

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores
del Hospital Geriátrico PNP “San José” 2019.**

Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con
mención en Gestión de los servicios de salud.

Autora:

Cachi Cerna, Olga Judith

Asesora

Dra. Doraliza Correa Huamán

Chimbote – Perú

2019

DEDICATORIA

A mi esposo Carlos Asalde y a mis familiares por el amor y su apoyo incondicional que me brindaron en todo momento para culminar mis estudios de maestría.

Olga Judith Cachi Cerna,

Palabras clave:

Clima organizacional, satisfacción, salud

Keywords:

Organizational climate, satisfaction, health

Línea de investigación OCDE

Área: Ciencias médicas y de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Ciencias del cuidado de la salud y servicios
(Administración de hospitales y financiamiento)

Titulo

Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del hospital geriátrico PNP "San José" 2019

Title

Organizational climate and job satisfaction in workers of the geriatric hospital PNP "San José" 2019

Resumen

El propósito de esta investigación es Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José”, 2019. Es una investigación básica de nivel descriptivo relacional con diseño no experimental de corte transversal. Se encuestará a 89 trabajadores con dos cuestionarios uno para cada variable, los datos serán procesados con los programas Excel y SPSS v.23. Para el análisis de los datos se elaborará tablas para la descripción de las variables y para determinar la relación entre ellas se calculará el coeficiente de correlación de Spearman. Entre los principales resultados tenemos que: el 84.3% de los trabajadores del Hospital Geriátrico “San José” de la Policía nacional del Perú, Lima, 2018 registra un clima Organizacional Bueno, esta situación también se presenta en sus tres dimensiones (Liderazgo, motivación y relaciones interpersonales). El nivel de satisfacción laboral es bueno (50.6%). La dimensión de remuneraciones es la que tiene mayor porcentaje de bueno (76.4). Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José” ($p < 0.05$).

Abstract

The purpose of this investigation is to determine the relationship that exists between the Organizational Climate and the Labor Satisfaction in workers of the PNP Geriatric Hospital "San José", 2019. It is a basic research of relational descriptive level with non-experimental cross-sectional design. 89 workers will be surveyed with two questionnaires, one for each variable, the data will be processed with the Excel and SPSS v.23 programs. For the analysis of the data, tables will be prepared for the description of the variables and to determine the relationship between them, the Spearman correlation coefficient will be calculated. Among the main results we have that: 84.3% of the workers of the Geriatric Hospital "San José" of the National Police of Peru, Lima, 2018 registers a good organizational climate, this situation is also presented in its three dimensions (Leadership, motivation and relationships). The level of job satisfaction is good (50.6%). The remuneration dimension has the highest percentage of good (76.4). There is a direct and significant relationship between the Organizational Climate and the Labor Satisfaction of the workers of the PNP "San José" Geriatric Hospital ($p < 0.05$).

Índice

Pág.

Dedicatoria	i
Palabras claves	ii
Título	iii
Resumen.....	iv
Abstract	v
1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes y fundamentación teórica.....	1
1.2 Justificación.....	16
1.3 Problema	17
1.4 Conceptualización y operacionalización de variables.....	19
1.5 Hipótesis.....	21
1.6 Objetivos	21
2 METODOLOGÍA	22
2.1 Tipo y diseño.....	22
2.2 Población y muestra	22
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.4 Procesamiento y análisis de la información	24
3 RESULTADOS	25
4 Análisis y discusión.....	31
5 Conclusiones y recomendaciones.....	34
5.1 Conclusiones:.....	34
5.2 Recomendaciones.....	35
6 Referencias Bibliográficas	36
7 Anexos	40

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes y fundamentación teórica

Pecino et al. (2019), este es un estudio descriptivo, transversal. Los participantes de la investigación son 442 empleados públicos. Se desarrolló un modelo de ecuación estructural (clima organizacional), satisfacción laboral, burnout, stress stress). Estos confirman que el clima organizacional está correlacionado con el estrés del rol (-0,594), la satisfacción laboral (0,746) y el agotamiento (-0,408), mientras que el estrés del rol está correlacionado con el agotamiento del trabajo (0.953) y la satisfacción laboral (-0,685). Finalmente, existe una relación negativa (inversa) y significativa (-0.664) entre el agotamiento y la satisfacción laboral. El estudio confirma que un clima organizacional positivo podría llevar a trabajadores menos estresados y agotados y, al mismo tiempo, a empleados más satisfechos con un mejor bienestar.

Loh et al. (2019), después de leer los resúmenes y los textos completos, incluimos 56 artículos en nuestra revisión. Encontramos que la influencia de la variable clima organizacional en la salud de los empleados ha sido apoyada en investigaciones anteriores. Sin embargo, las hipótesis a nivel individual se apoyan más frecuentemente que aquellas a nivel organizacional. Aunque la mayoría de los estudios analizaron datos auto informados y, por lo tanto, posiblemente sufrieron de un sesgo del método común, la mitad de los estudios intentaron explícita o implícitamente reducir el sesgo. Los estudios con y sin remedios para reducir el sesgo del método común dieron resultados similares, lo que sugiere que el sesgo del método común tiene poco impacto en el clima organizacional investigación. En general, casi no se encontraron diferencias entre las diferentes estructuras del clima organizacional. La revisión actual incluye varias recomendaciones para futuras investigaciones.

Farag et al. (2019), la recolección de datos comenzó en enero de 2014 y duró 6 meses. Los resultados del análisis de la trayectoria mostraron un buen modelo final adecuado con el 15% de la variación explicada en la motivación de seguridad de las enfermeras. Clima de seguridad. Las dimensiones de la retroalimentación de error ($\beta=0,38$; $p\leq 0,00$) y la respuesta no punitiva a los errores ($\beta=0,22$; $p=0,01$) predijeron significativamente el resultado. Hay una necesidad de factores tanto organizacionales como sociales para motivar a las enfermeras a reportar errores. Se necesitan prácticas de liderazgo que enfatizen la seguridad como una prioridad para mejorar la motivación de seguridad de las enfermeras.

Jang y Oh (2019), en su investigación realizado en 263 enfermeras de cuatro hospitales generales en Corea del Sur. Consideraciones éticas: este estudio fue aprobado por la Junta de Revisión del Instituto de la Universidad de Hallym antes de la recopilación de datos. Resultados: la satisfacción laboral se correlacionó positivamente con el clima ético y el liderazgo ético. El clima ético en relación con los hospitales y el liderazgo en la orientación hacia las personas fueron factores influyentes o determinantes para el nivel de satisfacción laboral que lograron las enfermeras.

Tueros (2018), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la gerencia regional de salud La Libertad, 2018” logra las siguientes conclusiones: La relación entre clima organización y satisfacción laboral del personal administrativo de la gerencia regional de salud La Libertad es positiva y altamente significativa ($p=0,000$). El clima organizacional es 54,9% malo, 34,1% regular y 11,0% bueno. La mayoría de los trabajadores (79.3%) de la gerencia regional de Salud Libertad, indica que es de nivel regular, 15,9% malo y 4,9% bueno. La dimensión de liderazgo de la variable de clima organizacional se relaciona positiva y altamente significativa con la satisfacción laboral ($p=0,000$). La dimensión de motivación de la

variable de clima organizacional se asocia de una manera positiva y altamente significativa con la variable satisfacción laboral ($p=0,000$).

Millán y Montero (2017), en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORRAD de Chiclayo”, en donde se entrevistó a una muestra de 29 empleados. Como resultados se tiene que entre el clima organizacional y satisfacción laboral existe relación significativa; también se determina que existe diferencia significativa en el análisis por dimensiones de ambas variables, también se tiene que la dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral es la única dimensión que está asociada a la dimensión condiciones laborales del clima organizacional.

Vallejos (2017), en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción en la Mirrored de Salud San Martín”, Concluye que entre el clima organizacional y la satisfacción laboral existe alta relación ($r_s=0,701$).

Pérez (2016), en el estudio en su estudio “Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del hospital nacional Sergio Enrique Bernal - Collique de Comas, cuyos resultados nos indican que más de la mitad (58%) de los enfermeros indican tener una satisfacción de nivel media, en las dimensiones de evaluación institucional; desarrollo y capacitación; habilidades y capacidades; y condiciones laborales. En cuanto a las relaciones interpersonales la mayoría (92%) de los enfermeros se encuentran en un nivel medio, en las dimensiones de: compromiso laboral, solidaridad o cohesión y apoyo jerárquico. Finalmente se tiene que existe una asociación directa positiva entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los enfermeros del hospital.

Peña (2015), concluyó que el clima organizacional en los trabajadores es bueno; indican que están satisfechos laboralmente sobre todo con respecto a los sueldos y el reconocimiento que le da el jefe y sus compañeros de trabajo.

Requena (2013), nos presenta como conclusión que entre estas variables en estudio no existe una relación significativa; el 42,4% de los trabajadores indican que el clima laboral es de nivel medio, y la mayoría (71.2%) indican que el nivel de satisfacción laboral es regular.

Vásquez (2007), en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, realizado en 52 enfermeras, nos indica que el 48% presentan motivación media; asimismo, en más de la mitad (53.8%) indica tener un nivel medio; y después de calcular la prueba Chi – Cuadrado determina que entre la satisfacción Laboral y el nivel de motivación del profesional de Enfermería existe una relación significativa.

Clima organizacional es una propiedad o una cualidad de una organización percibido o experimentado por todos los integrantes de una organización que terminan influyendo directamente en el comportamiento del recurso humano (Chiavenato, 2005).

Clima organizacional es el clima o ambiente humano por el cual los integrantes o trabajadores prosperan sus actividades asignadas según sus perfiles de trabajo. Además, encontró que, para se presente o exista un clima laboral bueno, en una compañía, debe encontrarse en el punto en que, la persona siente que trabaja en un entorno favorable y donde aporta sus dotes cognitivos y talentos personales (Baguer, 2005).

Según MINSA (2011), el clima organizacional existe basado en las percepciones manifestadas por los miembros o integrantes de una institución en relación con su centro laboral o ambiente físico donde labora, las diversas relaciones interpersonales y las diversas regulaciones convencional y no

convencional que afectan dicho trabajo. En ese mismo sentido, el clima tiene cierta constancia o permanencia a pesar de que se pueda dar o presentar ciertos cambios por hechos coyunturales; tiene una fuerte influencia o impacto en el comportamiento y la manera como se desempeña los integrantes de una institución; afecta el compromiso e identificación de sus integrantes: y es afectado por diversos factores como el manejo de la dirección, políticas y planes de gestión.

La importancia del clima organizacional para el MINSa (2011), es comprender de manera metódica y científica, las expresiones de los individuos sobre su ámbito laboral y circunstancias de trabajo, cuya finalidad es producir proyectos o planes que consientan mejorar los factores negativos identificados, para que finalmente repercuten en el deber y el rendimiento del recurso humano de salud.

En el transcurrir de los tiempos las personas se han mantenido por la lucha constante de la equidad; sin embargo, la singularidad de los individuos se pierde ante la gran diversidad, resultando confuso el poder entender y comprender el comportamiento humano; por lo que las teorías del comportamiento organizacional, tratan de consolidar una secuencia de definiciones y variables que contribuyen a la investigación de manera en que los individuos se relacionan en distintos entornos. En las singularidades del comportamiento organizacional se desencadena una hilera de las variables como la autoestima, carácter, la personalidad, la inteligencia, la motivación, el aprendizaje y la cultura, entre otros según Mc Gregor (1989), quien además señala que a partir de la teoría que se tiene del comportamiento humano se origina la gran generalidad de las acciones de la administración. El comportamiento organizacional es una manera de estudiar la influencia o el impacto de las personas, los grupos y la estructura, que tienen ante el comportamiento de la organización, con la finalidad de aplicar dicho conocimiento al mejoramiento del mismo; por lo cual, se deberá considerar relevante entender el comportamiento de los trabajadores dentro de una

organización, en este caso para lograr la eficiencia del servicio que se proporciona a los usuarios en una organización de salud. (Chiavenato, 2009)

Con respecto a la Teoría “X” y “Y” de Mc Gregor, Chiavenato (2011) afirma que representan dos actitudes que son las que agrupan diversas maneras de cómo se conciben los recursos humanos en una organización. La teoría “X”, basada en los supuestos que el trabajo se considera como una mercancía y debe ser comprada al igual que cualquier otro material, la persona humana evita trabajar ya que les disgusta hacerlo, las personas solo son motivadas con incentivos económicos, no económicos o externos, los individuos no son capaces de tener el autocontrol y una autodisciplina, por lo general los objetivos de la organización no coinciden con los objetivos que tienen los trabajadores, la población de la institución huye a la responsabilidad, la masa poblacional económicamente activa son resistente a los cambios, por lo que es importante que las organizaciones estructuren y planifiquen sus actividades de tal manera que sean controladas las emociones y las conductas estén controladas, debido a que se presentan como imprevisibles. Por lo tanto, la teoría X, no presenta una idea realista de lo que significa el trabajador en la empresa. Mas bien tiene presente como es que las personas perciben el trabajo. Entonces para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades en la empresa, el personal directivo tiene que usar formas de presionar u obligarlos.

Según Chavenato (2011), citado por Tueros (2018), nos dice que la teoría “Y”, nos da un visión diferente a la teoría “X”, nos dice que el trabajo es como cuando se juega o se descansa por lo que el trabajadora disfruta y está satisfecha, los individuos dirigen sus tareas hacia el logro de los objetivos organizacionales, hombres y mujeres aceptan responsabilidades, los integrantes de la organización emplean la imaginación, su creatividad y su ingenio como características propias para solucionar problemas. Es así que esta teoría “Y” genera una mayor aporte al estudio, puesto que propone un estilo de dirección democrático y participativo, identificación de áreas de mejora.

También se tiene la Teoría relacionada al clima organizacional de Likert, la que es conocida también como la de los sistemas de organización de Rensis Likert, enunciado por el autor Brunet (2004), quien indica que la forma como se comportan los trabajadores en una empresa tiene mucho que ver con la forma de cómo actúan los administrativos y las condiciones laborales en la cual los individuos aprecian; por esta razón, la respuesta está definida por la consideración. Define tres variables que indican los rasgos o características particulares de la empresa y son las que intervienen en la sensación individual del clima. Además, Likert después de realizar muchos estudios con trabajadores y con empresas, logra mostrarnos cuatro tipos de dirección y a continuación la ilustramos: 1) Autoritario-coercitivo, no existe una confianza de los directivos con los individuos, la toma de decisiones es centralizada y creen en todo momento que los trabajadores podrán laborar bien solo cuando se someten a un castigo y cuando tienen algún miedo, tampoco existe una buena comunicación entre directivos y subordinados. 2) Autoritario-benevolente, en este tipo de dirección existe una confianza limitada entre el directivo y el trabajador, el directivo es paternalista, se motiva al trabajador utilizando una opción económica, existe una mejora en la comunicación y también mejora la productividad. 3) Consultivo, este tipo de dirección se caracteriza porque el control es compartido entre los diferentes niveles jerárquicos incluyendo también a los trabajadores, acá los objetivos son compartidos también con los subordinados puesto que existe un nivel de confianza y libertad de decisiones específicas. 4) Participativo, las decisiones en este tipo de dirección son tomadas en consenso, la comunicación es fluida a través de la empresa, y la recompensa hacia los trabajadores descansa en una manera económica y económica. Los tipos directivos 1 y 2 son de tipos cerrado y rígida y por lo desfavorable, por otro lado, se tiene los modelos de clima abierto, con una estructura fiables y por lo tanto favorable (3 y 4).

Por otro lado, se tiene a Brunet (2004), quién nos dice que existe tres tipos de variables caracterizan o identifican o influyen a la percepción del Clima en una organización:

- 1) Variables causales o independiente, las que nos indican como es que una empresa evoluciona y como es que logra sus resultados. Ejemplo: la variable estructura organizativa y la administración, la variable decisiones, la competencia y actitudes.
- 2) Variables intermedias, identifica la parte interna de la empresa y la toma de decisiones.
- 3) Variables finales o de resultado, son las que indican los resultados de la empresa tales como: la ganancia, el rendimiento y las pérdidas.

Por lo que se puede concluir que, en la organización, los factores extrínsecos e intrínsecos determinan cómo será el desempeño de los integrantes de la empresa y generan en que clima o ambiente se desenvolverá una empresa.

Lo revisado hasta el momento nos llevan a decir que las empresas deben darle atención a cómo es que los trabajadores perciben el clima laboral, porque determinan el comportamiento y actitudes de los trabajadores, lo que indicaría que es más importante darle atención a la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima, más que de cómo es el clima. Lo que marca la importancia que hay que darles a las percepciones de los trabajadores, de ahí la necesidad de que el personal directivo sepan cual es clima que prima en la empresa y que clima quieren lograr o tener para lograr mejores resultados, donde resalta la necesidad de contar con una adecuada comunicación laboral, como lo afirma Chiavenato (2005).

Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, Elton Mayo, mentado por Chiavenato (2005), con sus coparticipes, propusieron los supuestos basados en las de las relaciones humanas (escuela humanística de la administración). Basado en una perspectiva con la cual mantiene relación tanto en enunciados

como en valores y la importancia, en toda la empresa, del individuo. Kurt Lewin como uno de los fundadores destacó las ventajas de intervención de los miembros de un equipo de trabajo referido como “Dinámica de grupos” y lo que también estimuló y originó copiosas investigaciones de la conducta de una empresa.

En conclusión, la teoría nos muestra la necesidad de democratizar y humanizar la administración de una empresa con el fin de lograr su eficiencia. Por lo cual Elton Mayo, busco entender las dificultades humanas que son parte de la actual industrialización y las tecnologías. Es así, que esta teoría de relaciones humanas busco remplazar a la teoría clásica con los siguientes supuestos: la organización esta constituid por grupos de personas, se da atención a los individuos que integran la organización, da importancia a la Psicología, delegación de las responsabilidades, da autonomía al trabajador, confianza y apertura, preocupación de dinámicas grupales, etc. (Chiavenato, 2011)

Entre los hallazgos más significativos de Mayo tenemos: el trabajo es una actividad de integración social, el trabajador es parte de un grupo social, da vital importancia a la comunicación en la organización, y los directivos son caracterizados por un comportamiento democrático, la persona humana es motivada porque es reconocida, la civilización industrializada fomenta una desintegración de la familia, grupos informales y la religión, mientras la fábrica proporcionará un nuevo hogar. Entonces, se puede determinar que la extensión social entabla su categoría de eficiencia y competencia; el comportamiento social de los empleados consolida la conducta por completo de la organización, no afecta ni conduce aisladamente como individuos. Siendo así, los trabajadores no podrían constituir por sí mismos su parte en los logros de la empresa, sino que debían dejar que se implante e imponga en el grupo las normas grupales, el integrante de una organización podrá recibir castigos que pueden ser sociales o pueden ser morales de sus compañeros que lo único que buscan es logara el cuadro ante los estándares del grupo. (Salazar, 2012)

Analizando las propuestas teorías del clima organizacional a manera personal puedo indicar que comparto más con la Teoría que tiene que ver con las Relaciones Humanas que nos plantea Elton Mayo; puesto que, enfatiza al la persona humana como el principal pilar dentro de la compañía, buscando ensalzar los factores como los sociales y psicológicos que ocasionan todas relaciones humanas hacia el logro de metas institucionales.

Satisfacción laboral, según Atalaya (1999) la satisfacción laboral es conocida como el producto de las actitudes del empleado hacia su empleo, los componentes concretos (compañeros de trabajo, compañía, administrador o directivos, ascensos, condiciones de trabajo, salarios) y lo que se da en general en la vida. Por consiguiente, la satisfacción laboral se considera como el conjunto de actitudes que tiene la persona hacia su experiencia laboral. Es así, que la persona que se siente muy satisfecha en su lugar de trabajo, posee actitudes consideradas positivas hacia el empleo que desempeña; por otro lado, la persona insatisfecha manifiesta actitudes negativas y a menudo no colabora con la gestión.

Así también, es conceptualizada como el producto de comparar las expectativas negativas y positivas de la persona hacia su ambiente de trabajo y su rendimiento laboral, como una evaluación de lo ideal y real. (Palma, 2014)

A continuación, hacemos referencias de teorías relacionados a la satisfacción laboral:

Teoría de la jerarquía de necesidades básicas, que nos plantea Maslow (1970), mencionado por Chiavenato (2011), indica que los trabajadores se encuentran en la lucha continua de lograr cubrir sus necesidades, no solo las fisiológicas o de seguridad, igualmente en la de estima, pertenencia social y de las necesidades de autorrealización; así como lo plantea en su pirámide de

necesidades. Maslow plantea cada necesidad de la subsecuente manera: (1) Fisiológicas: que son esenciales para la sobrevivencia, las que son habitación, alimentación, y protección al sufrimiento y dolor, llamadas también necesidades biológicas. (2) Seguridad: son las orientadas a lograr vivir en un ambiente no hostil, libres de peligro. (3) Sociales: como individuos sociales que somos necesitamos de interactuar con otras personas para lograr la pertinencia en grupos, amistad, afecto, etc. (4) Estima: se refiere al amor propio y confianza que tiene en sí mismo el individuo. (5) Autorrealización: se las que se logran mediante el desencadenamiento de capacidades y aptitudes, corresponde a la parte superior de una pirámide se encuentran en la posición superior de la pirámide y manifiestan la dedicación que pone cada persona por lograr su potencial y desarrollo durante su vida.

Teoría de Herzberg o teoría motivacional (aproximación bifactorial), enunciada por el psicólogo Frederick Herzberg (1968) aludido por Chiavenato (2005), conocida también como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”, postula que la satisfacción es resultado del óptimo estado motivacional. El autor busco estudiar lo que la gente quiere de su trabajo, encontrando ciertos factores, como los motivacionales o intrínsecos que tienen el potencial de lograr un estado de conformidad o satisfacción con el puesto laboral, porque cubren las “necesidades de desarrollo psicológico”. De tal manera que el recurso humano de una organización se interesa en ampliar la cantidad de conocimientos y desarrollar actividades más creativas, teniendo en cuenta su individualidad y alcanzando objetivos reales; pero cuando el desarrollo psicológico es limitado, se experimenta carencia de satisfacción. También se tiene que, los factores higiénicos o extrínsecos son las condiciones físicas y ambientales del ambiente laboral de los integrantes de una organización están asociados a la insatisfacción laboral, su presencia no incrementa la satisfacción, pero si no están determinan insatisfacción (lineamientos de la administración de la compañía, el ambiente de trabajo, la supervisión y las relaciones interpersonales). Es así que, el daño de dichos factores como por modelo el

sentirse desigualmente pagado lo que originaría insatisfacción, y aunque existiera un crecimiento considerable del sueldo laboral, se eliminaría la insatisfacción, pero no originaría total satisfacción laboral.

En resumen, esta teoría nos dice que es en las fuerzas internas donde surgen tanto la motivación y satisfacción que tiene el trabajador. Entonces resulta que, los gerentes y supervisores poseen la responsabilidad relevante de crear un clima motivador y unir alianzas y unir esfuerzos para enriquecer nuestra labor. (Callan, 2015)

También citamos a Dawis (1994) quién nos presenta su Teoría denominada del ajuste en el trabajo, quién nos dice que anunciado que la satisfacción o insatisfacción del trabajador depende de la discrepancia o correspondencia entre lo esperado en el trabajo (necesidades, conocimientos, valores, actitudes, etc.) y lo realmente se obtiene. Por tanto, es común que exista correspondencia entre la persona y el ambiente laboral. Existen dos modelos de correspondencia, una vinculada a las tareas del trabajador y otra vinculada con las necesidades y valores del individuo. Dichas correspondencias lógicas promueven que el empleado se sienta contento o satisfecho con la actividad que tiene que cumplir en a empresa, en caso opuesto genera insatisfacción. El nivel de insatisfacción o satisfacción son vistos como la expectativa de que un individuo vaya a continuar en su lugar o puesto de trabajo, le otorguen el reconocimiento que se merece y logre tener éxito (Sempertegui, 2014)

Teoría de la discrepancia, manifestada por Locke (1984), señala que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son estados emocionales, placenteros o no placenteros, respectivamente, según los valores laboras congruentes con sus necesidades. representa un estado emocional placentero en función de valores laborales congruentes con las necesidades, lo que podría llevarlo a que este sea Así mismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, logrado de la valoración del trabajo. En este punto de

vista se considera el carácter dinámico de los valores independientes de cada persona, así como también, la jerarquía de valores que cada persona posee. Finalmente, la insatisfacción también puede ocasionarse por la disconformidad entre la medida de una faceta que la persona posee hacia el trabajo y le gustaría tener y el nivel de pertinencia personal o el valor que se asigna a cada fase de la ocupación y hace contrastar con la práctica. (Sempertegui, 2014)

Otra de las teorías que revisaremos es la correspondiente a de los eventos situacionales, en ésta se considera que la satisfacción laboral que tiene un individuo depende de ciertos factores y eventos situacionales. En las características situacionales o laborales que se evalúan antes de admitir el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). (Alfaro, 2012)

De todas las propuestas teóricas mencionadas es adecuado resaltar que la satisfacción laboral que tiene un individuo es la actitud hacia el trabajo; todo ello a su vez que logra una consecuencia positiva en el desempeño del empleo y perfeccionamiento del ambiente o clima organizacional. Por lo tanto, en el presente estudio, la teoría motivacional es la base para la satisfacción laboral. Siendo las demás teorías un complemento que ayuda a comprender al empleado satisfecho e insatisfecho dentro de una organización y los resultados a lo que conlleva ello. (Callan, 2015)

Dimensiones del clima organizacional, según R.M. N° 468/MINSA (2011), son las particularidades expuestas de ser señaladas en una organización y que actúan en el comportamiento del personal humano y que pueden ser clasificado. En el clima de una organización de salud intervienen las siguientes dimensiones que tienen que ser evaluadas y son: (1) Comunicación, que están asociadas a las redes de comunicación existentes y la comodidad de que los integrantes hagan escuchar sus quejas. (2) Conflicto y cooperación, referido a la escala de colaboración, patrocinio material y humano que recibe el individuo

de su institución. (3) Confort, referida al hecho de crear o generar un ambiente o clima agradable. (4) Estructura, es la percepción que tienen los trabajadores respecto a las reglas, procedimientos y trámites para la ejecución de sus tareas. (5) Identidad, sentimiento de pertenencia y sensación de participar con los objetivos institucionales. (6) Innovación, anhelo por probar nuevas formas. (7) Liderazgo, influencia ejercida para que se logren los resultados. (8) Motivación, conjunto de intenciones y expectativas, reacciones y actitudes, que se evidencian frente a determinados impulsos. (9) Recompensa, medida para premio o castigo. (10) Remuneración. (11) Toma de decisiones, evalúa la información que está disponible y analiza como delega esta función entre los niveles jerárquicos.

También se tiene a Likert, que es citado por Brunet (2004), nos menciona que para medir la percepción del clima se debe considerar las siguientes dimensiones: (1) Métodos de mando, orientado para la influencia de los trabajadores. (2) Características o rasgos de las fuerzas motivacionales, orientados a la motivación de los individuos y atender a sus necesidades. (3) Características que exigen toda buena comunicación. (4) Singularidades de los procesos de influencia, de la dicotomía superior/subordinado para entablar objetivos de la institución. (5) Características o rasgos de los procesos que corresponde a la toma de decisiones, para el reparto de funciones y la pertinencia sobre que se basan las decisiones. (6) Características correspondiente a procesos de planificación, para la fijación de los objetivos o directrices de la empresa. (7) Características del control en todos los niveles de la empresa. (8) Objetivos del rendimiento y del perfeccionamiento.

Brunet (2004), enfatiza las dimensiones que propone Pritchard y Karasick: (1) Autonomía, referid al nivel de independencia para la toma de decisiones y para que pueda solucionar los problemas. (2) Conflicto y cooperación en los empleadores para el ejercicio de su trabajo. (3) Relaciones Sociales, esta referi al ambiente o atmosfera social y amical en la institución. (4) La estructura,

referidas a las directrices, las políticas y consignas que dirigen la manera de ejecutar una tarea. (5) Remuneración, salarios y beneficios sociales. (6) Rendimiento, referida a la relación de trabajar bien a consecuencias del nivel de remuneraciones que tiene el individuo o trabajador. (7) Motivación. (8) Estatus, aspecto referido a la posición jerárquica. (9) Innovación y flexibilidad, cubre la intención de una organización de probar novedosas situaciones y amoldar las formas convencionales. (10) Toma de decisiones centralizada, referida a como se toma las decisiones en los diferentes niveles o instancias de la organización. (11) Apoyo, aspectos basados en la máxima dirección hacia los individuos frente a las dificultades relacionados al trabajo o no.

Del mismo modo, Rodríguez (1999), señala un instrumento muy comercializado, el de Litwin y Stringer, el que es presentado por las siguientes dimensiones: (1) Estructura de la organización, abarca directivas y normas que se establecen, según la percepción de sus integrantes. (2) Remuneraciones, escala referidas al reconocimiento y recompensas relacionadas a la remuneración. (3) Responsabilidad, cualidad o grado en percibido ante ciertas responsabilidades. (4) Riesgos y la toma de decisiones, que ofrecen posibilidad del individuo de poder asumir riesgos y tomar decisiones. (5) Apoyo, percepciones de los integrantes de la compañía de sentirse respaldados. (6) Conflicto, nivel de tolerancia ante un enfrentamiento.

Para finalizar, ante todo los aportes teóricos, para el presente estudio referida al clima organizacional, se ha tomado las dimensiones básicas y constantes, contemplando las siguientes:

- Liderazgo: es el proceso referida a motivar y ayudar a los individuos para que trabajen con entusiasmo y así poder concretar los objetivos definido, siendo un liderazgo efectivo cuando se tiene tendencia al logro de objetivos comunes. (Ferro, 2013)

- Motivación: percepción de los individuos sobre los incentivos utilizados para incentivar a los empleados y argumente sus necesidades, así como el grado en el cual expresan estar satisfechos con lo que hacen, con las soluciones y consecuencias de sus actividades laborales. (Vásquez, 2001)
- Relaciones interpersonales: es la interacción que se da en forma recíproca entre dos o más individuos reguladas por leyes sociales, basados en diversos aspectos como la honestidad, sinceridad, respeto, afirmación, habilidades y destrezas. Es considerado como medio para alcanzar determinados objetivos. (Vallejos, 2017)

Dimensiones de satisfacción laboral, de acuerdo a todo el aporte teórico, en este estudio se emplea tres dimensiones consideradas en el instrumento aprobado por la R.M. N° 468/MINSA (2011), las mismas que son:

- Remuneración: Los trabajadores valoran mejor los empleos con mayor remuneración económica porque le dan la posibilidad de niveles de consumo más elevados. Ciertamente suele estar asociado con el estatus social o de poder. (Pabloz, 2016)
- Seguridad Laboral: varía según el rubro de la organización, busca el bienestar laboral en base a lineamientos establecidos para disminuir riesgos de salud física y psicológica. (Vallejos, 2017)
- Reconocimiento: Ayuda a los empleados a mejorar su rendimiento y lograr reconocimiento laboral y en su superación personal. Lo que finalmente logra mejorar el ambiente laboral. (Callan, 2015)

1.2 Justificación

Este estudio es importante porque trata de las percepciones que tiene el trabajador sobre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral que están vinculadas a ver las relaciones humanas en el hospital Geriátrico PNP

“San José”. Con este trabajo se estará validando conocimientos de la gestión de recurso humano.

En esta investigación se tendrá referencias de cada las dos variables en estudio y sus dimensiones que la conforman, lo que nos permitirá contar con información que ayude a solucionar algunos problemas en el Hospital Geriátrico PNP “San José” relacionados a la Satisfacción laboral y al Clima organizacional.

El lograr determinar la existencia de relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral permitirá tener la posibilidad de tomar algunas medidas para mejorarlas de acuerdo a los objetivos y misión de la Hospital Geriátrico PNP “San José”, donde esta debe de ser cada vez más competitiva.

Esta investigación es importante porque se trata de una institución de servicio de salud a las personas adultas y que estas en los últimos tiempos han incrementado su esperanza de vida y el crecimiento poblacional lo que incrementa el crecimiento de esta población que recibe este servicio de salud. Finalmente, esta investigación servirá de referencia para futuros trabajos de investigación relacionadas a estas variables de gestión en la estas instituciones de servicios de salud.

1.3 Problema

El Hospital Geriátrico PNP San José es una entidad especializada que brinda atención de salud integral al Adulto Mayor de la familia policial, y se encarga de prevenir las enfermedades, brindar tratamiento y rehabilitación, especializado y promover estilos de vida saludable en un marco de respeto, equidad de género, calidad y seguridad contribuyendo así a su desarrollo para un envejecimiento activo y saludable.

La población que accede a la atención de salud en este establecimiento son Titulares y Familiares Adultos Mayores (60 años a más) con derecho. En virtud de la importante labor que realiza, las acciones están orientadas a la consecución de los objetivos trazados por la institución, que es la promoción de los estilos de vida saludable, lograr prevenir las enfermedades, el tratamiento y la rehabilitación especializada del usuario.

En los últimos años ha cumplido o logrado la mayoría de sus metas programadas, pese a limitaciones de logística, de infraestructura, equipamiento y principalmente en recursos humanos.

A pesar que se ha desarrollado cursos y talleres para potenciar el recurso humano no logró cumplir al 100% sus metas debido al déficit de personal tanto asistencial como administrativo. Sumado a ello la pertinencia de lograr óptimamente los diferentes procesos de gestión.

Otras de las cosas que se han percibido es la necesidad de orientar las actividades de capacitación para mejorar las competencias de los trabajadores encaminados a cumplir la misión de esta institución de salud.

También es importante indicar que en este hospital geriátrico se atienden más de 23,000 consultas anuales, la tasa de mortalidad es mayor a 23%.

Por lo expuesto nos planteamos el siguiente problema de investigación:

¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José” 2019?

1.4 Conceptualización y operacionalización de variables.

Variable: Clima Organizacional

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Son las apreciaciones señaladas por los integrantes de la compañía en relación al centro laboral, el entorno físico en la que se presentan, las relaciones interpersonales que se dan en torno a él y los múltiples preceptos convencionales y no convencionales que afectan dicho trabajo. (MINSa, 2011)	La presente variable se deduce mediante la identificación de dimensiones que son liderazgo, motivación, relaciones interpersonales; a su vez 8 indicadores, que responde a 20 proposiciones evaluadas por la escala de Likert.	Liderazgo	Liderazgo autocrático Liderazgo participativo Liderazgo transformacional	Ordinal Bueno: 74 – 100 Regular: 47 – 73 Malo: 20-46
		Motivación	Impulso a metas Capacitación permanente	
		Relaciones Interpersonales	Responsabilidad en el trabajo Relación armoniosa Compromiso con la institución.	

Variable: Satisfacción Laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Actitud notada en los individuos ante el trabajo definido por la calificación sobre las condiciones en las cuales se ejecuta las funciones laborales, vinculados con oportunidad de desarrollo personal, relaciones adecuadas entre trabajadores, beneficios laborales y remunerativos que perciben, políticas. (Palma, 2014).	Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables de los empleados hacia su trabajo, lo cual en este estudio es definido por dimensiones que son remuneración, seguridad laboral y reconocimiento; así mismo, se consideran 8 indicadores, medidos en un cuestionario de 20 ítems, determinados por la escala de Likert.	Remuneración	Satisfacción económica Seguridad económica	Bueno: 74 – 100 Regular: 47 – 73 Malo: 20-46
		Seguridad Laboral	Ventilación e iluminación Temperatura y espacio Limpieza y seguridad	
		Reconocimiento	Confianza en sí mismo Aceptación institucional Reconocimiento institucional	

1.5 Hipótesis

Sobre la base de antecedentes y reporte de otros investigadores, se plantea la hipótesis: “Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José”, 2019.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José”, 2019.

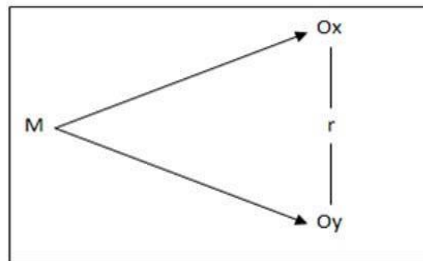
Objetivos específicos:

1. Describir el Clima Organizacional en los trabajadores en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José”, 2019.
2. Describir la Satisfacción laboral de los trabajadores en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José”, 2019.
3. Determinar si entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José” 2019 existe una relación significativa.

2 METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño

Investigación básica de nivel descriptivo y relacional con diseño no experimental de corte transversal, cuyo esquema se presenta de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra

O_X: Variable clima organizacional.

O_Y: Variable satisfacción laboral.

r: Relación entre variables

2.2 Población y muestra

La población en estudio se constituyó por los trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José”, 2019.

La muestra fue constituida por 89 trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José”, 2019.

El tamaño de la muestra fue calculado con la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

N= Población (212)

n = Tamaño de la muestra

Z = Grado de confiabilidad (0,95)

p = Proporción de sujetos con cierta característica (0,50)

q = 1 – p = 0.50

E = Margen de error (0,08)

n = 89 trabajadores

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó con la técnica de la encuesta y para ello se utilizó un cuestionario para cada una de las variables en estudio (ver anexo 1). Estos instrumentos fueron tomados de la investigación de Tueros (2018), las cuales consta de 20 ítems y son del tipo de escala de Likert con cinco alternativas de respuestas.

Para la confiabilidad del instrumento se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach lográndose un valor de 0.894 y 0.885 para el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, respectivamente (ver anexo 2).

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Para el proceso de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel 2016 y el programa estadístico IBM SPSS v.23.

Para el análisis de los datos se elaboraron tablas para describir cada una de las variables en estudio y para determinar la relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, porque los datos evidenciaron que no siguen una distribución normal.

3 RESULTADOS

Tabla 1: Nivel de Clima Organizacional en trabajadores del Hospital Geriátrico “San José”.
Policía Nacional del Perú. Lima 2018.

Nivel	f	%
Bueno	75	84.3
Regular	14	15.7
Malo	0	0.0
Total	89	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores del Hospital.

En la tabla 1 se puede apreciar que el 84.3% de los trabajadores del Hospital Geriátrico “San José” de la Policía nacional del Perú, Lima, 2018 registra un clima Organizacional de Bueno, un 15.7% regular y ninguno de los trabajadores registra un nivel malo.

Tabla 2: Dimensiones del Clima Organizacional según nivel. Trabajadores del Hospital Geriátrico “San José”. Policía Nacional del Perú. Lima 2018.

Nivel	Dimensión del Clima Organizacional					
	Liderazgo		Motivación		Relaciones interpersonales	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	75	84.3	78	87.6	75	84.3
Regular	14	15.7	11	12.4	14	15.7
Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	89	100,0	89	100.0	89	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores del Hospital.

En la tabla 2 se visualiza que en las tres dimensiones del Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Geriátrico “San José” de la Policía nacional del Perú, Lima, 2018, indican que es de nivel bueno con 84.3%, 87.6% y 84.3% en Liderazgo, Motivación y Relaciones interpersonales respectivamente; también se puede apreciar que en ninguna de las dimensiones se muestra un nivel de malo.

Tabla 3: Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico “San José”. Policía Nacional del Perú. Lima 2018.

Nivel	f	%
Bueno	45	50.6
Regular	44	49.4
Malo	0	0.0
Total	89	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores del Hospital.

En la tabla 3 se puede apreciar que el 50.6% de los trabajadores del Hospital Geriátrico “San José” de la Policía nacional del Perú, Lima, 2018 considera que la satisfacción laboral es de nivel bueno, el 49.4% considera que es regular y ningún trabajador indica que sea de nivel malo.

Tabla 4: Dimensiones de la Satisfacción Laboral según nivel. Trabajadores del Hospital Geriátrico “San José”. Policía Nacional del Perú. Lima 2018.

Nivel	Dimensión de la Satisfacción Laboral					
	Remuneración		Seguridad laboral		Reconocimiento	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	68	76.4	45	50.6	47	52.8
Regular	21	23.6	35	39.3	42	47.2
Malo	0	0.0	9	10.1	0	0.0
Total	89	100,0	89	100.0	89	100,0

Fuente: Encuesta a los trabajadores del Hospital.

En la tabla 4 se visualiza que en la dimensión Remuneraciones de la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Hospital Geriátrico “San José” de la Policía nacional del Perú, Lima, 2018, es la que registra mayor porcentaje (76.4%) en el nivel bueno y la dimensión que indica un porcentaje en el nivel malo es Seguridad Laboral con un 10.1%.

Tabla 5: Prueba de Normalidad de puntajes del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Trabajadores del Hospital Geriátrico “San José”. Policía Nacional del Perú. Lima 2018.

Variables / Dimensiones	Kolmogorov–Smirnov	<i>p</i>
Clima organizacional	0.158	0.000
-Liderazgo	0.227	0.000
-Motivación	0.227	0.000
-Relaciones interpersonales	0.287	0.000
Satisfacción laboral	0.231	0.000

Fuente: Encuesta a los trabajadores del Hospital.

En la tabla 5, después de realizar la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov–Smirnov, se tiene que los puntajes de la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, son conjuntos que no tienen una distribución normal ($p < 0,05$ para todos los casos).

Este resultado nos lleva a calcular el coeficiente de correlación de Spearman para poder evaluar la correlación de entre el Satisfacción laboral y el Clima Organizacional.

Tabla 6: Correlación entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en trabajadores del Hospital Geriátrico “San José”. Policía Nacional del Perú. Lima 2018.

Variables / Dimensiones		Correlación de Spearman	<i>p</i>
Satisfacción laboral	Clima organizacional	0.802	0.000
	- Liderazgo	0.778	0.000
	- Motivación	0.729	0.000
	- Relaciones interpersonales	0.331	0.002

Fuente: Encuesta a los trabajadores del Hospital.

En la tabla 6, después de realizar el cálculo de correlación de Spearman, se tiene que entre la variable Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Geriátrico “San José” de la Policía nacional del Perú, Lima, 2018, se evidencia una relación positiva altamente significativa ($p < 0.01$); esta situación también se muestra entre la Satisfacción Laboral con cada una de las dimensiones del clima Organizacional ($p < 0.05$).

4 ANALISIS Y DISCUSIÓN

Se observa que en la tabla 1 se registra un clima organizacional buena, coincidiendo con los estudios de investigación donde confirma que un clima organizacional positivo podría llevar a trabajadores menos estresados y agotados (Pecino *et al.*), así mismo, los trabajadores indican que el clima organizacional es bueno (Peña).

Por lo contrario, encontramos que en las relaciones interpersonales el 92% de los enfermeros se registran en nivel medio, de acuerdo con sus dimensiones: compromiso laboral, solidaridad o cohesión y apoyo jerárquico. (Pérez) También podemos mencionar que el clima organizacional es 54,9% malo, 34,1% regular y 11,0% bueno. La dimensión de liderazgo de la variable de clima organizacional se relaciona en forma positiva y altamente significativa con la satisfacción laboral ($p=0,000$). (Tueros) y finalmente el 42,4% de los trabajadores identificó un nivel medio de clima laboral (Requena)

Se observa que la tabla 2 en la dimensión de motivación del clima organizacional se encuentra en un nivel bueno por lo contrario encontramos que el 48% presentan motivación media. (Vásquez) y finalmente hay una necesidad de factores tanto organizacionales como sociales para motivar a las enfermeras a reportar errores. Se necesitan prácticas de liderazgo que enfatizen la seguridad como una prioridad para mejorar la motivación de seguridad de las enfermeras. (Farag, *et al.*)

En la tabla 3 podemos observa que el nivel de satisfacción laboral se encuentra entre los niveles bueno y regular encontrando una similitud en los empleados públicos más satisfechos con un mejor bienestar. (Pecisno *eta al.*), Hospital Nacional Arzobispo Loayza satisfacción laboral el 53,8% de tienen nivel medio. (Vásquez), nos indican que el 58% de enfermeros tienen satisfacción considerado de nivel media, en relación a sus 4 dimensiones evaluación

institucional; desarrollo y capacitación; habilidades y capacidades; y condiciones laborales. (Pérez) y finalmente 71,2% tiene un nivel regular de satisfacción laboral. (Requena)

Se observa en la tabla 4 que la satisfacción laboral se encuentra en la dimensión de remuneración en el nivel bueno, encontramos similitud en el estudio que confirma que los empleados más satisfechos con un mejor bienestar. (Pecino *et al.*), satisfechos laboralmente sobre todo con respecto a los sueldos y el reconocimiento que le da el jefe y sus compañeros de trabajo. (Peña)

Se observa que la tabla 6 que existe una relación positiva altamente significativa, asimismo, esta situación también se muestra entre la Satisfacción Laboral con cada una de las dimensiones de la variable clima Organizacional; encontrado similitud con otros estudios donde la satisfacción laboral se correlacionó positivamente con el clima ético y el liderazgo ético. El clima ético en relación con los hospitales y el liderazgo en la orientación hacia las personas fueron factores influyentes en el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros. (Jang y Oh), en le Hospital Nacional Arzobispo Loayza existe una relación entre el nivel de motivación y la variable satisfacción Laboral del profesional de Enfermería. (Vásquez), también encontramos que si existe relación directa positiva entre las variables satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros del hospital. (Pérez), concluye que existe una relación alta ($r_s=0,701$) entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral. (Vallejos), se tiene que existe relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral y existe diferencia significativa en el análisis por dimensiones de cada una de las dos variables, siendo la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral, la única que tiene relación con la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional. (Millán y Montero) y finalmente existe relación directa positiva y altamente significativa entre las variable clima

organizacional y la variable satisfacción laboral en el personal administrativo de la gerencia regional de salud La Libertad con $p=0,000$. La dimensión de motivación del clima organizacional se relaciona positiva y altamente significativa con la satisfacción laboral con $p=0,000$. (Tueros). Por lo contrario, no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la variable satisfacción. (Requena), finalmente no se encontraron diferencias entre las diferentes estructuras del clima organizacional. La revisión actual incluye varias recomendaciones para futuras investigaciones. (Loh, *et al.*).

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

- 1.** El clima organizacional en los trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José”, se encuentra en un nivel bueno en sus tres dimensiones (liderazgo, motivación y relaciones interpersonales).
- 2.** La satisfacción de los trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José”, se encuentra entre los niveles bueno teniendo mayor porcentaje en la dimensión de remuneraciones y regular en la dimensión de seguridad laboral.
- 3.** El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José” si existe una relación.

5.2 Recomendaciones

- Considerando que entre las variables existe una relación directa y significativa es importante que se de atención al clima organizacional en el hospital geriátrico y de esa manera potenciar la Satisfacción laboral de los trabajadores.
- Fortalecer y crear incentivos o reconocimientos, dinerarios o no, a efecto de fortalecer el clima organizacional y por ende la satisfacción laboral.
- Fortalecer la seguridad laboral en vista que es la que registra un porcentaje un nivel malo.
- Realizar investigaciones sobre la satisfacción laboral pero que involucren también, otros factores o variables.

6 Referencias Bibliográficas

- Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, I. (2012). *Administración estratégica de empresa otorgada por la pontificia Universidad Católica del Perú* (Tesis de maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Atalaya, M (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Baguer, A. (2005). *Un timón en la tormenta*. Edición Díaz de Santos. España.
- Brunet, L. (2004) *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Callan, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en el hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- De Vellis, G. (2016). *La medición de las ciencias sociales y en la psicología, en estadística SPSS y metodología de la investigación*. México: Editorial Trillas.
- Farag, A., Perder, d., & Gedney-Lose, A. (1 de Julio de 2019). Nurses' Safety Motivation: Examining Predictors of Nurses' Willingness to Report Medication Errors. *Western Journal of Nursing Research*, 41(7), 954-972.
- García, A. (2015). *Clima y satisfacción laboral en los serenos de la municipalidad provincial del Santa* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, I. (2014). *Metodología de la investigación*. México, México D.F.: Mc Graw Hill.
- Jang, Y., & Oh, y. (1 de Julio de 2019). Impact of ethical factors on job satisfaction among Korean nurses. *Nursing Ethics*, 26(4), 1186-1198.

- Laurencio, L. (10 de octubre de 2014). El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/53-7-peruanos-enfrentado-conflictos-86146>
- Loh, m., Idris, M., Dormann, C., & Muhamad, H. (Octubre de 2018). Organisational climate and employee health outcomes: A systematic review. *Safety Science*, 118, 442-452.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México, México D.F.
- Manosalva, C.; Manosalva, L. y Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Ad Minister N° 26. Recuperado de http://www.academia.edu/14076206/El_clima_organizacional_y_la_satisfacción_laboral_un_análisis_cuantitativo_riguroso_de_su_relación
- Millán, J. y Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Moreno, E. (2018). *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. Brasil. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz-Fúnez, P., Aguilar-Parra, J., Padilla-Góngora, D., & López-Liria, R. (2 de Mayo de 2019). Organisational climate, role stress, and public employees' job satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, XVI(10).
- Pabloz, M. (2016). *Satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis doctoral). Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Palma, S. (2014). *Escala de clima laboral SC-SPC*. Lima, Perú: Editorial y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Peña, M.; Díaz, G. y Carrillo, A. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*. *Revista Internacional Administración y Finanzas*. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

- Pérez, D. y Villarreal, M. (2016). *Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del hospital nacional Sergio Enrique Bernales Collique – Comas* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Arzobispo Loayza, Lima, Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/42/0010%20202016%2020PER%C3%89Z-VILLARREAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes* (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras.
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Requena, C. (2013). *Clima y satisfacción laboral en trabajadores ediles del municipio de Contralmirante Villar Zorritos* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Tumbes, Perú.
- Resolución Ministerial N° 303-EF/43 (2014). *Política de cultura organizacional y clima laboral del Ministerio Economía y Finanzas*. Ministerio de Economía y Finanzas. Diario Oficial El Peruano.
- Resolución Ministerial N° 468/MINSA (2011). *Documento técnico: “Metodología para el estudio del clima organizacional” V.02*. Ministerio de Salud. Diario Oficial El Peruano.
- Resolución Ministerial N° 4626/MINSA (2015). *Documento técnico: “Manual de Buenas Prácticas para la mejora del clima organizacional”*. Ministerio de Salud, Diario Oficial El Peruano.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico organizacional*. México: Editorial Alfa Omega.
Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf
- Salazar, M. y Salazar R. (2012). *Teoría de las relaciones humanas para mejorar el clima organizacional del nivel secundario de la IE La Libertad de Huaraz – Ancash* (Tesis de maestría). Huaraz, Perú.
- Sempertegui, D. (2014). *Clima laboral y satisfacción laboral en el personal directivo y administrativo de Hipermercados Metro de Chiclayo* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

- Serna, H. (1997). *Gerencia Estratégica*. Colombia: 3 editores Universidad Pedagógica Experimental.
- Toro, F. y Sanin, A. (2013). *Gestión del Clima Organizacional*. Medellín, Colombia: L. Vieco e hijas Ltda.
- Tueros V., R.M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la gerencia regional de salud La Libertad, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Vallejo, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de salud San Martín* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/488/Vasquez_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7 Anexos

Anexo 1: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario es de carácter confidencial y anónimo, es para conocer aspectos relacionados al clima organizacional del hospital donde usted labora. La información que nos brinde será utilizada para fines de desarrollo de una tesis profesional. Conteste absolutamente todas las preguntas..

INSTRUCCIÓN: Marcar con un aspa (x) en el recuadro de cada afirmación según concuerde su valoración.

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Se toma en cuenta sus ideas para mejorar el servicio?					
2	¿Su jefe avala las decisiones que usted toma?					
3	¿Tiene libertad para expresar al jefe las cosas que no le gustan de su trabajo?					
4	¿Su jefe se interesa por su trabajo?					
5	¿Su jefe inmediato le ha explicado claramente las funciones de su puesto?					
6	¿En la organización se afrontan y superan los obstáculos?					
7	¿Su jefe transmite sus ideas acertadamente?					
8	¿Se siente motivado por su jefe?					
9	¿Se siente comprometido con el éxito de la institución?					
10	¿Su jefe valora su desempeño?					
11	¿Su jefe motiva las iniciativas de superación?					
12	¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?					
13	¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
14	¿Su jefe está comprometido con la labor que desempeña?					
15	¿El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado?					
16	¿Su jefe le apoya en la labor encomendada?					
17	¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?					
18	¿Existe buena relación laboral y amical entre usted y sus compañeros?					
19	¿Existe un ambiente de confianza entre compañeros?					
20	¿Se siente aceptado e integrado en su trabajo?					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario es de carácter confidencial y anónimo, es para conocer aspectos relacionados a la satisfacción laboral del hospital donde usted labora. La información que nos brinde será utilizada para fines de desarrollo de una tesis profesional. Conteste absolutamente todas las preguntas.

INSTRUCCIÓN: Marcar con un aspa (x) en el recuadro de cada afirmación según concuerde su valoración.

No	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?					
2	¿Lo que percibe por su trabajo, cubre sus expectativas económicas?					
3	¿Se siente a gusto con la remuneración que percibe?					
4	¿Le gusta el trabajo que realiza?					
5	¿Su trabajo le hace sentir auto realizado(a)?					
6	¿Realiza un buen desempeño de sus labores diarias?					
7	¿Se siente satisfecho con la ventilación de su lugar de trabajo?					
8	¿Se siente satisfecho con la iluminación de su lugar de trabajo?					
9	¿Está satisfecho por el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo porque le permite desplazarse cómodamente?					
10	¿Está satisfecho con la temperatura del local de trabajo porque es adecuado?					
11	¿La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo es buena?					
12	¿La seguridad laboral que ofrece la institución donde labora le satisface?					
13	¿La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra?					
14	¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?					
15	¿Se siente complacido con la actividad que realiza?					
16	¿Su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?					
17	¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de mi trabajo?					
18	¿Se siente comprometido con el éxito de la institución?					
19	¿Reconocen su labor y le felicitan?					
20	¿La institución promueve el desarrollo del personal?					

Anexo 2: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

CÁLCULO DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K : Es el número de ítems.

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems.

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems.

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach.



Análisis de fiabilidad del cuestionario:
CLIMA ORGANIZACIONAL (Cálculo
 con el Software SPSS V.23)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	20

$$\alpha = 0.894$$

El instrumento Clima Organizacional es confiable.

Base piloto para el instrumento Clima Organizacional

N°	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
6	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	4	5
9	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
10	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3
11	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
12	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

Análisis de fiabilidad del cuestionario:

SATISFACCIÓN LABORAL

(Cálculo con el Software SPSS V.23)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	20

$$\alpha = 0,885$$

El instrumento Satisfacción Laboral es confiable.

Base piloto para el instrumento Clima Organizacional

Nº	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
1	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
2	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2
6	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2
7	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
8	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4
9	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2
10	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2
11	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
12	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5