).

5

### **Dimensiones de la "Satisfacción laboral"**

**Dimensión 1: "Satisfacción intrínseca":** Denominados elementos motivadores o intrínsecos, se refieren están inherentemente ligados con el empleo, al servicio laboral, a la carga de responsabilidades, al logro y a otros aspectos. Esta dimensión guarda una estrecha conexión con el contenido del ámbito laboral y con la índole de las labores asignadas, al mismo tiempo que engloba el crecimiento personal, el reconocimiento, la asunción de responsabilidades y el avance (29).

## 5 Normas para medir la satisfacción intrínseca de los trabajadores de una organización

**Desarrollo personal:** Oportunidades para empleados realicen tareas significativas para la autorrealización.

**Desempeño de tareas:** Evaluaciones que los empleados asocian con sus tareas diarias en las instalaciones donde trabajan (38).

5 **Dimensión 2: "Satisfacción extrínseca":** Se refiere a las circunstancias laborales en su acepción más amplia, abarcando aspectos como la remuneración, las normativas institucionales, el entorno laboral, la seguridad en las tareas desempeñadas, entre otros. Estos factores no sólo poseen la capacidad de evitar o aliviar la infelicidad laboral cuando surge, sino que también carecen de la capacidad de determinar la satisfacción laboral. Habla de las circunstancias en las que las personas desempeñan su trabajo, que están íntimamente relacionadas con el entorno laboral (29). Tenemos:

4 **Condiciones físicas y/o materiales:** infraestructuras en los que se realizan y facilitan las tareas del trabajo cotidiano.

**Servicios laborales y/o recompensas:** Son aquellos recursos económicos por diferentes tareas que realiza diariamente como recompensas regulares o acumulativas.

**Política administrativa:** se refiere a respetar la normativa vigente en la institución destinados controlar las relaciones laborales y, en términos simples, relacionados con el ejercicio laboral.

**Relaciones sociales:** vinculación entre miembros de una organización donde siempre comparten actitudes de trabajo.

**Relaciones con la autoridad:** Valoración de los superiores directos e interacciones entre superiores y empleados en las tareas del día a día (38).

## CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

### 3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

En cuanto a la investigación, <sup>1</sup> el estudio se realizó en la ciudad de Tarapoto en el Hospital EsSalud II, que desde hace 55 años brinda atención en diversas especialidades a la población asegurada de la Región San Martín y alrededores. El hospital está situado <sup>1</sup> en el distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín. Situado en el distrito norteño peruano de San Martín, la ciudad de Tarapoto alberga el Hospital EsSalud Tarapoto. Es parte del Seguro Social de Salud (EsSalud), que es el sistema sanitario y de seguridad social de Perú. Desde el punto de vista político, el hospital está bajo la administración y supervisión de EsSalud, una entidad gubernamental encargada de brindar atención médica <sup>24</sup> a los afiliados al sistema de seguridad social en salud. EsSalud es responsable <sup>45</sup> de asegurar la prestación de servicios de salud de calidad a sus beneficiarios, lo cual incluye la gestión de hospitales, clínicas y centros de atención en todo el país.

<sup>1</sup> En cuanto a la ubicación geográfica, Tarapoto es una ciudad situada en la selva alta de Perú, en la región de San Martín. Esta región se caracteriza por su biodiversidad, con una exuberante vegetación tropical y una variedad de especies animales. La ubicación del Hospital EsSalud Tarapoto en esta región permite atender a la población local, así como a pacientes provenientes de áreas circundantes. En términos de atención asistencial, el Hospital EsSalud Tarapoto ofrece una amplia gama de servicios médicos y especialidades para brindar atención integral a los pacientes. Cuenta con departamentos y servicios como medicina general, pediatría, ginecología, cirugía, traumatología, oftalmología, odontología, entre otros. También dispone de áreas de hospitalización, laboratorios de diagnóstico, unidades de cuidados intensivos y quirófanos.

El objetivo principal del Hospital EsSalud Tarapoto es proporcionar servicios de salud de calidad y accesibles a los afiliados y beneficiarios de EsSalud en la región. Esto implica ofrecer diagnóstico oportuno, tratamiento adecuado y seguimiento de los pacientes. Para apoyar el bienestar de la comunidad, el hospital también puede proporcionar iniciativas de prevención de enfermedades y promoción de la salud.

#### <sup>1</sup> 3.1.1. Período de ejecución

Tras la aprobación del proyecto de investigación, se administraron los instrumentos a los sujetos de estudio para continuar con el <sup>36</sup> análisis de la información y la elaboración del <sup>12</sup> informe de tesis entre noviembre de 2022 y octubre de 2023.

### 3.1.2. Autorizaciones y permisos

La autorización y permisos serán emitidos por la dirección de EsSalud Tarapoto y jefes de áreas afines a la condición de la investigación.

### 3.1.3. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

La investigación no afectó ni generó daño al ambiente, sin embargo, en la aplicación de instrumentos si se tuvo en consideración las medidas de bioseguridad frente a las diferentes pandemias con condiciones sanitarias existentes.

### 3.1.4. Aplicación de principios éticos internacionales

Dado que es de suma importancia satisfacer todos los requisitos éticos inherentes a una investigación, se consideró primordial atender a criterio de valor social y validez científica, observando rigurosamente los derechos de los individuos sujetos a estudio. Esto implicó llevar a cabo una selección apropiada de los participantes, realizar una evaluación exhaustiva de los riesgos y beneficios, evitar cualquier conflicto de interés y asegurar en todo momento el respeto hacia los participantes. Se adoptaron medidas para mantener la integridad de las personas pertenecientes a diversos grupos étnicos y socio-culturales, asegurando el respeto de su dignidad humana, identidad y diversidad cultural. Las consideraciones importantes fueron la privacidad y el secreto de quienes participan en el proceso de investigación, así como el derecho a la libre determinación en materia de información.

Asimismo, solo con consentimiento expreso a voluntad propia, informada se propició a realizar la aplicación del cuestionario a los colaboradores para la investigación. Se consideraron los principios de beneficencia y no maleficencia, es decir, se procuró asegurar el bienestar y la integridad de los individuos participantes en la investigación. Durante el desarrollo del estudio, se evitó ocasionar cualquier tipo de perjuicio tanto físico como psicológico, demostrando responsabilidad, compromiso y dedicación tanto a nivel personal como institucional y social. Se aseguró la autenticidad en todas las fases del proceso investigativo, desde la formulación del problema hasta la interpretación y divulgación de los resultados, los cuales fueron utilizados exclusivamente con fines de investigación científica. El Comité de Ética de la Escuela de Postgrado de la UNSM fue consultado para su aprobación, ya que este estudio utiliza a participantes humanos como unidad de análisis.

## 3.2. Sistema de variables

### 3.2.1 Identificación de variables

V1= Clima organizacional

V2= Satisfacción laboral

### 3.2.2 Operacionalización de variables

La V1 **clima organizacional**: Se llevó a cabo un análisis exhaustivo tomando en consideración diversas dimensiones, junto con sus correspondientes indicadores, que incluyen: El comportamiento organizativo incluye elementos como motivación, las relaciones interpersonales y profesionales y comunicación; la estructura organizativa evalúa las operaciones, las condiciones de trabajo y promueve el crecimiento organizativo; y el estilo de gestión considera el trabajo en equipo, el liderazgo, la implicación y la resolución de conflictos.

La V2 **Satisfacción laboral** Fue analizada considerando diversas dimensiones, junto con sus respectivos indicadores, tales como: Contenido intrínseco (Crecimiento personal, Rendimiento en labores); Plenitud extrínseca (Ambiente físico y/o material, Incentivos ocupacionales y/o compensaciones, Normativas gerenciales, Vínculos sociales, Interacción con la autoridad).

Tabla 1

Objetivo específico 1: "Identificar nivel de clima organizacional en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023"

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Clima organizacional	Niveles del clima organizacional - Nivel bajo - Nivel medio - Nivel alto	Técnica encuesta y cuestionario de clima organizacional	Ordinal 1= Total Desacuerdo: TD 2= En Desacuerdo: D 3= Indeciso: I 4= Total acuerdo: TA 5= Acuerdo: A

Fuente: datos propios de la investigación

Tabla 2

Objetivo específico 2: "Evaluar nivel de satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023"

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Satisfacción laboral	Niveles de satisfacción laboral - Satisfacción baja - Satisfacción media - Satisfacción alta	Técnica encuesta y cuestionario de satisfacción laboral	Ordinal 1= Total Desacuerdo: TD 2= En Desacuerdo: D 3= Indeciso: I 4= Total acuerdo: TA 5= Acuerdo: A

Fuente: datos propios de la investigación

**Tabla 3**

Objetivo específico 3: "Conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023".

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Clima organizacional y satisfacción laboral	Relación según prueba estadística aplicada ¿Existe relación clima organizacional y satisfacción laboral	Técnica encuesta y cuestionarios de Clima organizacional y satisfacción laboral	Ordinal Relación positiva y significativa

Fuente: datos propios de la investigación

### 3.3. Procedimientos de la investigación

#### 3.3.1 Tipo y nivel de la investigación

La investigación adoptó un enfoque básico de carácter cuantitativo. Esto se debe a que su propósito reside en someter a evaluación los cimientos teóricos, prescindiendo de cualquier intención de aplicar los resultados a situaciones prácticas. El investigador se centra exclusivamente en el fomento del conocimiento científico (51).

#### 3.3.2 Población y muestra

**3.3.2.1 Población:** fue conformada en 597 colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto (Oficina de estadística – Red asistencial Tarapoto-EsSalud, 2023)

**3.3.2.2 Muestra:** fue de 234 funcionarios (74 administrativos y 160 asistenciales) del Hospital EsSalud Tarapoto.

Margen de error 5 %

Nivel de confianza 95 %

Población 597

Distribución 50 %

Nota: <http://www.raosoft.com/samplesize.html>

#### 3.3.2.3 Criterios de selección

##### Inclusión

Personal asistencial y administrativo que labora en el Hospital II EsSalud Tarapoto, y que estén dispuestos a participar en el estudio.

Personal asistencial y administrativo que cuente con más de 6 meses laborando en el Hospital II EsSalud Tarapoto.



Personal asistencial y administrativo <sup>1</sup> que se encuentre laborando los días de la aplicación del instrumento.

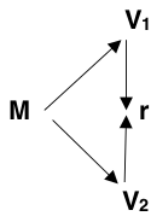
### Exclusión

Personal asistencial y administrativo que no se encuentre laborando en los días de la aplicación del instrumento, por motivo de vacaciones o tienen días libres, etc. O simplemente que no desean participar en la encuesta.

### <sup>1</sup> 3.3.3 Diseño analítico, muestral y experimental

Como ilustra el diagrama, el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional no experimental correlacional. Adoptó un enfoque cuantitativo porque la hipótesis se comprobó mediante la recogida de datos, y Los resultados de la cuantificación numérica y el análisis estadístico fueron consistentes. Esto permitió identificar patrones de comportamiento y evaluar ideas. El estudio utilizó una metodología transversal, no experimental. Estas normas deben adaptarse a las exigencias de la mano de obra, lo que significa que la felicidad de los empleados se deriva de su evaluación de la estrecha concordancia de sus valores y ambiciones con la visión general del trabajo y los pasos necesarios para lograrlo (52).

Se afirma que su carácter transversal se evidencia en su aplicación en la investigación destinada al análisis de hechos y fenómenos que acontecen en un instante específico (53). El nivel de la investigación se llevó a cabo con un enfoque descriptivo, según la perspectiva de Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), abarcando la recopilación de datos con el propósito de validar hipótesis o responder a interrogantes relacionadas con la situación actual de los sujetos estudiados (p.92) (51). En otras palabras, los datos recopilados se realizaron durante un período específico y, al mismo tiempo, adoptaron un enfoque correlacional. En este contexto, Narváez señala que los estudios correlacionales evalúan dos o más variables <sup>2</sup> con el objetivo de determinar si existe o no una relación entre ellas en el mismo sujeto. Posteriormente, se procede a analizar la correlación, revelando así el comportamiento interrelacionado de otras variables (54).



Donde:

M: Muestra

V1: Clima organizacional

V2: Satisfacción laboral

r: Relación entre variables

### 3.3.4 Procedimientos por objetivo específico

**Objetivo específico 1:** <sup>20</sup> Identificar “el nivel del clima organizacional” en <sup>6</sup> colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023.

A fin de facilitar el desarrollo de esta investigación, se trabajó con los jefes de cada departamento del Hospital II Tarapoto EsSalud para establecer los horarios de inicio y finalización <sup>1</sup> de la recolección de datos a través de los cuestionarios.

Luego de obtener el consentimiento, utilizamos el enfoque de encuesta para aplicar <sup>6</sup> el instrumento de recolección de datos y administramos el cuestionario a los sujetos de estudio, dedicando un promedio de 40 minutos a cada trabajador manteniendo su identidad y confidencialidad.

Además, elaboró <sup>10</sup> una base de datos con los instrumentos aplicados para su procesamiento e inclusión en el informe de la investigación. Se procederá a elaborar el informe de tesis.

**Objetivo específico 2:** <sup>2</sup> Evaluar “el nivel de satisfacción laboral” en los <sup>2</sup> colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023.

A fin de facilitar la realización de esta investigación, se trabajó con los jefes <sup>2</sup> de cada servicio del Hospital II Tarapoto EsSalud para establecer los horarios de inicio y finalización de la obtención de datos por medio de los cuestionarios.

Luego de obtener el consentimiento, utilizamos el enfoque de encuesta para aplicar el instrumento y administrar el cuestionario a los encuestados del estudio. Considerando la autonomía y privacidad, el tiempo promedio por trabajador fue de 40 minutos.

También elaboró <sup>10</sup> una base de datos con los instrumentos aplicados para inclusión en el informe del estudio y posterior sustentación.

<sup>6</sup> **Objetivo específico 3:** Conocer la <sup>6</sup> relación entre las dimensiones del “clima organizacional con la satisfacción laboral” en <sup>6</sup> colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023.

A fin de apoyar esta investigación, se coordinó con los jefes <sup>2</sup> de cada servicio del Hospital II Tarapoto EsSalud el establecimiento de plazos para el inicio y culminación <sup>1</sup> de la recolección de datos a través de cuestionarios.

Una vez <sup>4</sup> obtenido el permiso se procedió a aplicar el instrumento de investigación mediante la técnica de encuesta y aplicando a los sujetos de estudio el instrumento denominado cuestionario, el <sup>1</sup> tiempo promedio será de 40 minutos por trabajador, teniendo en cuenta el respeto, privacidad y autonomía.

A su vez elaboró una base de datos con los instrumentos aplicados su interpretación, comparación y elaboración del informe de investigación. Se procederá a elaborar el informe de tesis.

### 3.3.5 Actividades complementarias o transversales

La información se recopiló mediante una encuesta, que permitió recoger todos los datos necesarios para el estudio y satisfacer los criterios necesarios para extraer conclusiones más adelante. En este contexto, el medio idóneo para llevar a cabo la recolección de información es un formulario de preguntas impreso que abarca una variedad de interrogantes alineados con <sup>13</sup> las dimensiones e indicadores específicos de cada variable. En este formato, los empleados tienen la oportunidad de responder de manera individual a cada pregunta <sup>3</sup> sin la intervención directa del encuestador. La recolección de datos fue necesaria para determinar si existiría una relación entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II Tarapoto EsSalud en el año 2023. Las afirmaciones de cada ítem de la encuesta se midieron utilizando escalas Likert de diferentes grados, y los resultados se evaluarán a la luz de ello.

#### Descripción de instrumentos

Explicación detallada del Cuestionario de Clima Laboral: Evaluación del Clima Organizacional en el Sector Salud (ECOS-S), que fue elaborado por la conocida escritora cubana María Segredo Pérez. Esta encuesta puede ser cumplimentada por individuos o grupos de personas mayores de 18 años. Constando de 50 preguntas, el tiempo estimado para su aplicación es de aproximadamente 20 minutos. Su ámbito de aplicación se extiende a sujetos adultos, abarcando tanto a hombres como a mujeres (4).

También se da los detalles técnicos de la encuesta: indicador de contenido en el ámbito <sup>5</sup> laboral SL – SPC, denominado contenido laboral SL- SPC, elaborado por Sonia Palma Carrillo, con ubicación geográfica: Lima – Perú, cuya modalidad de implementación fue individual o grupal, con rangos etarios de implementación individuos adultos, con edades comprendidas entre los 18 años en adelante. La cantidad de preguntas fue 36 cuestionamientos, cuya duración de aplicación fue de aproximadamente 20 minutos.

Asimismo, como esfera de implementación fueron personas adultas, ya sean del género masculino o femenino.

## 5 Validación de instrumentos

### En el instrumento de Clima organizacional:

El proyecto de constructivo se desarrolló conjuntamente con once especialistas en salud pública, que llevaron a cabo la verificación en tres etapas distintas: identificación de dimensiones, reconocimiento de dimensiones y creación de categorías y criterios. El instrumento se elaboró mediante la creación de cincuenta enunciados. De manera adicional, se introdujo una escala ordinal diseñada para la valoración del ambiente organizacional mediante la asignación de dimensiones y categorías, utilizando como punto de referencia el promedio obtenido. De este modo, se establecieron los siguientes umbrales: Para un clima organizacional considerado adecuado, se requiere un puntaje de 6 o más. Asimismo, un clima organizacional en situación de riesgo se encuentra en el rango de 4 a 5.9. Se considera inadecuado un clima organizacional que obtenga menos de 4 puntos. Haciendo la media de las puntuaciones de las respuestas a los 50 ítems, se completó la evaluación global. Los valores se situaron entre 0 y 100. La media total de las respuestas de los encuestados se utilizó para clasificar el clima general de la empresa. El resultado fue una escala ordinal que se puntuó del siguiente modo: insuficiente, con una puntuación inferior a 40; en riesgo, con una horquilla de 40 a 59; y aceptable, con una puntuación de 60 o superior (4).

Utilizando el alfa de Cronbach, Se obtuvo un resultado aceptable de 0,79 para probar la fiabilidad con un 95% de confianza en la conexión entre los ítems y la puntuación total de la escala de satisfacción laboral. Durante el proceso de validación del dispositivo, se optó por la técnica del juicio especializado -también denominada evaluación crítica de los jueces. En este proceso, tres profesionales altamente capacitados en el ámbito de Administración de Salud, quienes desempeñan funciones investigativas y ostentan el título de maestro o doctor, completaron meticulosamente un formulario de validación, expresando su juicio acerca de la idoneidad del instrumento y su coherencia.

## 1 Plan de tabulación y análisis de datos

Se utilizaron tablas simples y de doble entrada como ayuda visual para el análisis estadístico y la organización de los datos recopilados para el estudio. Para ello se utilizó la aplicación estadística SPSS versión 25. Para el análisis de los datos se dará preferencia al uso de la estadística descriptiva, con especial énfasis en la frecuencia porcentual. Además, se

realizará una prueba de correlación utilizando el enfoque <sup>1</sup>estadístico de regresión lineal para examinar el grado de <sup>40</sup>relación entre las distintas variables. Durante la evaluación se asignará un valor particular a cada uno de los factores de satisfacción laboral y clima de la organización, con los criterios determinados por lo siguiente: se producirá una puntuación específica para el clima organizacional.

## 8 CAPÍTULO IV RESULTADOS y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

**Objetivo específico 1:** Identificar “el nivel del clima organizacional” en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023

**Tabla 4**

*Nivel del clima organizacional*

Nivel	Intervalo	N°	%
Alto	49 – 113	92	39.32%
Medio	114 – 179	140	59.83%
Bajo	180 – 245	2	0.85%
<b>Total</b>		<b>234</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a colaboradores - Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023

#### Interpretación

En la tabla 4 se identifica que el nivel del clima organizacional por los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, fue Medio 59.83 %, seguido de Alto 39.32 % (92) y Bajo 0.85 % (2).

**Objetivo específico 2:** Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción laboral*

Nivel	Intervalo	N°	%
Alto	35 – 81	47	20.09%
Medio	82 – 127	184	78.63%
Bajo	128 – 175	3	1.28%
<b>Total</b>		<b>234</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a colaboradores - Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023

#### Interpretación

La tabla 5 muestra el nivel de satisfacción en trabajadores de EsSalud Tarapoto, evidenciándose que fue nivel Medio con 78.63 % (184), seguido de Alto 20.09 % (47) y Bajo 1.28 % (3).

**Objetivo específico 3:** Conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023.

### Prueba de normalidad

Se lleva a cabo esta evaluación con el propósito de discernir si se optará por una prueba paramétrica o no paramétrica.

Hipótesis nula (Ho): Los resultados de la muestra se derivan de una distribución normal.

Hipótesis alternativa (Ha): Los datos de la muestra no se originan de una distribución normal.

### Criterio de decisión:

En el caso de que el valor  $p$  sea mayor que 0.05, se valida la hipótesis nula (Ho).

Si el valor  $p$  es menor que 0.05, se descarta la hipótesis nula (Ho) y, en su lugar, se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Se utilizó la prueba de "Kolmogorov-Smirnov", dado que el número de participantes en la investigación superó los 50. A través de esta evaluación, determinaremos si los datos recolectados exhiben una distribución normal o no, lo que nos permitirá definir el enfoque a emplear en la prueba de hipótesis.

**Tabla 6**

Prueba de normalidad de variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1: Clima organizacional	,095	234	,000
D1V1: Comportamiento organizacional	,111	234	,000
D2V1: Estructura organizacional	,107	234	,000
D3V1: Estilo de dirección	,121	234	,000
V2: Satisfacción laboral	,092	234	,000

Las dimensiones comportamiento organizativo, estructura organizativa y estilo de liderazgo de la variable clima organizativo tenían un valor de significación (sig.) de 0,000, lo que indica que presentaban una distribución normal; por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula (Ho) y se rechazó la hipótesis alternativa (Ha). Se seleccionó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman.

### Prueba de hipótesis

**Ho:** "No existe relación entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023".

**Ha:** Existe relación entre las dimensiones "del clima organizacional" con "la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023".

**Nivel de significación:**

Con un nivel de confianza del 95%, o  $\alpha = 0,05$ , existe significación teórica.

**3 Regla de decisión**

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , "se rechaza la Hipótesis Nula" (Ho), y se acepta la alterna (Ha).

**Tabla 7**

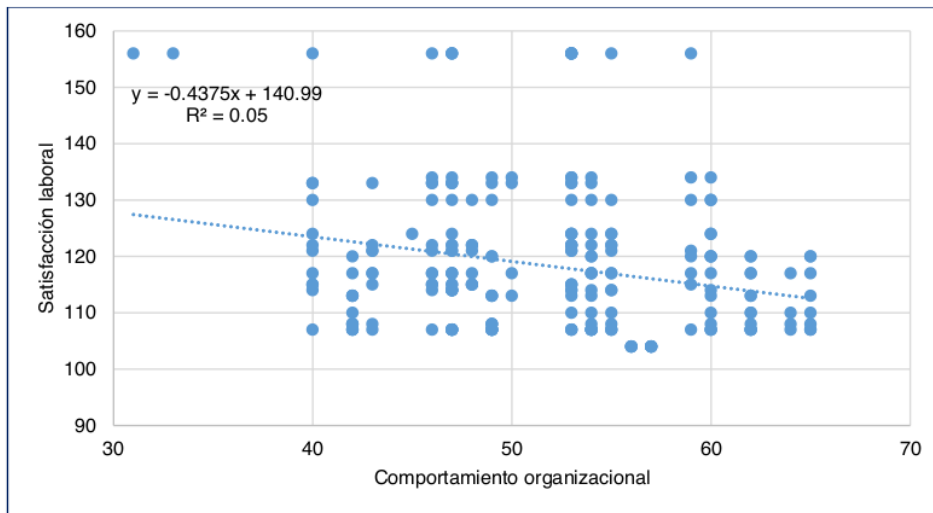
*Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral*

		Comportamiento organizacional	Estructura organizacional	Estilo de dirección	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,796**	,839**	-,253**
		2 Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	234	234	234	234
Estructura organizacional	2 Coeficiente de correlación	,796**	1,000	,829**	-,213**	
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,001
		N	234	234	234	234
2 Estilo de dirección	Coeficiente de correlación	,839**	,829**	1,000	-,328**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	234	234	234	234
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,253**	-,213**	-,328**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	.
		N	234	234	234	234

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

En una muestra de 234 trabajadores, el cuadro 7 muestra la relación baja, inversa y significativa entre las variables de estilo de liderazgo (RH = -0.328; P=0,000), estructura organizativa (RHO = -0.213; p=0.001), y comportamiento organizativo (Rho = -0,253; p = 0,000) y satisfacción laboral. Esto sugiere que se acepta la hipótesis de Ha, que sugiere que existe una asociación sustancial entre el entorno organizativo y los indicadores de satisfacción laboral entre los empleados del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023, y se rechaza la hipótesis nula.



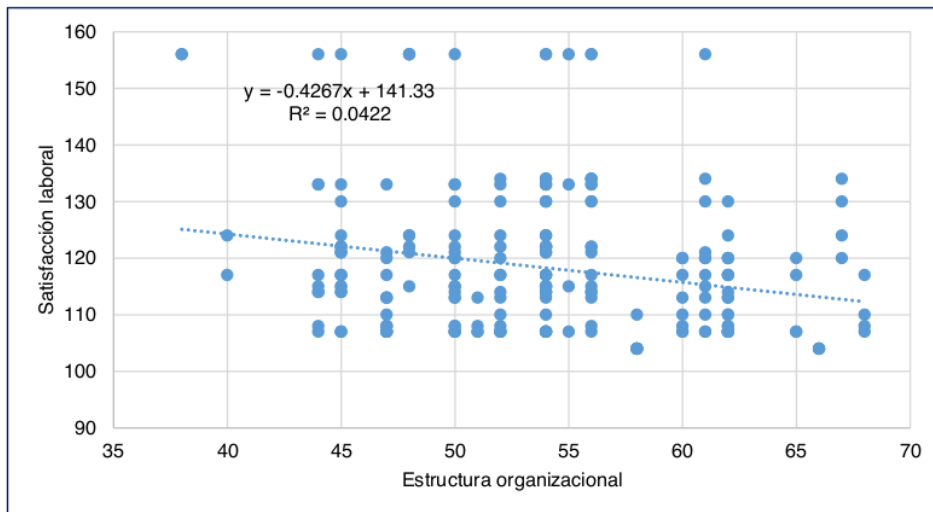


**Figura 1.**

Coefficiente de determinación <sup>2</sup> entre el comportamiento organizacional y satisfacción laboral

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS vs 27

La distribución de los datos en la Figura 1 indica que el 5% del clima organizacional es determinado por el comportamiento organizacional, mientras que el resto del 95% de los componentes son probablemente influenciados por factores externos. En conclusión, se cree que la primera dimensión del clima de la organización y la satisfacción laboral tienen una relación lineal, baja y inversa.

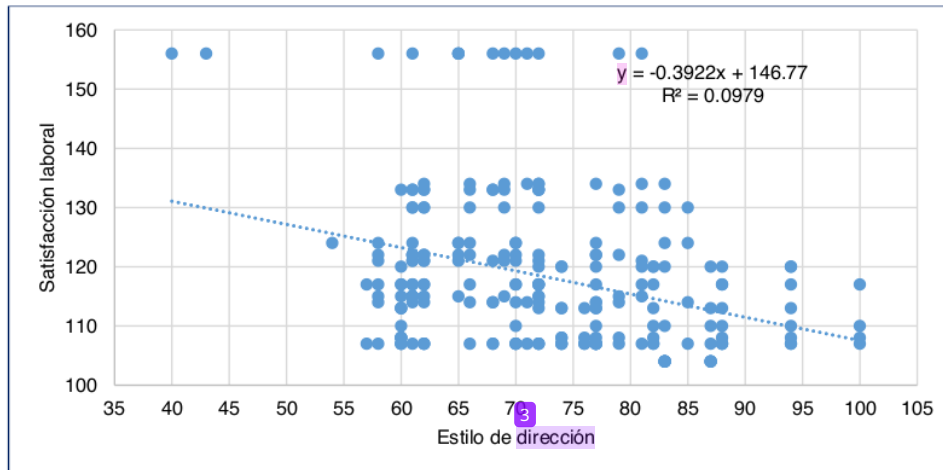


**Figura 2.**

Coefficiente de determinación <sup>3</sup> entre la estructura organizacional y satisfacción laboral

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS vs 27

En la figura 2 se observa la dispersión de los datos que indica, que la satisfacción laboral depende de la estructura organizacional 4 % del clima organizacional y la diferencia probablemente 96 % de otros factores. En conclusión, se asume que existe relación lineal, baja e inversa entre la segunda dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral.



**Figura 3.** Coeficiente de determinación entre: estilo de dirección y satisfacción laboral

**Fuente:** Base de datos trabajado en SPSS vs 27

La distribución de los datos en la figura 3 indica que la satisfacción laboral está influida por el estilo de dirección, el clima organizativo y otros factores en un 9% y un 91%, respectivamente. En conclusión, se cree que el tercer aspecto del clima organizativo y la satisfacción laboral tienen una relación lineal, baja e inversa.

**Objetivo general:** “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023”.

#### Prueba de hipótesis

**Ho:** “No existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral” en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023.

**Ha:** “Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral” en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023.

#### Nivel de significación:

Con un nivel de confianza del 95%, o  $\alpha = 0,05$ , existe significación teórica.

#### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ), y se acepta la alterna ( $H_a$ ).

**Tabla 8**

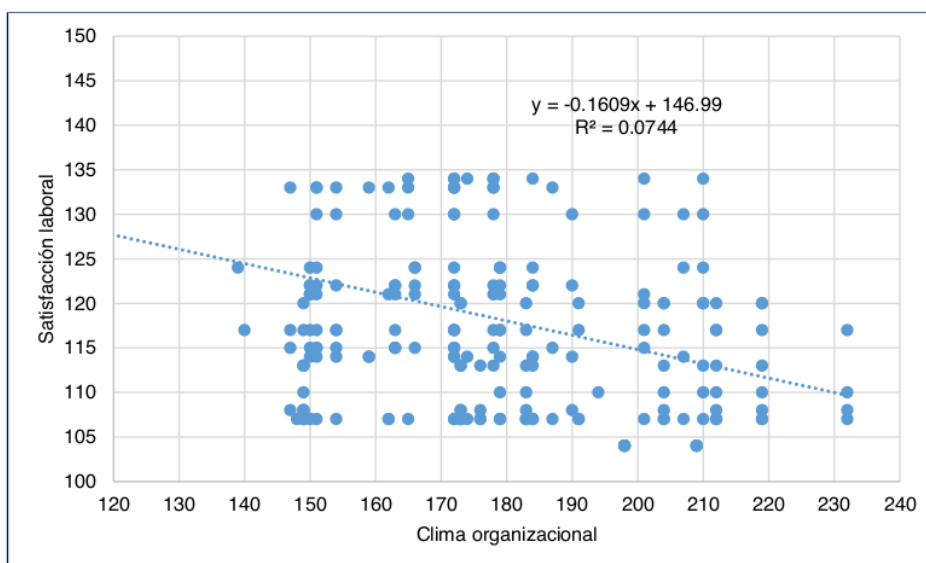
**3** *Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	234
Satisfacción laboral		Coefficiente de correlación	-,289**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	234

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

**4**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta  $H_a$  porque la Tabla 5 demuestra una baja correlación inversa y significativa entre las variables ( $Rho = -0,289$ ;  $p = 0,000$ ). Existe una asociación sustancial entre el clima organizacional y la felicidad laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023.

**Figura 4.**

Coefficient of determination between organizational climate and job satisfaction

**Fuente:** Base de datos trabajado en SPSS vs 27

**39**

La dispersión de los datos en la figura 4 indica que el 7,4% de la satisfacción laboral está influida por el clima organizativo, y que el 92,6% restante es probablemente el resultado de otras variables. En resumen, se cree que la satisfacción laboral y el clima organizativo tienen una conexión lineal, baja e inversa.

## 4.2. Discusión

Los sectores sanitarios son conocidos por ser un entorno laboral desafiante y demandante, donde el que estén satisfechos los colaboradores depende de los factores como la comunicación, el liderazgo, desarrollo de oportunidades profesionales y carga de trabajo. La investigación ha permitido comprender mejor estas dinámicas, identificar áreas de mejora en el clima organizacional y proponer estrategias que puedan aumentar la satisfacción laboral de los profesionales o del personal de la salud para lograr los objetivos estratégicos institucionales.

Entre resultados del estudio podemos mencionar que la tabla 4 identificó el nivel del clima organizacional donde los colaboradores evidencian que se ubican mayoritariamente en el nivel Medio 59.83 %, seguido de Alto 39.32 % y Bajo 0.85 %. Resultados parecidos fueron encontrados por Del Ángel et al. (14), en el 2020, comunicó que el 56 % de participantes creían que el clima organizacional debía fortalecerse, lo que sugiere una percepción general de insatisfacción. En cambio, la encuesta mencionada revela un grado medio de clima organizativo, lo que puede apuntar a una visión más imparcial. Además, la comunicación interna y la toma de decisiones son componentes importantes del clima organizacional, según Fabara et al. (16) en 2020. En cuanto a los niveles concretos de clima organizativo, no se dice nada. Aun así, podría merecer la pena estudiar la relación entre estos elementos y las puntuaciones de clima organizativo que se recogen en el estudio mencionado.

Igualmente, Arana y Medina (18) en el 2019, encontraron nivel medio de clima organizacional en centros de salud. El estudio mencionado también identifica un nivel Medio de clima organizacional, lo que está en línea con los hallazgos en Chile. Por otro lado, Dávila et al. (20), en el 2020, se encontraron porcentajes significativamente más bajos de clima organizacional en comparación con el estudio mencionado. Esto podría sugerir que los problemas en el clima organizacional tienen marca más negativa en el agrado laboral en este contexto. Igualmente, Bardales (21) en el 2020, encontró alto porcentaje de percepción de clima organizacional como regular o malo. Los resultados en el estudio mencionado también reflejan una percepción mayoritaria en el nivel Medio del clima organizacional. Además, Arévalo et al. (22), en el 2021, identificaron que los colaboradores perciben clima organizacional medio seguido de desfavorable.

Por lo analizado, los resultados del estudio están en línea con algunos de los antecedentes mencionados en términos de percibir nivel Medio de clima organizacional. Sin embargo, es importante considerar las diferencias contextuales y las particularidades de cada estudio.

Cuando los empleados se sienten contentos y apoyados en el trabajo, es más probable que estén satisfechas con su trabajo. <sup>11</sup> Esto sucede cuando hay confianza, comunicación abierta y todos se llevan bien. Cuando <sup>11</sup> los empleados se sienten valorados y motivados, es más probable que trabajen bien con los demás y hagan las cosas. Por otro lado, cuando no hay comunicación, las personas no confían entre sí y siempre hay discusiones o nadie es reconocido por su arduo trabajo, esto puede hacer que los empleados se sientan muy mal. Esto puede hacer que no quieran trabajar tan duro, que no vengán a trabajar con tanta frecuencia y tal vez incluso que renuncien. También puede hacer que el trabajo no sea tan bueno como podría ser.

Por lo tanto, la capacidad de una organización para reclutar talento, retener empleados, aumentar la productividad y, en última instancia, garantizar su éxito a largo plazo depende de su gestión del entorno organizacional. Las buenas culturas en el lugar de trabajo son ventajosas <sup>47</sup> no solo para los empleados, sino que también se traduce en un mejor rendimiento y en una ventaja competitiva en el mercado.

<sup>4</sup> Además, la tabla 5 muestra el nivel de satisfacción de los colaboradores, quienes ubican mayoritariamente la satisfacción en nivel Medio 78.63 %, seguido de Alto 20.09 % y Bajo 1.28 %. Datos similares fueron encontrados por Del Ángel et al., (14) en el 2020, quienes mostraron que el 40 % se siente satisfecho con su labor en el hospital. Igualmente, Fabara et al. (16), en el 2020, Llegaron a la conclusión de que <sup>46</sup> la toma de decisiones y la comunicación interna son componentes cruciales de la felicidad laboral. Además, Pedraza (17) descubrió variaciones notables en las correlaciones de las organizaciones privadas entre los estándares y la felicidad intrínseca, así como entre el elemento de identidad y la satisfacción intrínseca en 2020. Por el contrario, los resultados de satisfacción laboral en la investigación actual parecen ser más uniformes. En 2019, Arana y Medina reportaron un grado mediocre de satisfacción laboral. Los hallazgos del estudio actual son similares al componente de "nivel medio" de la satisfacción laboral.

En general, la mayoría de los estudios y el resultado actual sugieren que un clima organizacional Medio parece estar relacionado con niveles de satisfacción laboral similares. Sin embargo, se deben considerar factores específicos de cada organización y región para una interpretación completa de estos resultados. La satisfacción de los empleados tiende a aumentar en un clima organizacional saludable que se define por el apoyo mutuo, la comunicación abierta, la confianza y un ambiente de trabajo agradable. El compromiso de los empleados, la colaboración eficaz y la productividad aumentan cuando se sienten apreciados e impulsados. Sin embargo, un ambiente de trabajo desfavorable

caracterizado por mala comunicación, desconfianza, conflictos continuos o falta de aprecio puede tener un efecto desastroso en la moral del personal. Esto puede resultar en una menor moral de los empleados, mayores tasas de ausentismo y rotación y una producción laboral de peor calidad.

En consecuencia, el control del entorno organizacional ha surgido como una faceta crítica de la gestión de recursos humanos, que afecta a la producción, la retención del personal y la capacidad de una organización para atraer a los mejores talentos. Además de brindar ventajas a la fuerza laboral, una cultura laboral saludable también mejora el desempeño de la empresa y les brinda una ventaja competitiva en el mercado.

De manera similar, se encontró que el valor significativo de la Tabla 6 La variable del clima organizacional mostró un valor de correlación de 0.0001 para el estilo de gestión, el comportamiento organizacional y los elementos de la estructura organizacional, lo que indica una distribución normal. En consecuencia, las hipótesis nulas fueron aceptadas y la hipótesis alternativa (Ha) fue rechazada. (Ho). La elección se hizo para emplear la prueba de correlación no paramétrica de Spearman como consecuencia. En lo que respecta a la variable de satisfacción laboral, el análisis de la Tabla 7 (utilizando una muestra de 234 empleados) revela una correlación inversa débil y significativa entre las dimensiones del comportamiento de la organización ( $Rho = -0,253$ ;  $p = 0.000$ ), la estructura organizacional ( $RHO = -0,213$ ;  $p = 0.0001$ ) y el estilo de gestión ( $RH = -0,328$ ;  $p = 0.000$ ). En resumen, se acepta el Ha y se rechaza la hipótesis nula, lo que indica una correlación significativa entre las características climáticas de la organización y la satisfacción de los trabajadores entre el personal del Hospital II EsSalud Tarapoto en 2023. Sin embargo, la Tabla 8 demuestra una correlación inversa débil y significativa ( $Rho = -0,289$ ;  $p = 0,000$ ) entre las variables. En consecuencia, se acepta el Ha y se rechaza la hipótesis nula, lo que valida la conclusión de que existe una asociación considerable entre la satisfacción laboral y el clima organizativo entre el personal del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023.

Asimismo, García, et al., en el 2020, encontraron que, desde una perspectiva estadística, las cualidades referidas como ambiente organizativo y satisfacción laboral están significativamente positivamente correlacionadas. Se obtuvo el coeficiente de correlación de 0.899 de Spearman. Según Sosa & Rossi en 2021, existe una considerable correlación positiva entre el entorno de la organización y el grado de satisfacción laboral. Debido a un ambiente de trabajo positivo, los empleados sintieron felicidad. Por otro lado, el análisis actual muestra una preponderancia de niveles de satisfacción "Medios", lo que puede indicar un ambiente organizacional positivo. Además, Dávila et al. encontraron "una

asociación positiva de grado medio entre el clima organizacional y la satisfacción laboral". en 2020. Se observa una mayoría en el nivel de satisfacción clasificado como "Medio" en comparación con la presente investigación, lo que puede estar relacionado con el clima organizacional. De manera similar, Bardales (2020) encontró que existía una distribución heterogénea <sup>6</sup> de la satisfacción laboral y el clima organizacional. La mayoría de los encuestados en la presente encuesta reportan un nivel de satisfacción "Medio", lo que puede estar relacionado con la cultura dentro de la empresa. Arévalo et al. (2021) descubrieron un vínculo positivo moderado entre la satisfacción laboral promedio del 49,6% y la percepción de un ambiente organizacional promedio que tenía el 50,4% de los empleados. Estos resultados se parecen a los de la investigación actual.

La literatura discute con frecuencia la relación entre la felicidad en el trabajo y el entorno de trabajo, subrayando la importancia de mejorar las condiciones de trabajo para aumentar la satisfacción de los empleados. En consonancia con esta perspectiva, Sosa & Rossi (19) En 2021, realizaron un estudio y encontraron un fuerte vínculo entre la felicidad laboral y el <sup>34</sup> clima organizacional. La importancia crítica de preservar un ambiente organizacional positivo para fomentar la satisfacción laboral se enfatiza de manera similar al estudio discutido anteriormente. En términos de cómo afecta el desempeño laboral, es evidente que un ambiente agradable, cooperativo y servicial dentro de la organización tiene un impacto beneficioso en la satisfacción laboral de los trabajadores. Aquellos trabajadores que experimentan satisfacción en su entorno laboral tienden a mostrar un mayor compromiso y productividad, lo que, a su vez, contribuye a mejorar el desempeño laboral y la eficacia global de la organización. Las relaciones entre los factores afectan a la retención de talentos porque cuando los trabajadores están satisfechos con su trabajo, son menos propensos a buscar posibilidades en otros lugares. Al reducir los costos de la rotación del personal y permitir que la empresa conserve trabajadores cualificados y experimentados, esto ayuda a conservar el talento.

Además, podemos reducir el estrés y el agotamiento entre los empleados. Cuando las personas se sienten valoradas, respaldadas y tienen buenas relaciones con sus compañeros, son menos propensas a experimentar niveles elevados de estrés laboral, lo que a su vez tiene beneficios para <sup>35</sup> la salud y el bienestar de los empleados. Asimismo, el clima de trabajo positivo y una alta satisfacción laboral pueden fomentar la creatividad y la innovación, los empleados cómodos comparten sus ideas y colaboran con sus colegas son más propensos a proponer soluciones innovadoras y contribuir al crecimiento de las instituciones que fomentan un ambiente laboral positivo y logran mantener niveles elevados de contento entre su personal suelen beneficiarse de una mayor estima en el

ámbito laboral. Además, aquellas entidades que promueven un entorno organizacional saludable suelen poseer una reputación más favorable en el mercado de trabajo. Esto puede atraer a candidatos de alta calidad y hacer que sea más fácil reclutar talento.

Además, los directivos deben generar un clima organizacional positivo porque tiende a reducir el conflicto interno y la negatividad en el lugar de trabajo. Los empleados están menos inclinados a quejarse o a crear problemas cuando están satisfechos con su entorno laboral, lo que mejora la armonía en la organización. Ello genera empleados satisfechos más leales y comprometidos con la organización. Están dispuestos a esforzarse más, a ser más flexibles y a contribuir al éxito a largo plazo de la empresa. Para resumir, la prosperidad y la expansión de cualquier empresa dependen de la correlación favorable entre <sup>10</sup> la satisfacción de los empleados y el ambiente dentro de la empresa. Mejorar el ambiente de trabajo y aumentar la satisfacción de los empleados beneficia a la empresa no sólo en términos de ayudar a su mano de obra, sino también en cuanto a su productividad, reputación y capacidad para retener talento. Por lo tanto, para garantizar un entorno de trabajo seguro y productivo, las empresas deben detectar y controlar activamente estas características.



## CONCLUSIONES

1. Las características del clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una correlación baja, inversa y significativa ( $Rho = -0,289$ ;  $p = 0,000$ ); como resultado, se apoya la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.
2. El nivel del clima organizacional establecido por los colaboradores es Medio 59.83 %, seguido de Alto 39.32 % y Bajo 0.85 %, debido a las diferentes actitudes y comportamientos que tienen los trabajadores.
3. El nivel de satisfacción de los colaboradores, fue Medio 78.63 %, seguido de Alto 20.09 % y Bajo 1.28 %, debido a que algunos colaboradores tienen mayores inspiraciones laborales y algunos directivos no permiten el crecimiento profesional.
4. Según dimensiones existe correlación baja inversa y significativa entre las dimensiones comportamiento organizacional ( $Rho = -0,253$ ;  $p = 0,000$ ), estructura organizacional ( $Rho = -0,213$ ;  $p = 0,001$ ) y estilo de dirección ( $Rho = -0,328$ ;  $p = 0,000$ ) con la variable satisfacción laboral; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

## RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la institución, tener presente el clima organizacional que influye directamente en la satisfacción laboral de los empleados de su organización. Dado que existen consecuencias importantes para la retención de empleados, la productividad y el bienestar general en el trabajo, centrarse en implementar mejoras en el entorno organizacional es una forma eficaz de aumentar la satisfacción laboral entre los empleados. para la toma de decisiones estratégicas y la gestión de recursos humanos. Se recomienda realizar más estudios para desarrollar tratamientos específicos y obtener una comprensión más profunda de los elementos particulares del clima organizacional que afectan la satisfacción laboral.
2. Al jefe de personal, tener presente que existen aspectos destacables en la cultura y el ambiente laboral, lo que puede servir como base para continuar construyendo un entorno más positivo y productivo en la organización. Asimismo, es crucial prestar atención a los comentarios y preocupaciones de los colaboradores para abordar cualquier problema o desafío que puedan enfrentar.
3. Al jefe de personal y jefes de servicios, tener presente que existen áreas de mejora en la organización que deben ser abordadas para elevar este nivel y promover un ambiente de trabajo más gratificante. Asimismo, es importante identificar y abordar los problemas y desafíos que enfrentan los empleados para tomar medidas en comprender sus preocupaciones y necesidades como elemento fundamental para elevar la satisfacción general de la fuerza laboral.
4. El director debe tener en cuenta que la satisfacción laboral tiende a disminuir a medida que aumentan las dimensiones del comportamiento organizacional, la estructura organizacional y el estilo de gestión. Esto se debe a que estos factores tienen un impacto significativo en la gestión de recursos humanos y la gestión organizacional. Por lo tanto, el director debería pensar en implementar cambios en el comportamiento organizacional, la estructura organizacional o el estilo de gestión para crear un ambiente de trabajo más satisfactorio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
2. Xinjuan W, Jiaqian L, Ying L, Jing C, Zhaoxia J. Los efectos del trabajo emocional y la competencia en la satisfacción laboral en enfermeras de China: una encuesta transversal a nivel nacional. *Revista Internacional de Ciencias de Enfermería*. 2018; 5(4).
3. Viloria J, Pertúz S, Daza A, Pedraza L. Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de Salud. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2015.
4. Segredo A. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Rev. Cubana Salud Pública*. 2017.
5. Jiménez, D y Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, Vol.9, N°18. Disponible en <file:///C:/Users/SANDRA%20CRISANTO/Downloads/DialnetClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf>
6. García Y, Martínez M, Rivera M, Gutiérrez G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México. 2016.
7. Caraballo A, Priego H, Ávalos M. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco, México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 2015 febrero; (59).
8. Enríquez M, Calderón J. El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *Universidad Espíritu Santo*. 2017.
9. Bedoya E, Carrillo M, Severiche C, Espinosa E. Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Espacios*. 2017; 39(2).
10. Castro M, Forero J, Leyton Y. Acoso laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática. 2017.

11. Fernández D, Revilla M, Kolevic A, Cabrejos I, Muchaypiña I, Sayas I, et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*. 2019.
12. Cusipuma E. Clima laboral y Estrés laboral en trabajadores de un Centro de Salud Materno Perinatal en Surquillo. Lima: 2018.
13. Marín H, Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med.* 2017; p. 42-52.
14. Ángel-Salazar E.M. del, Fernández-Acosta C.A., Santes-Bastián M.C., Fernández-Sánchez H., Zepeta-Hernández D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enferm. Univ.* [revista en la Internet]. 2020 sep. [citado 2022 dic. 21]; 17(3): 273-283. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632020000300273&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632020000300273&lng=es). Epub 15-Nov-2021. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>.
15. García, O., Peley, R., Pertúz, S., Pérez, K., & Vioria, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Revista ESPACIOS*, 41(37), 40–52. <https://www.revistaespacios.com>
16. Fabara-Nuñez, G., Jaramillo-Jimbo, C., & Falcón, R. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública. *Digital Publisher*, 05(4), 78–89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7646086>
17. Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
18. Araya, S. Mauricio, Medina, G. Alex. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica Risaralda*, 25(2), 2-13. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S012206672019000200157&ring=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012206672019000200157&ring=es&nrm=iso)
19. Sosa Apaza, D.L., Rossi de Lainez, E.S. (2021). Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021 (Tesis de Licenciado en administración y gestión de empresas, Universidad Peruana de las Américas). <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1369>

20. Dávila Moran, R.C., Agüero Corzo, E. del C; Ruíz Lizama, J. L., y Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y Satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia* 26(Número especial 5), 663-677.
21. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36470/39150>
22. Bardales Reategui, Mary Cruz. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de procesos electorales del Perú. (Tesis pre grado, Universidad Científica del Sur-Perú) <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2023/TL-Bardales%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Arévalo Barrera, M. J. C. U., Quiroz Carhuatanta, M. S. J., & Delgado Bardales, J. M. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654.
24. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.943](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943)
25. González E, González L. VI Jornadas de Sociología de la UNLP. Clima organizacional La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata; 2010.
26. Noriega V, Pría M. Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista de Salud Pública*. 2011 junio.
27. Segredo A, Pérez J, López P. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2015.
28. García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. En: *Revista Cuadernos de Administración*. 25 (42): 43-61
29. Calderón N. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
30. Huamaní E. El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones – Lima, 2016. Lima; 2017.
31. Rodríguez E. El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*. 2016 junio.
32. Pérez N, Rivera P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Iquitos: 2015.

33. Casana M. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquito. Trujillo; 2015.
34. Hannoun G. Satisfacción laboral. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo; 2011. Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.
35. Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad Minister*, 26, 5 15. doi: 10.17230/ad-minister.26.1
36. Chiavenato I. Gestión del talento humano México D.F.: Mc. Graw Hill; 2009.
37. Alves D, Cirera Y. Vida con Calidad y Calidad de Vida en el Trabajo. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 2013.
38. Sarmiento, D., González, L., Sánchez, E., Manrique, J., & Silva, M. (04 de marzo de 2009). Talento Humano. Obtenido de Over Blog: <http://google.overblog.es/article-28644019.html>
39. Saldaña A. Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. Lima: 2017.
40. Gómez J, Suárez A, Rodríguez J, Camacaro A. Glosario de Términos (Comportamiento Organizacional).; 2014 julio.
41. Acosta M, Báez L, Félix D. Diagnóstico organizacional Santo Domingo, República Dominicana: Ministerio de Educación República Dominicana; 2013.
42. Canseco Melchor, F., & Ojeda García, A. (2016). Comunicación Laboral: Una Propuesta Estratégica Para Facilitar El Quehacer De Los Equipos De Trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(2).
43. Lichtenwald M. (30-06-2010). La cooperación en el vínculo laboral. FISEC-Estrategias - Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora Año V, Número 13 ISSN 1669- 4015 URL del Documento: [cienciaried.com.ar/ra/doc.php?n=1315](http://cienciaried.com.ar/ra/doc.php?n=1315) URL de la Revista: [cienciaried.com.ar/ra/revista.php?wid=9](http://cienciaried.com.ar/ra/revista.php?wid=9)
44. Morales E. Medición del clima organizacional en el Colegio Cambridge de Huehuetenango. Guatemala:2015. Universidad Rafael Landívar.
45. Alles M. Diccionario de términos de Recursos Humanos. Primera ed. Buenos Aires: Editorial Granica; 2012.

46. Rodríguez A, García G. Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad. Ciencias Holguín. 2012.
47. Romero H, Jaramillo R. Clima organizacional: CEPROCADEP; 2010.75
48. Clemente R. Relaciones interpersonales y desarrollo humano. Castellón de la Plana, España: 2015.
49. Espinoza H, Huaita F. Aplicación de incentivos en el Sector Público. Ministerio de economía y finanzas – Documento de Gestión Presupuestaria. Perú: 2012.
50. Muñoz T, Gómez A, Sánchez B. Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. España: 2017.
51. Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, L. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis. 4ta edición. Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá.
52. Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2010). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
53. Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos, p. 236.
54. Narváez, V. (2009). Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud. Chile: RIL Editores

## ANEXOS

**Anexo 1:**  
**Matriz de Operacionalización de variables e indicadores.**  
 Operacionalización de la variable: **Clima organizacional**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Instrumento
<b>V1: Clima Organizacional</b>	De acuerdo a Sudarthy (1997); Citado por García (2009), el clima organizacional, es el ambiente laboral que resulta a partir de la retórica y manifestaciones de diversas razones que incluyen el desempeño interpersonal físico y organizacional. El Clima organizacional es el espacio en el que se desenvuelven los individuos y naturalmente afecta su satisfacción y Comportamiento, afectando con ello su desempeño en actividades con la productividad(27).	Proceso que se ha desarrollado de acuerdo a las dimensiones de la organización para funcionar con normalidad, y se medirá mediante un cuestionario	<b>Comportamiento organizacional</b>	Motivación Comunicación Relaciones interpersonales y de trabajo	Básica, cuantitativa	<b>Ordinal:</b> N= Nunca(0) AV= A veces (1) S= Siempre(2)	Cuestionario: Evaluación del Clima Organizacional en salud, elaborado por Segregó (ECOS-S)
			<b>Estructura organizacional</b>	Funcionamiento Condiciones de trabajo Estímulo al desarrollo organizacional			
			<b>Estilo Dirección</b>	Liderazgo Participación Solución de conflictos Trabajo en equipo			

**Fuente:** Elaboración propia



## Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Instrumento
<b>V2: Satisfacción Laboral</b>	Guillen & Guill (1999), citado por: Muñoz T; Gómez A; Sánchez B (2017), mencionan que la satisfacción laboral son aquellas actitudes generales de cada persona hacia su profesión, por lo que constantemente se relaciona con la forma de ser del trabajador (49).	Condiciones que determina el desempeño de los puestos de trabajo del empleado, y se miden a través del cuestionario	<p>Satisfacción intrínseca</p> <p>Satisfacción extrínseca</p>	<p>Desarrollo personal</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Relación con la autoridad</p>	Básica, cuantitativa	<p><b>Ordinal:</b></p> <p><b>TA</b>: Totalmente de acuerdo (4)</p> <p><b>A</b>: De acuerdo (3)</p> <p><b>I</b>: Indeciso (3)</p> <p><b>TA</b>: Totalmente de (2) acuerdo (1)</p> <p><b>TD</b>: Totalmente en desacuerdo (0)</p>	<b>Cuestionario:</b> Evaluación de satisfacción laboral SL - SPC

Fuente: Elaboración propia

**Anexo 2:**  
**Matriz de consistencia**  
**Título:** Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud de Tarapoto, 2023

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos
<p><b>1.2. Formulación del problema</b></p> <p><b>1.2.1. Problema General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023?</li> </ul> <p><b>1.2.2. Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023?</li> </ul>	<p><b>1.4. Objetivos</b></p> <p><b>1.4.1. Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023</li> </ul> <p><b>1.4.2. Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023</li> <li>- Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023</li> <li>-Conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023</li> </ul>	<p><b>1.6. Hipótesis</b></p> <p><b>1.6.1. Hipótesis general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023</li> </ul> <p><b>1.6.2. Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El nivel del clima organizacional en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023, es alto.</li> <li>- El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023, es alto.</li> <li>-Existe relación entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

Fuente: elaboración propia





### Anexo 3

#### Instrumentos: Clima organizacional

#### I. Datos del encuestado:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Prestador: Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

Directivo: Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_, si es Sí diga qué función realiza: \_\_\_\_\_

Lea con cuidado cada clausula y marque con un aspa (X) según la relación y criterio establecido en su área de trabajo al cual aplica. Solo una respuesta por pregunta.

Total acuerdo: TA

En Desacuerdo: D

Acuerdo: A

Total Desacuerdo: TD

Indeciso: I

#### II. Incisos del cuestionario

Interrogantes		TA	A	I	D	TD
<b>Dimensión: Comportamiento organizacional</b>						
<b>Motivación</b>	1. El trabajo que realizo me gusta					
	2. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal					
	3. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimientos					
	4. Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han aportado a los resultados de la institución					
	5. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran					
<b>Comunicación</b>	6. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio					
	7. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución					
	8. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida					
<b>Relaciones Intepersonales y de trabajo</b>	9. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo					
	10. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales					
	11. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo					
	12. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interes de la institución					
	13. La Institucion se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización					
	14. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo					

<b>Dimensión: Estructural organizacional</b>		<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Funcionamiento</b>	15. Los trabajadores conocen la misión de la institución					
	16. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores					
	17. Las acciones de control se realizan de forma planificada.					
	18. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización					
	19. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular					
<b>Condiciones de trabajo</b>	20. El ambiente de trabajo que se respira en las instituciones es agradable					
	21. Las condiciones físicas de trabajo son buenas					
	22. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas					
	23. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas					
<b>Estímulo al desarrollo organizacional</b>	24. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución					
	25. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma					
	26. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos					
	27. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores					
	28. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza					
	29. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización					

<b>Dimensión: Estilo de Dirección</b>		<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Liderazgo</b>	30. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar					
	31. Cuando aparece un problema determinado se sabe quien debe resolverlo					
	32. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo					
	33. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.					
	34. A la hora de realizar el trabajo se tiene en cuenta las propuestas del colectivo					
<b>Participación</b>	35. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente					
	36. Los diferentes Niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos					
	37. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución					
	38. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores					
<b>Solución de Conflictos</b>	39. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución					
	40. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva					
	41. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios					
	42. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo					
<b>Trabajo en Equipo</b>	43. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas					
	44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras					
	45. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo					
	46. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo					
	47. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente					
	48. Los resultados alcanzados en la institución son los frutos del trabajo de todos					
	49. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados del trabajo					

## Anexo 4

### Instrumentos: Satisfacción Laboral

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

**Grado de Instrucción: Situación Laboral:** Estable ( ) Contratado ( )

**Género:** M ( ) F ( )

**Edad:**

Lea con cuidado cada clausula y marque con un aspa (X) según la relación y criterio establecido en su área de trabajo al cual aplica. Solo una respuesta por pregunta.

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total, acuerdo: TA

En Desacuerdo: D

Acuerdo: A

Total Desacuerdo: TD

Indeciso: I

Interrogantes:						
Dimensión: Satisfacción Intrínseca		TA	A	I	D	TD
<b>Desarrollo personal</b>	1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de pensar					
	2. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
	3. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
	4. Mi trabajo me aburre					
	5. Me gusta el trabajo que realizo					
	6. Me siento complacido con la actividad que realizo					
<b>Desempeño de tareas</b>	7. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
	8. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
	9. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
	10. Mi trabajo me hace sentir realizado					
	11. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					

Dimensión: Satisfacción Extrínseca		TA	A	I	D	TD
Condiciones Físicas y/o materiales	12. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
	13. El ambiente donde trabajo es confortable					
	14. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
	15. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo comodamente					
Beneficios laboral	16. Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
	17. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
	18. Me siento mal con lo que hago					
	19. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
Políticas administrativas	20. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
	21. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
	22. Me agradan trabajar con mis compañeros					
	23. Prefiero tomar distancia con las personas con la que trabajo					
Relaciones sociales	24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
	25. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
	26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
	27. Me disgusta mi horario					
Relaciones con la autoridad	28. El horario de trabajo me resulta incómodo					
	29. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
	30. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
	31. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
	32. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
	33. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
	34. No me siento a gusto con mi (s) jefe(S)					
	35. Mi (S) jefe(S) valoran(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					



**Anexo 5:**

## Cronograma de etapas, instrumentos y procedimientos

<b>Etapas</b>	<b>Instrumentos y herramientas</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Duración</b>
Recolección de información	Cuestionario	Diseñar el cuestionario. Validar el cuestionario. Ajustar los cambios al cuestionario. Determinar el tiempo de aplicación del cuestionario. Aplicar el cuestionario	Febrero y marzo Marzo Abril  (2 meses)  Junio y Julio
Ordenamiento y análisis	SPSS Cuestionario Paquete estadístico EPINFO	Organizar base de datos. Estructura.	Julio y agosto

**Anexo 6**

## Unidad de análisis

Unidad de análisis	Variables	Fuentes de información	Técnicas de recolección de información
Personal de salud	Sexo, edad, grado de instrucción, tipo de trabajo, condición laboral.	Personal administrativo Personal asistencial: Técnicos y Profesionales	Cuestionario



# Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del Hospital II EsSalud Tarapoto, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unsm.edu.pe">repositorio.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional de San Martín Trabajo del estudiante	<1%

9	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://tesis.unsm.edu.pe">tesis.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %

20	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
21	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1 %
24	vlex.com.co Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	zagan.unizar.es Fuente de Internet	<1 %
28	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.who.in	

Fuente de Internet

<1 %

32

Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD

<1 %

Trabajo del estudiante

33

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

worldwidescience.org

Fuente de Internet

<1 %

36

www.copaes.org.mx

Fuente de Internet

<1 %

37

www.kerwa.ucr.ac.cr:8080

Fuente de Internet

<1 %

38

Submitted to University of Wales Institute, Cardiff

<1 %

Trabajo del estudiante

39

cienciasmarinas.com.mx

Fuente de Internet

<1 %

40

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

41

ministeriodeeducacion.gob.do

Fuente de Internet

<1 %

42	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://repositorio.uns.edu.pe">repositorio.uns.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://wikicars.org">wikicars.org</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://www.consultoriaprosesos.com">www.consultoriaprosesos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://www.seidor.com">www.seidor.com</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo