

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral en  
trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos  
2019**

**Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en salud.**

**Autor:**

**León Rojas, Edith**

**Asesor:**

**Camacho Alva, Errol Alberto**

**Huacho – Perú**

**2020**

**Palabras Clave**

<b>Tema</b>	Clima Organizacional y Satisfacción Laboral
<b>Especialidad</b>	Salud.

**Keyword**

<b>Theme</b>	Organizational Climate and Job Satisfaction
<b>Specialty</b>	Health

**Palavras chave**

<b>Assunto</b>	Clima Organizacional e Satisfação no Trabalho
<b>Especialidade</b>	Saude

**Línea de investigación**

<b>Línea de investigación</b>	Desarrollo de modelos de gestión en la atención de Salud
<b>Área</b>	Ciencias Médicas y de Salud
<b>Sub área</b>	Ciencias de la Salud
<b>Disciplina</b>	Políticas de Salud y Servicios
<b>Sub - líneas o Campos de Investigación</b>	Generación de evidencias para sustentación y propuestas de políticas en salud de la población objetivo

**Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de la  
Clínica Odontológica PNP Angamos 2019.**

**Organizational Climate and Level of Job Satisfaction in workers of the PNP  
Dental Clinic Angamos 2019.**

**Clima Organizacional e Nível de Satisfação no Trabalho em trabalhadores da  
Clínica Odontológica PNP Angamos 2019.**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>Caratula</b>	<b>i</b>
<b>Palabra Clave</b>	<b>ii</b>
<b>Título</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>Resumo</b>	<b>viii</b>
<b>I INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	<b>1</b>
1.1.1 Antecedentes	<b>2</b>
1.1.2 Fundamentación científica	<b>5</b>
1.1.2.1 Clima Organizacional	<b>5</b>
1.1.2.2 Satisfacción Laboral	<b>13</b>
1.2 Justificación de la investigación	<b>17</b>
1.3 Problema de investigación	<b>18</b>
1.3.1 Problema general	<b>18</b>
1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables	<b>19</b>
1.4.1 Definición conceptual y operacional de Clima Organizacional	<b>19</b>
1.4.2 Definición conceptual y operacional de Satisfacción Laboral	<b>20</b>
1.5 Hipótesis	<b>21</b>
1.5.1 Hipótesis general	<b>21</b>
1.6 Objetivos	<b>21</b>
1.6.1 Objetivo general	<b>21</b>
1.6.2 Objetivos específicos	<b>21</b>
<b>II METODOLOGIA</b>	<b>23</b>
2.1 Tipo y diseño	<b>23</b>
2.2 Población y muestra	<b>23</b>

	2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	23
	2.4 Procesamiento y análisis de la información	24
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>25</b>
<b>IV</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>39</b>
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>43</b>
	5.1 Conclusiones	43
	5.2 Recomendaciones	45
<b>VI</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>46</b>
<b>VII</b>	<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>49</b>
<b>VIII</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>
	Anexo N° 1 Matriz de consistência lógica	51
	Anexo N° 2 Matriz de consistência metodológica	53
	Anexo N° 3 Matriz de consistência conceptual y operacional	54
	Anexo N° 4 Cuestionario clima organizacional	56
	Anexo N° 5 Cuestionario satisfacción laboral	58
	Anexo N° 6 Plan de intervención científica	60

## RESUMEN

El propósito de la investigación fue reconocer los factores del tipo de clima organizacional que contribuye al logro de la satisfacción laboral, el objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos. Lima abril-mayo 2019. Metodología, estudio aplicada, descriptivo correlacional, no experimental, de corte transversal., población 65 trabajadores, valores del estadístico Tau b de Kendall de 0,60 a 0,79 que muestra buena correlación. Resultados, se determinó una relación altamente significativa en la dimensión relación a sus superiores, buena correlación con la participación en la toma de decisiones y satisfacción con su trabajo, nivel medio predominante, una baja correlación con las condiciones físicas y reconocimiento entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Conclusión, existe una relación positiva significativamente alta y directamente proporcional entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral, a un p es de  $0,000 < a 0,01$  y valor calculado de Kendall es de 0,639 que evidencia a mejor y adecuado clima organizacional mejor y mayor es la satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to recognize the factors of the type of organizational climate that contributes to the achievement of job satisfaction, the objective was to determine the relationship between the organizational climate and the level of job satisfaction in the workers of the PNP Angamos Dental Clinic. Lima April-May 2019. Methodology, applied study, descriptive correlational, non-experimental, cross-sectional., Population 65 workers, values of Kendall's Tau b statistic from 0.60 to 0.79 showing good correlation. Results, a highly significant relationship was determined in the relationship with their superiors, good correlation with participation in decision-making and satisfaction with their work, predominant medium level, a low correlation with physical conditions and recognition between the organizational climate and job satisfaction. Conclusion, there is a significantly high and directly proportional positive relationship between Organizational Climate and job satisfaction, at a p it is  $0.000 < \text{to } 0.01$  and Kendall's calculated value is 0.639 which shows better and better better and better organizational climate. It is job satisfaction.

## RESUMO

O objetivo da pesquisa foi reconhecer os fatores do tipo de clima organizacional que contribui para a obtenção da satisfação no trabalho; o objetivo foi determinar a relação entre o clima organizacional e o nível de satisfação no trabalho nos trabalhadores da Clínica Odontológica PNP Angamos. Lima, abril e maio de 2019. Metodologia, estudo aplicado, correlacional descritivo, não experimental, transversal. População 65 trabalhadores, valores da estatística Tau b de Kendall de 0,60 a 0,79 mostrando boa correlação. Resultados: determinou-se uma relação altamente significativa na relação com seus superiores, boa correlação com a participação na tomada de decisão e satisfação com o trabalho, nível médio predominante, baixa correlação com as condições físicas e reconhecimento entre o clima organizacional e satisfação no trabalho. Conclusão: existe uma relação positiva significativamente alta e diretamente proporcional entre Clima Organizacional e satisfação no trabalho; em  $p$  é de  $0,000 < \alpha 0,01$  e o valor calculado de Kendall é 0,639, o que mostra melhor e melhor e melhor e melhor clima organizacional. É satisfação no trabalho.



## **I INTRODUCCIÓN**

Las organizaciones de salud buscan constantemente lograr un clima organizacional positivo que trascienda en el cuidado de los usuarios, es necesario analizar las sensaciones que presentan sus integrantes de su trabajo desarrollado, lo cual hace imprescindible una gestión que se preocupe por mejorar el ambiente de laboral con interrelaciones laborables armoniosas; el 2008 MINSA aprobó un documento técnico mediante la resolución 623 - 2008 que insta los pasos para estructurar de forma precisa diagnóstico del clima organizacional. (Acosta, De La Cruz y Huerta 2017).

El clima laboral y satisfacción laboral es de múltiple interés en los profesionales de las diferentes instituciones, dentro de la gestión es considerada como una herramienta de calidad, enfrenta grandes retos que deben ser solucionados por los líderes de las organizaciones como un factor primordial para una implementación del sistema de salud exitosa, siendo necesario un buen clima y cultura organizacional dentro de la existencia real corresponden a un gran desafío. (Saldaña 2017).

Poseer un buen clima organizacional se requiere un cambio de conducta y actitudes de los integrantes de las organizaciones, influidas por circunstancias internas y externas que influyen en la percepción del clima, las consideraciones, reconocimientos, amistad, sentimientos de seguridad y apoyo que mantienen los gestores en su labor que se puede reconocer mediante procedimientos y reglas implantadas como estrategias dentro de la estructura. (Uculmana 2017).

### **1.1. Antecedentes y fundamentación científica**

Hemos realizado una búsqueda virtual y presencial de estudios relacionados con el tema de investigación, hemos analizados y priorizados según importancia.

### 1.1.1 Antecedentes

Arroyo y Puma. (2018), en su investigación titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral de en trabajadores de la clínica Ortega - Huancayo 2018*, cuyo objetivo fue especificar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Metodología, descriptiva correlacional no experimental, muestra de 76 trabajadores mediante muestreo censal. Resultados, el 1.3% de la sostiene que el clima organizacional es deficiente, el 53,95% lo considera regular y el 44,7% lo califica como bueno. Conclusión, el clima organizacional evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral.

Araujo y Caballero. (2017), en su trabajo titulado: *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado 2016*, el objetivo fue determinar la relación entre clima organización y la satisfacción laboral. Metodología, estudio transaccional no experimental descriptivo- correlacional, muestra de 208 personas, se usó un cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad y del Ministerio de Salud. Resultado, a un mejor clima organizacional la satisfacción laboral será mayor, al obtener un coeficiente de 63, 426 y un p valor igual a 0,000 (p valor <0,05). Conclusión, el clima organizacional influye positivamente en la satisfacción del personal.

Campos y Ruiz. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Hualgayoc – Bambamarca, Cajamarca, Perú 2016*, él fue determinar la relación del clima organizacional en la satisfacción laboral. Metodología, descriptiva, no experimental, transversal, población de 332 trabajadores. Resultado, la mayoría de los trabajadores le gusta su trabajo, reportan que se les debe dar algún incentivo monetario, relacionado a su peculio es bajo y tienen un estilo de vida inadecuado, referente al clima organizacional refieren que existe una comunicación laboral

respetuosa y adecuada. Conclusión, el clima organizacional tiene asociación directa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad.

Saldaña. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*, el objetivo fue establecer la relación entre clima laboral en la satisfacción laboral del profesional de salud. Metodología, descriptivo correlacional transversal básica, enfoque cuantitativo, no experimental, población de 60 profesionales. Resultados, se obtiene una correlación de Rho de Spearman = 0.650, entre el clima laboral y las condiciones o restricciones físicas, bonificaciones laborales, relaciones interpersonales. Conclusión, se evidencia una asociación significativa positiva entre el clima laboral con la satisfacción laboral.

Maigua. (2016), en su trabajo titulado: *El clima laboral y sus incidencias en el desempeño de los trabajadores del área de talento humano de la constructora Diploter S.A diseño ingeniería y proyectos de Guayaquil en el periodo 2016-2017*, el objetivo fue determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del área de talento humano a través de encuestas de satisfacción. Metodología, descriptiva explicativa, enfoque cuantitativo, población de 60 trabajadores. Resultados, las relaciones interpersonales no son adecuadas hay que fortalecer el trabajo en equipo. Conclusión, no existe una adecuada motivación que beneficie a los trabajadores por su buen desempeño.

Quispe. (2016), en su investigación titulada: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*, el objetivo fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Metodología, descriptiva con enfoque cuantitativo, muestra de 30 trabajadores. Resultados, la estructura, la autonomía y las relaciones interpersonales del clima organizacional presentan una asociación

moderada a baja con la satisfacción laboral. Conclusión, se encuentra una asociación moderada y positiva entre el clima laboral y la satisfacción.

Saucedo y Peña. (2015), en su investigación titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industria papelera de Lima Este, 2015*, el objetivo fue determinar la relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral. Metodología, descriptiva correlacional transversal no experimental, muestreo no probabilístico intencional, muestra 212 trabajadores. Resultados existe relación significativa entre autorrealización, involucramiento laboral, condiciones laborales con la satisfacción laboral. Conclusión, existe asociación entre el clima organizacional con satisfacción laboral.

Bernal, Pedraza y Sánchez. (2015), en su investigación titulada: *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, España*, se formularon dos objetivos, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales del clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico. Metodología, investigación documental, método de análisis, muestra de 83 investigaciones teóricas. Resultados, los aspectos relacionados al ambiente laboral como la motivación, el liderazgo y la realización del trabajador tienen una asociación vinculante y directa con la calidad de los servicios públicos de salud. Conclusión, el ambiente laboral donde se ejecutan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional, un clima positivo beneficia el círculo laboral, fortalece el compromiso y el desempeño de los trabajadores.

Pérez y Rivera. (2015), en su investigación titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*, el objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Metodología, estudio descriptivo

correlacional no experimental transversal, población de 148 trabajadores y una muestra de 107, confiabilidad de Alfa de Cronbach de 93,6. Resultados, referente al clima organizacional en la dimensión involucramiento, supervisión comunicación, condiciones, laborales y autorrealización muestran un nivel medio con respecto a la satisfacción laboral. Conclusión, existe un clima organizacional moderado con respecto a la satisfacción laboral, evidencia un compromiso para superar adversidades.

Arias y Cáceres. (2014), en su investigación titulada: *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, Arequipa, Perú*, el objetivo fue establecer clima organizacional y la satisfacción laboral. Metodología, descriptivo correlacional, la muestra fue de 45 trabajadores, 25 varones y 20 mujeres, desviación estándar de  $\pm 12,02$ . Resultados, la flexibilidad y el reconocimiento son mediadores de la satisfacción laboral y se relaciona moderadamente pero no de manera significativa con el clima organizacional. Conclusión, algunas dimensiones del clima organizacional se relacionan de manera más potente con la satisfacción laboral que el propio clima organizacional.

### **1.1.2 Fundamentación científica**

Todas las preguntas planteadas requirieron de información y fundamento teórico especializado, se caracterizó las definiciones de sus dimensiones, se realizó la búsqueda bibliográfica y electrónica, considerado los temas relacionados al estudio propuesto.

#### **1.1.2.1 Clima organizacional**

Existen variadas concepciones a cerca del clima organizacional, según Brunet. (1999), la primera definición fue formulada en 1960 por Gellerman, que articulaba la fusión de del pensamiento de dos grandes escuelas.

1. Escuela de la Gestalt, centrado en el enfoque de la percepción de la organización (el todo no es igual a la suma de sus partes), los trabajadores entienden el mundo que los rodea amparándose en criterios percibidos e deducibles y se comportan en según la forma que ven su mundo, es decir la conducta del trabajador está relacionado con el entorno y la percepción del ambiente laboral.
2. Escuela Funcionalista, precisa que el pensamiento y la adopción de la conducta del comportamiento del trabajador dependen del entorno laboral y las divergencias individuales.

Para Álvarez. (2001), refiere que, las percepciones que tiene la persona de la organización donde labora asociada al concepto en términos diferenciales y de demarcación relacional con la dirección de la gestión, las relaciones de comunicación interpersonales y de adherencia, reconocimiento de la labor realizada y libertad en el desarrollo de las actividades. El clima organizacional está en relación a las condiciones del área laboral inherente al desempeño del trabajo dentro de la organización, que influye en forma positiva o negativa en el comportamiento y conducta de sus trabajadores, por lo tanto, el clima organizacional se ve reflejado por la cultura organizacional más profunda que ha desarrollado. Es deducible que el clima organizacional puede ser vínculo distintivo de desarrollo y posicionamiento u obstáculo restrictivo y negativo para el buen desempeño de sus miembros que conforma las instituciones.

De acuerdo con Brunet. (1999), establece que existen tres variables centrales que interviene en la parte conceptual y desarrollo del clima organizacional.

- a. Las variables del medio externo, determinada por el tamaño, estructura y la administración de capital intelectual.
- b. Las variables personales, son inherentes al individuo como las aptitudes competenciales, el comportamiento y las motivaciones del trabajador
- c. Las variables resultantes, el logro alcanzado como la satisfacción y el desarrollo productivo determinadas y relacionadas por las variables del medio y las variables personales. En consecuencia, direcciona recursos organizacionales como el tipo de liderazgo, solución de conflictos, sistemas y modelos de recompensas monetarios y no monetarios y formas de castigos, el control constante y la supervisión para la mejora continua, así como los aspectos específicos del medio físico y comportamiento de la organización.

Por otro lado, Anzola. (2003), sostiene que el clima organizacional se enmarcan en las sensaciones hermenéuticas relativamente permanentes que las personas tienen en correspondencia a su institución, resultantes de los aspectos laborales reales que se asocian en la conducta procedimental de sus miembros de la interacción recíproca motivacional del trabajador, de las recompensas y la diversidad de incentivos que presente la organización, de las expectativas del como resultado entre trabajador-organización y del tipo liderazgo y gestión.

Según, García. (2009). el clima organizacional presenta características específicas y definidas.

- Poseer estabilidad y permanencia organizacional adaptándose a los cambios de la globalización, situaciones específicas y coyunturales que pueden causar trastornos a partir de decisiones críticas que podrían afectar la sobrevivencia de la organización.
- Disminuir el nivel de compromiso y perder la identificación de los trabajadores de la organización.

- Establecer un clima laboral positivo que tenga un impacto en el comportamiento y sus miembros participen activamente en el desarrollo de la organización y contribuyan al logro de los objetivos durante el desempeño de sus actividades.
- Influir positiva o negativamente por el comportamiento y actitudes de quienes conforman la organización, además, de los aspectos diferenciales estructurales, tales como el modelo de gestión y tipo de dirección, normativas y políticas nacionales e institucionales y planes de gestión organizacional, así como los sistemas de reclutamiento, selección y contratación de personal y formas de despidos, entre otros.
- Un clima organizacional negativo o inadecuado causa problemas dentro en la organización si existe rotación sin planificación que trae como consecuencia ausentismo laboral que marcan la insatisfacción de los trabajadores.

El clima organizacional presenta tipos de sistemas organizacionales, Likert, (1961,1967), citados por García. (2009), clasifica en cuatro tipos los sistemas organizacionales, asociados con un clima organizacional específico.

- Sistema I Autoritario. La adopción de las decisiones lo toman los gestores y lo difunden en una línea vertical basado en un conducto puramente burocratizado. El clima laboral en este tipo de sistema organizacional es negativo de alta inseguridad, temor y desconfianza en quienes conforman la organización.
- Sistema II Paternalista. El clima laboral se basa en la confianza en este tipo de sistema organizacional, se evidencian en las relaciones de complacencia desde la dirección de gestión hacia la base laboral y la subordinación hacia la máxima jerarquía.



- Sistema III Consultivo. El clima laboral presenta confianza y niveles de responsabilidad compartida, es un sistema organizacional que delega la toma de decisiones y muestra descentralización de las áreas laborales.
- Sistema IV Participativo. El proceso de toma de decisiones es establecido en las diferentes áreas de la organización, el tipo de comunicación y relaciones origina una participación grupal, se presentan en forma vertical y horizontal, generándose una participación grupal de confianza y altos niveles de compromiso y responsabilidad entre miembros de la organización, sus directivos y jefes para el logro metas y objetivos planificados.

Las dimensiones del clima organizacional afecta la conducta, actitud y comportamiento de los individuos, en su desempeño de las actividades laborales, el bienestar laboral, el deseo y la motivación, a partir de la objetividad de la organización que se ha establecido a través de los objetivos, el propósito y finalidad, el tipo de funcionamiento y el sistema estructural y de la exegesis subjetiva del trabajador como el tipo de liderazgo adherido, las motivaciones personales considerando las institucionales, presencia de conflictos y la resolución en forma asertiva. En la presencia del estudio sobre el clima organizacional se debe establecer la asociación de forma recíproca entre las realidades objetivas y subjetivas y la influencia mutua que se hace manifiesto en los cuatro componentes definidos (Sosa, 2018) como el tipo de liderazgo, el porqué de la motivación, la forma expresa de la reciprocidad y el nivel de participación considera y presente en la organización.

Según, Grandes Pymes. (2018), estudia la afectación que influyen en la generación del clima organizacional e identifica nueve dimensiones o factores.

1. Estructura: Se establece en división, agrupación y coordinación de las tareas y actividades de la organización referente a los vínculos entre los

diferentes niveles jerárquicos de posición o cargo. Su cimiento está asociado en relación directa con la formación orgánica, evidenciada en el tipo de organigrama. Es fundamental determinar la normatividad, las políticas, los tipos de reglas y procedimientos, las diferentes técnicas, que contribuyan el buen desempeño y desarrollo para el cumplimiento de las actividades que presentan los empleados durante su labor en el quehacer diario.

2. Responsabilidad: Es adyacente a la autonomía y libertad en la realización de la actividad encargada en relación y asociación con el tipo de control y supervisión.
3. Recompensa: Estás en conexión a la percepción de los trabajadores referente a la conformidad de la recompensa percibida por el trabajo realizado cumpliendo los estándares de calidad.
4. Desafío: Prevé la admisión de riesgos identificados que se visionan al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, que permitirán fortalecer clima laboral sano y competitivo dentro de la organización.
5. Relaciones: Es la impresión de los integrantes de la organización sobre el ambiente de trabajo gratificante y su asociación de buenas relaciones sociales entre directivos, jefes y subalternos.
6. Cooperación: Es la comprensión y afecto entre los integrantes de la organización acerca de la presencia de ayuda mutua en todos los niveles jerárquicos direccionales y componentes de la fuerza laboral.
7. Estándares: Define concretamente patrón de forma racional que expresa su logro y cumplimiento de los objetivos planteados.
8. Conflictos: Es la aflicción de los integrantes de la organización, entre directivos y subalternos, admiten y no temen las opiniones diferenciales tratando de dar solución a los problemas conforme se identifiquen.

9. Identidad: Elemento principal y único de sentimiento de pertenencia de los trabajadores con la organización con el propósito de lograr los objetivos personales y organizacionales.

De otra forma, Likert citado por Brunet. (1999), mide la sensación y percepción del clima organizacional en función relacional a las siguientes ocho dimensiones.

1. Métodos de mando: Las estrategias y formas que se emplean en el liderazgo para influir de modo asertivo en los trabajadores.
2. Características de las fuerzas motivacionales: Los modelos, las técnicas, y procedimientos que se definen para motivar a los trabajadores y satisfacer sus necesidades personales y familiares.
3. Características de los procesos de comunicación: La condición y calidad de los tipos de comunicación vertical u horizontal para su cumplimiento de forma adecuada.
4. Características de los procesos de influencia: La significación de la interrelación entre gestores y subalternos para determinar los objetivos generales y específicos de la organización.
5. Características de los procesos de toma de decisiones: La adecuación y adaptación de la información basada en la toma de decisiones, así como la distribución responsabilidades y dependencia funcional.
6. Características de los procesos de planeación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

Dimensiones del clima organizacional establecidas por Carruetero y Riccer. (2014).

- **Relación con la jefatura:** Se establece a partir de como los integrantes de la organización perciben la presencia de un ambiente laboral gratificante con buenas relaciones interpersonales y sociales entre gestores y fuerza

laboral. Según, Cortez. (2012), frecuentemente las actitudes de los que conforman la organización a nuestro cargo son complejas y en ocasiones difíciles de sobrellevar, además, de valores éticos o tipos de trabajo pueden ocasionar problemas, debido a objetivos y metas diferentes totalmente divergentes. Es imprescindible fortalecer adecuadas relaciones laborales e interpersonales entre los integrantes de la organización, siendo necesario establecer cómo mejorar las relaciones laborales a corto, mediano y largo plazo. Si existen relación diferencial por el estilo de trabajo de un integrante de los directivos se debe interactuar frecuentemente por decisiones críticas considerada de alta prioridad.

- **Relación interpersonal:** Está asociado a los nexos de apoyo y nivel solidario y mutuo de las dificultades entre los integrantes dentro de la organización o causadas por rivalidades culturales, laborales personales o grupales. Para Billikopf. (2006), las relaciones interpersonales positivas y fuertes dentro y fuera del trabajo son manifiesto de un papel duro y crítico que marca una organización sostenible.
- **Reconocimiento del trabajo:** Retribuye a la sensación percibida de los integrantes de la organización sobre la forma y tipos en la adecuación de la recompensa y reconocimiento establecido por el trabajo ejecutado cumpliendo los estándares de manera efectiva y correcta. Para Velásquez. (2018), es preocupante que directivos y gerentes no le den importancia al logro del rendimiento laboral, es primordial considerar los logros y resultados, esfuerzos e índices de productividad y que permitieron alcanzar las metas y objetivos establecidos basados en el buen rendimiento que sus integrantes realizan su labor con esmero, identificación y dedicación exclusiva.
- **Autonomía en la ejecución del trabajo:** Se refiere a las líneas de resolución y priorización de problemas basado en la eficiencia y eficacia en el nivel de libertad intrínseca del trabajador y toma de decisiones. Para

Castillo. (2013), en la vida común, así como la vida productiva laboral, la autonomía muestra seguridad y madurez personal del conocimiento. La mayoría de los trabajadores han sido preparados para dar órdenes a subordinados, con mucha dificultad en forma general delegan responsabilidades que conlleve toma de decisiones críticas y cruciales, que traspasen lazos pequeños de responsabilidad usando su capacidad total e inteligencia innovadora que formen trabajadores únicos, diferentes y excepcionales, este tipo de profesionales son requeridos por organizaciones extranjeras, que buscan trabajadores competitivos, fuerte carácter positivo y resueltos con liderazgo e iniciativas para dar resolución a situaciones dinámicas y otras complejas, con la finalidad de encomendarles la dirección y gestión de la organización. En definitiva, la autonomía es un ideal plenamente ejecutable que puede alcanzarse o puede convertirse en una responsabilidad estresante y desmedida capaz de disminuir la salud mental. Si el trabajador tiene el propósito de desarrollo, la autonomía será un vehículo de autorrealización en un entorno adecuado e inspirador para el alcance pleno de sus metas en términos administrativos y operativos en cuanto al crecimiento continuo.

#### **1.1.2.2 Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es conceptualizada como el resultado alcanzado de diferentes actitudes de comportamiento que tiene un servidor hacia su trabajo o área laboral, los factores determinantes y definitivos son el tipo de organización, sus gestores y líneas jerárquicas, integrantes del entorno de trabajo, contribución, consultas y aporte en la toma de decisiones críticas, tipos de reconocimiento públicas o privadas monetarias o no monetarias, condiciones establecidas de la estructura de trabajo, entre otras. De tal forma que, la respuesta a la satisfacción laboral se determina como un conjunto de actitudes del trabajador individuo hacia su organización en especial al trabajo que

desarrolla, quien está plenamente satisfecho con su puesto de trabajo muestra actitudes positivas y se identifica con su organización. (García, 2010).

La satisfacción laboral Según Locke. (1976) citado por Chiang, Martín, y Núñez. (2010), es una situación de placer proveniente de la experiencia y expectativas a través de la evaluación resultante del trabajo del individuo. Para Aguado. (1998), la satisfacción laboral está cimentado en la percepción del trabajador sobre su bienestar y cumplimiento de necesidades como resultado del ambiente y circunstancias laborales establecido por diferentes factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos descritos como: el resultado de las divergencias actitudinales de los trabajadores en relación al tipo de supervisión, las formas de reconocimiento, diseño de oportunidades de ascensos, premiaciones, capacitaciones, etc., las condiciones de las estructuras físicas de la organización, cumplimiento de las expectativas con su trabajo y entorno laboral, articulados a otros factores determinantes como la edad, estrato social, estado de salud, relaciones familiares, eventos sociales recreativos.

#### Tipos de satisfacción laboral

- La satisfacción laboral intrínseca se inicia por factores relacionados con el tipo de tarea y variabilidad, el nivel de dificultad, el interés individual, el nivel de autonomía, la posibilidad y oportunidad de aprender.
- La satisfacción laboral extrínseca tiene su origen en fuentes externas relacionadas con el contexto o ambiente para desarrollar la actividad o tarea encomendada y establecidas por el tipo de relaciones con los jefes y supervisores, compañeros de área y de trabajo, nivel remunerativo, horas laborales, seguridad para desarrollar y ejecutar el trabajo, y reconocimiento existente.

La motivación laboral, según García. (2010) es la voluntad de desarrollar esfuerzos mayores para lograr las metas organizacionales propuestas,

relacionada a las condicionantes de la capacidad del esfuerzo y competencia para satisfacer alguna necesidad de forma individual. Por otro lado, Naranjo. (2009), sostiene que la motivación es un proceso continuo que depende del curso y desarrollo de la magnitud establecida y perseverancia para resolver las dificultades y reconocer los esfuerzos de un trabajador para alcanzar delimitados objetivos en las metas propuestas. Por lo tanto, la motivación depende del curso y la dirección establecida que se dirige la conducta y comportamiento. La intensidad se refiere al esfuerzo y ganas que el trabajador direcciona y establece hacia un curso determinado. La persistencia es la cuantía de tiempo en el cual el trabajador sostiene un esfuerzo. Por lo tanto, la motivación laboral, se da a través de la asociación de recompensas y rendimiento mediante una tendencia e inclinación positiva para desarrollar las actividades establecidas por parte de los trabajadores. Es necesario para las organizaciones determinar, comprender, entender y estructurar el área laboral y promover conductas productivas en pro de un logro del objetivo personal u organizacional. Un personal competitivo con una motivación muy grande aporta ideas creativas e innovadoras a la organización de tal manera que puede procrear el éxito individual y grupal a la organización.

Las dimensiones de la satisfacción laboral, según, Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez. (2008), citados por Carruetero y Riccer. (2014), establecen las siguientes dimensiones de la satisfacción laboral.

- **Satisfacción en relación con sus superiores:** El trabajo satisface necesidades de interrelación social. La actitud de los superiores y trato a los trabajadores es el principal factor determinante de la motivación y satisfacción del personal. Debemos considerar que las personas difieren entre sus preferencias en consideración del líder; los trabajadores más satisfechos son aquellos que se sienten considerados y tiene jefes líderes con mayor tolerancia, y los trabajadores insatisfechos tienen líderes

hostiles, muy autoritarios, totalmente incomprensibles e muestran indiferencia hacia los subalternos. Es presumible que líder considerado y tolerante sea más conveniente para trabajadores con baja autoestima o con trabajos frustrantes o poco reconocidos Portales, Araiza y Velarde (s/f) manifiesta que el comportamiento conductual y referencial de orientación al trabajo establecido con participación del líder explícito y responsable, tampoco existe una sola respuesta, por ejemplo, cuando los papeles no son claros los trabajadores requieren de un gestor o supervisor que les explique las exigencias de su cargo, cuando las tareas están bien definidas prefiere un líder que no realice control y supervisión ajustada, puede actuar libremente por su capacidad sin guía e instrucción reiteradas. Es preciso remarcar que cuando no hay motivación en los trabajadores encuentran su trabajo apático y muy desagradable, requieren un líder que no los presione y supervise para alcanzar altos estándares para su ejecución o desempeño laboral. Un jefe tolerante y comprensivo con escucha y actitud proactiva y escuche las preocupaciones de los trabajadores demostrado interés contribuirá al logro de la satisfacción total.

- **Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo:** A los trabajadores les concierne un ambiente que les facilite realizar un buen trabajo de calidad que les permita alcanzar satisfacción y bienestar personal. Un ambiente físico con adecuado diseño y cómodo accederá a un mejor desempeño favorecerá la satisfacción del trabajador, de igual manera hay que tener presente el tipo de cultura organizacional de la organización, el sistema de valores, logros y metas concebido por el empleado expresado mediante el clima organizacional que contribuye a suministrar situaciones favorables del cargo.
- **Satisfacción con la participación en las decisiones:** Es necesario para el trabajador de una organización conocer sus opiniones para su buen



desarrollo, asociado al contacto directo por la experiencia del trabajador con la elaboración y producción.

- **Satisfacción con su trabajo:** Podemos resaltar la importancia, naturaleza y características del puesto del trabajo como principal camino para la satisfacción del trabajador. Los trabajadores requieren libertades acordes para desarrollar sus labores que faciliten las oportunidades de utilizar sus habilidades y destrezas con una variabilidad en la ejecución de tareas, que originen placer, motivación y satisfacción.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Se establecen dos tipos específicos de reconocimientos relacionadas con la satisfacción laboral.
  - Reconocimiento extrínseco: Otorgados por la organización, según desempeño laboral y el esfuerzo del trabajador, por ejemplo: tipo salarios, políticas y normas procedimentales de ascensos, los elogios y reconocimientos del jefe o supervisor del área.
  - Reconocimiento intrínseco: Experiencia y capacidad interna del trabajador, habilidades y destreza demostrada por su trabajo realizado que debe ser percibido como legítimo e idóneo por parte del trabajador.

## **1.2 Justificación de la investigación**

El propósito de la investigación fue reconocer los factores del tipo de clima organizacional que contribuye al logro de la satisfacción laboral.

La justificación teórica es conocer las percepciones y sentimientos que los gestores usan asociado al desempeño laboral y garanticen la calidad del clima organizacional que conlleven a la satisfacción laboral, los directivos tienen que reconocer la importancia de generar satisfacción laboral en sus trabajadores, la justificación práctica es plasmar en forma efectiva los resultados alcanzados en la mejora de los procesos y cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, las

justificación metodológica permite conocer y llevar a cabo el modelo acorde y positivo para realizar investigaciones análogas con diferentes grupos ocupacionales. El aporte social es brindar un ambiente laboral seguro en una convivencia sana y confiable que no limite el desempeño de las actividades, el aporte a la ciencia es generar propuestas de soluciones positivas de mejoramiento del clima laboral obteniendo así una mejor calidad del servicio ofertado.

### **1.3 Problema de investigación**

Las organizaciones poseen un capital insuperable como lo es el Talento Humano y presentan un gran reto de gestión de posicionamiento y de competitividad y desde el punto de vista profesional realizar una excelente selección de personal, partiendo de la premisa administrativa que el capital intelectual es el factor preponderante y clave que determina el éxito de las organizaciones modernas. En tal sentido el tipo de clima organizacional existente es un factor altamente relevante para lograr altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional al menor riesgo, la relación e influencia directa en la satisfacción laboral de los trabajadores se ven articulados los resultados organizacionales.

#### **1.3.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos, Lima abril-mayo 2019?

## 1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables

**1.4.1 Definición conceptual de Clima organizacional:** Define las características laborales y facilidades que se conceden a los funcionarios gestores y trabajadores para el desarrollo de sus actividades.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Percepción de los integrantes que conforman la organización referente a la existencia de un ambiente laboral grato y de relaciones sociales e interpersonales entre jefes y subalternos de forma positiva	Relación con la jefatura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación permanente con la jefatura.</li> <li>- Interés por el desarrollo personal del empleado.</li> <li>- Trato justo hacia el empleado.</li> <li>- Interés por el desenvolvimiento o del empleado por parte la jefatura.</li> <li>- Interés de la jefatura por hacer bien las cosas</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16
	Nivel de solidaridad y relaciones dentro de la organización y vínculos de apoyo mutuo	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía entre empleados.</li> <li>- Ayuda mutua entre empleados.</li> <li>- Atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.</li> </ul>	17,18,19,20,21
	Adaptación y premiación de reconocimiento efectivo por el trabajo que se cumplió de forma correcta y efectiva	Reconocimiento del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respaldo por parte de la jefatura</li> </ul>	22,23,24,24,2,26
	Nivel de libertad que el trabajador tiene en la toma de decisiones en la búsqueda de soluciones efectivas en la resolución de conflictos	Autonomía en la ejecución del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.</li> </ul>	27,28,29,30,31

**1.4.2 Definición conceptual y operacional** Satisfacción laboral: Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del personal

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	Necesidades de relación social y determinantes del comportamiento para lograr la satisfacción.	Satisfacción en relación con sus superiores	- Supervisión por parte de los superiores. - Relación con sus superiores	1,2,3,4,5
	Bienestar personal del ambiente laboral que contribuye al desarrollo del trabajo en forma segura.	Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	- Disposición para adaptarse con la infraestructura de forma placentera.	6,7,8,9,10
	Reconocer la importancia del concepto del trabajador necesario para la buena marcha de la institución, en la producción de la organización	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la personal	- Capacidad para búsqueda de soluciones, efectivas	11,12,13,14,15,16
	Características del puesto de trabajo que determinan la satisfacción del trabajador.	Satisfacción con su trabajo	- Disposición de bienestar en el área donde se trabaja.	17,18,19,20
	Forma explícita de la importancia del trabajador por el trabajo desarrollado	Satisfacción con el reconocimiento	- Actitud y aptitud para sentirse agradecido por las recompensas recibidas	21,22,23

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos, Lima abril mayo 2019

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos. Lima abril-mayo 2019.

### **1.6.2 Objetivo Específico**

Determinar el nivel predominante de clima organizacional, en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

Determinar el nivel de satisfacción laboral predominante, en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión, satisfacción con relación a sus superiores en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión, satisfacción con las condiciones físicas en su trabajo en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión, satisfacción con la participación en la toma de decisiones en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión, satisfacción con su trabajo en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

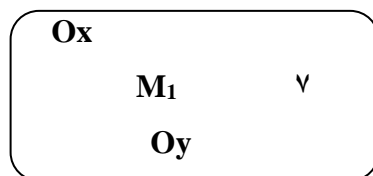
Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la dimensión, Satisfacción con el reconocimiento laboral en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

## II METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño

#### Tipo de investigación:

El tipo de investigación es aplicada, descriptivo correlacional, no experimental, de corte transversal. Hernández y Sampieri, et al (1994). Diseño de investigación: Representación gráfica del método descriptivo correlacional.



#### Donde:

- $M_1$  : Muestra de sujeto.
- $O_x$  : Observación de la variable independiente.  
- Clima organizacional
- $r$  : Índice de correlación.
- $O_y$  : Observación de la variable dependiente.  
- Satisfacción laboral

### 2.2 Población y muestra

La población estuvo constituida por los 65 trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos, entre profesionales y no profesionales. Por ser la población de estudio pequeña, se realizó un estudio sin extraer muestra es decir trabajamos con la población total.

### 2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica para obtener los datos se realizó a través de encuesta y el instrumento un Cuestionario para Clima organizacional y otro para satisfacción laboral.

#### Baremación:

- La variable independiente Clima Organizacional fue estructurada por 01 indicador que adopta tres niveles bajo, medio alto.

Puntaje	Nivel
31 - 72 puntos	Bajo
73 - 114 puntos	Medio
115 -155 puntos	Alto

- La variable dependiente Satisfacción Laboral conformada por 01 indicador que adopta tres niveles bajo, medio alto.

Puntaje	Nivel
23 - 53 puntos	Baja
54 - 84 puntos	Mediana
85 -115 puntos	Alta

**Valores del estadístico Tau b de Kendall:**

Puntaje	Correlación
De 0,00 a 0,19	Muy baja.
De 0,20 a 0,39	Baja.
De 0,40 a 0,59	Moderada.
De 0,60 a 0,79	Buena.
De 0,80 a 1,00	Muy buena.

**2.4 Procesamiento y análisis de la información**

Para el procesamiento de la información se realizó mediante la estadística descriptiva como el promedio ponderado, la media y desviación estándar y se usó la prueba del Tau b de Kendall con un nivel de significancia del 95% y un margen de  $\alpha=5\%$ .

Los datos se procesaron, con el programa estadístico SPSS versión 23 en español y Microsoft Excel 2016, y los resultados se presentarán en tablas y gráficos para un mejor entendimiento visual.



### III RESULTADOS

**Tabla 1**

**Relación del Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal de la Clínica Odontológica Angamos.**

		Satisfacción Laboral			Total
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	
Clima	Nivel Bajo	2	1	1	4
Organizacional	Nivel Medio	2	26	7	35
	Nivel Alto	0	3	23	26
Total		4	30	31	65

Fuente: Clínica Odontológica PNP Angamos 2019.

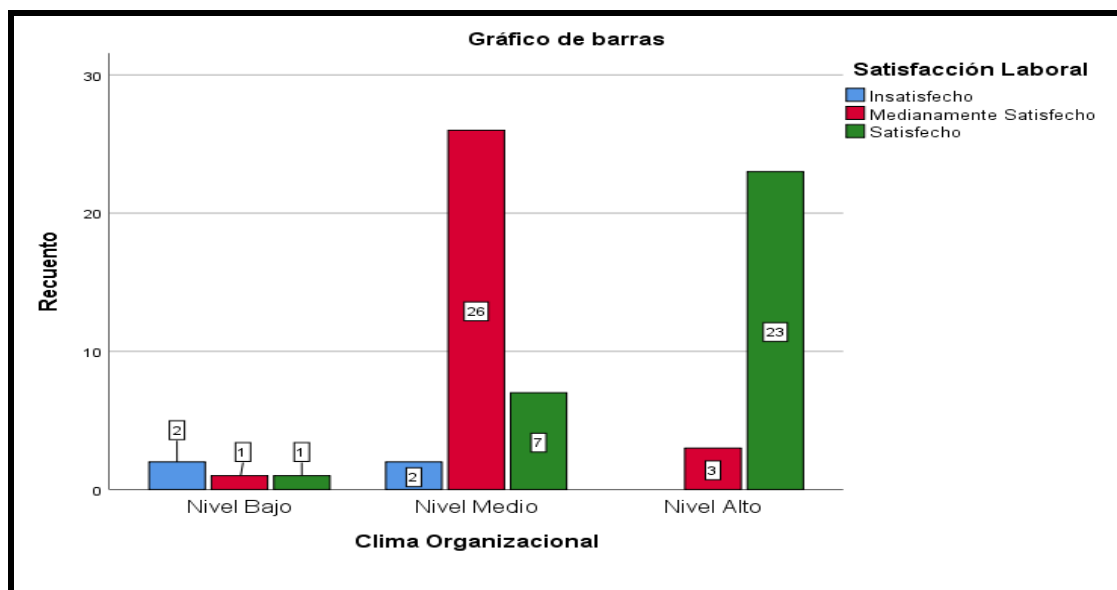


Figura 1

Se evidencia un predominio de un clima organizacional de nivel bajo a medio, y personal insatisfecho y medianamente satisfecho, un clima organizacional de nivel alto, el personal se muestra medianamente satisfecho y satisfecho. Por lo que se deduce, que el clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral.

Nivel predominante de Clima Organizacional.

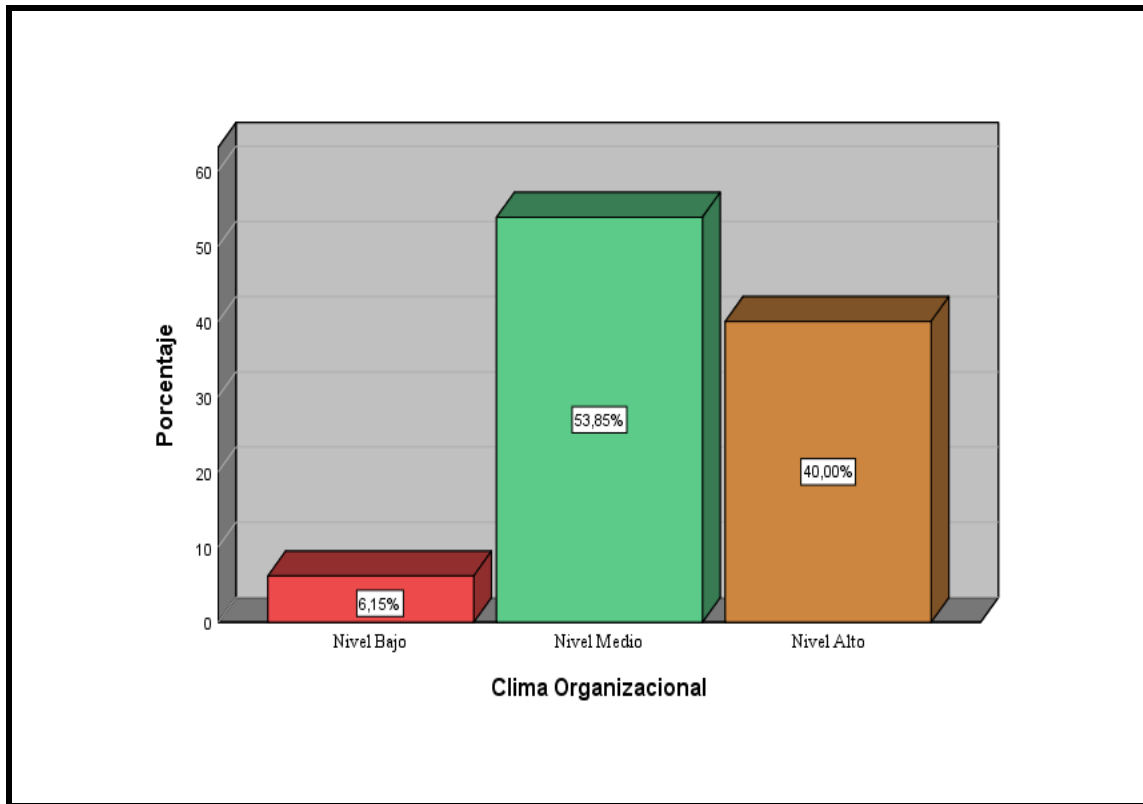


Figura 2

Se observa que el nivel de clima organizacional predominante en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos, es del nivel medio o medianamente adecuado (53.85%), seguido del nivel alto o adecuado (40%), y nivel bajo o inadecuado (6.15%).

### 3. Nivel predominante de Satisfacción Laboral

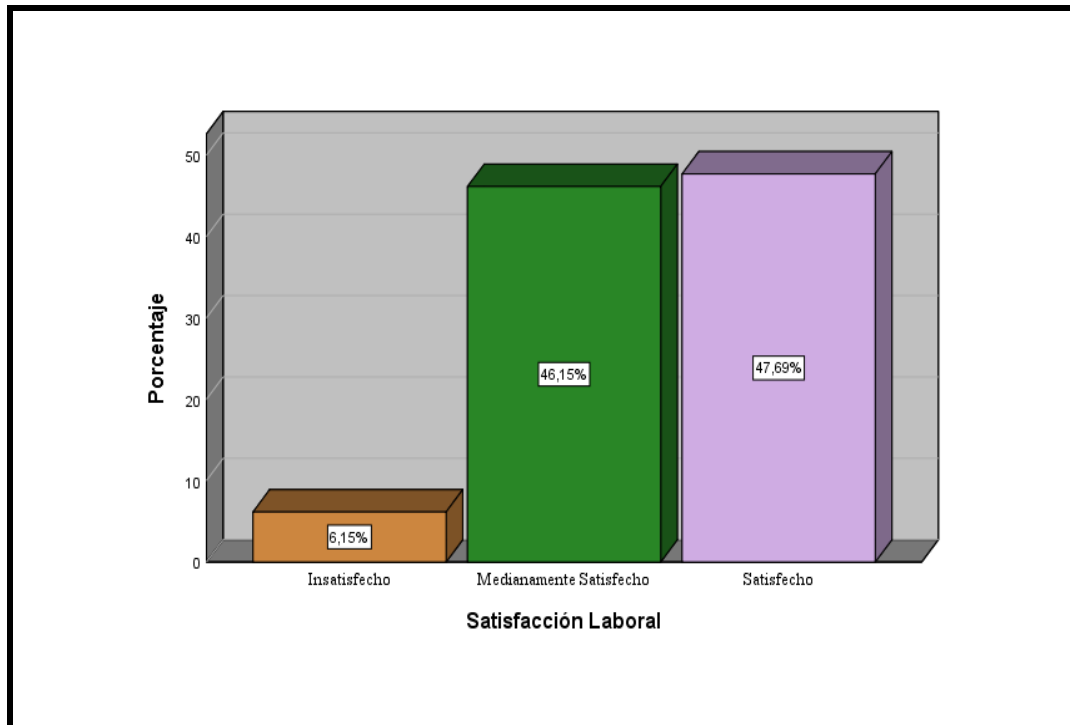


Figura 3

En el gráfico 3, se observa que el nivel de satisfacción laboral predominante en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos, es satisfecho (47.7%), seguido del medianamente satisfecho (46.2%), e insatisfecho (6.2%).

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,639	,092	6,545	,000
N de casos válidos		65			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Se observa que el valor de significancia, es de  $0,000 < a 0,01$ , podemos inferir que existe una relación buena y altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos, siendo el valor calculado de Kendall es de 0,639.

**Tabla 2**

**Tabla de contingencia entre Clima Organizacional y dimensión Satisfacción con relación a sus superiores en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos,**

		Satisfacción con relación a sus superiores			Total
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	
Clima Organizacional	Nivel Bajo	3	0	1	4
	Nivel Medio	2	24	9	35
	Nivel Alto	0	5	21	26
Total		5	29	31	65

Fuente: Clínica Odontológica PNP Angamos, 2019

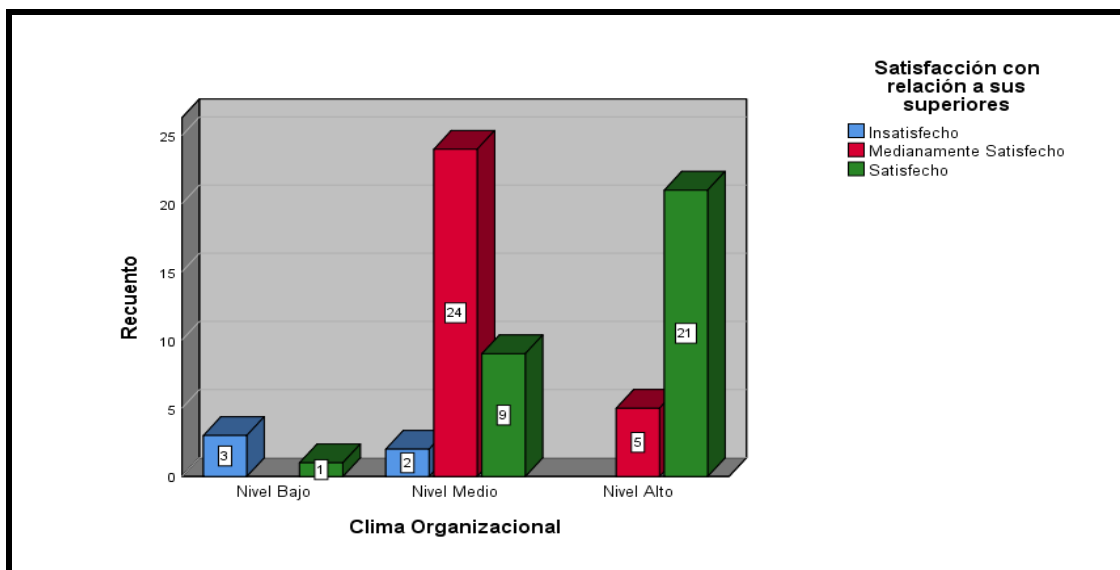


Figura 4

El Clima organizacional y la dimensión Satisfacción con relación a sus superiores, de la Satisfacción laboral en el personal de la Clínica odontológica PNP Angamos, se observa que ante un clima organizacional de nivel bajo o inadecuado y nivel medio o medianamente adecuado, el personal se muestra insatisfecho y medianamente satisfecho con relación a sus superiores y, por el contrario, ante un clima organizacional de nivel alto o adecuado, el personal se muestra medianamente satisfecho y satisfecho con

relación a sus superiores. Por lo que se infiere que el clima organizacional se relaciona directamente con la dimensión satisfacción con relación a sus superiores de la satisfacción laboral, es decir, la satisfacción con relación a sus superiores, mejora cuando el clima organizacional es adecuado.

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,619	,100	5,698	,000
	N de casos válidos	65			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

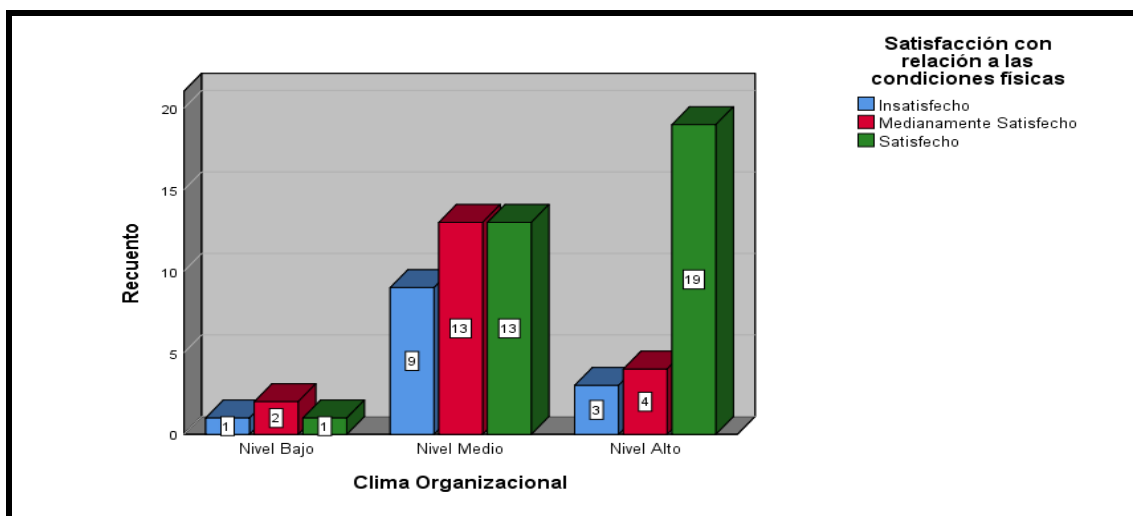
Se observa que el p valor es 0,000 siendo menor al valor de significancia 0.01 ( $0,000 < 0,01$ ) se acepta la hipótesis alternativa, al existir una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con relación a sus superiores de la variable, satisfacción laboral en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos, además, con el valor calculado de Kendall 0,619 determina la correlación entre las dos variables de estudio.

**Tabla 3**

**Tabla de contingencia Clima organizacional y dimensión Satisfacción con las condiciones físicas en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.**

		Satisfacción con relación a las condiciones físicas			Total
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	
Clima Organizacional	Nivel Bajo	1	2	1	4
	Nivel Medio	9	13	13	35
	Nivel Alto	3	4	19	26
	Total	13	19	33	65

*Fuente: Clínica Odontológica PNP Angamos*



**Figura 5**

Se observa que cuando el clima organizacional mejora, es decir es nivel alto o adecuado, entonces mejora la satisfacción con las condiciones físicas en el personal y, por el contrario, ante un clima organizacional de nivel bajo o inadecuado el personal se muestra medianamente satisfecho e insatisfecho con las condiciones físicas del entorno donde laboral.

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,313	,105	2,983	,003
	N de casos	65			
válidos					

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Se observa que el valor de significancia encontrado entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con las condiciones físicas de la variable, satisfacción laboral, es de  $0,313 < \alpha 0,05$  que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión, satisfacción con las condiciones físicas de la variable, satisfacción laboral en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos. Con un valor calculado de Kendall 0.313 determina una baja correlación entre el Clima organizacional y las condiciones físicas del área de trabajo.



**Tabla 4**

**Clima organizacional y dimensión Satisfacción con la participación en la toma de decisiones en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.**

		Satisfacción con relación a la toma de decisiones			Total
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	
Clima Organizacional	Nivel Bajo	2	1	1	4
	Nivel Medio	1	29	5	35
	Nivel Alto	0	6	20	26
	Total	3	36	26	65

*Fuente: Clínica Odontológica PNP Angamos*

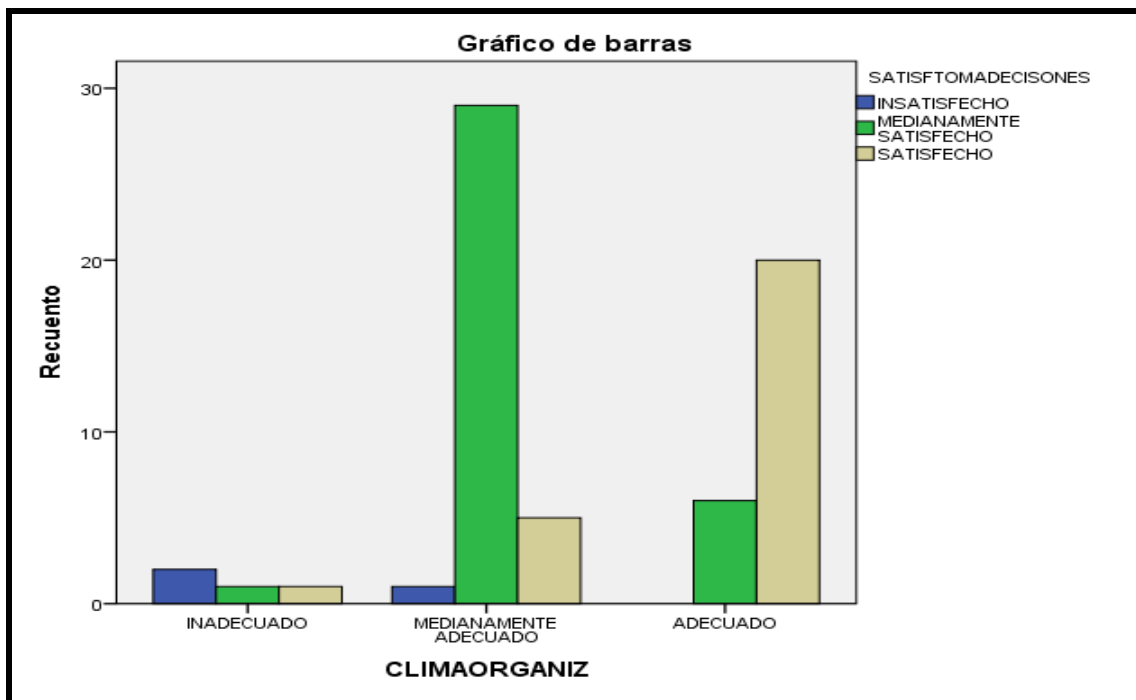


Figura 6.

Se observa que ante un clima organizacional inadecuado y medianamente adecuado, el personal se muestra insatisfecho y medianamente satisfecho con la participación en la toma de decisiones y, por el contrario, ante un clima organizacional adecuado el personal se

muestra medianamente satisfecho y satisfecho con relación a la toma de decisiones. Por lo que se infiere que el clima organizacional se relaciona directamente con la dimensión satisfacción con la toma de decisiones de la variable, satisfacción laboral, es decir, la satisfacción laboral con relación a la toma de decisiones mejora, cuando el clima organizacional es adecuado.

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,601	,103	5,490	,000
	N de casos válidos	65			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Se observa que el valor de significancia encontrado entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con la participación en la toma de decisiones de la satisfacción laboral, es de  $0,000 < a 0,01$  que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, es decir, que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión, satisfacción con la participación en la toma de decisiones, de la satisfacción laboral en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos, además con un valor calculado de Kendall 0,601 determina la correlación buena entre clima organizacional y la dimensión participación activa en la toma de decisiones de su centro laboral.

**Tabla 5**

**Clima organizacional y dimensión Satisfacción con su trabajo en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.**

		Satisfacción con su trabajo			Total
		insatisfecho	medianament e satisfecho	satisfecho	
Clima Organizacional	Nivel Bajo	3	1	0	4
	Nivel Medio	4	19	12	35
	Nivel Alto	0	5	21	26
Total		7	25	33	65

*Fuente: Clínica Odontológica PNP Angamos*

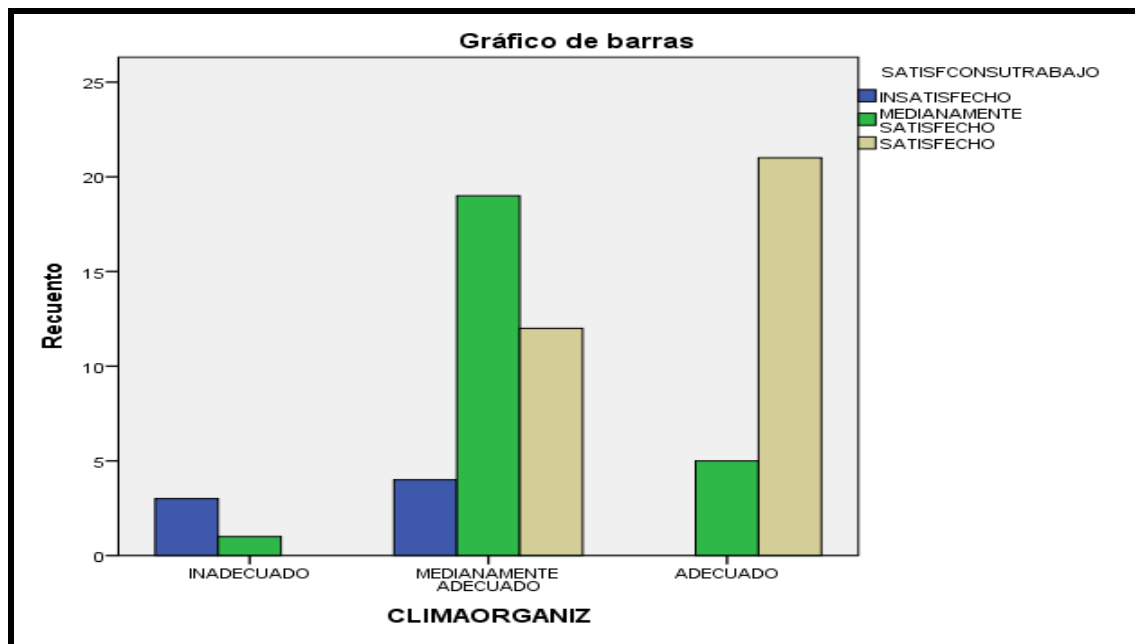


Figura 7

Se observa que ante un clima organizacional inadecuado y medianamente adecuado, el personal se muestra insatisfecho y medianamente satisfecho con su trabajo y, por el contrario, ante un clima organizacional adecuado el personal se muestra medianamente

satisfecho y satisfecho con su trabajo. Por lo que se infiere que el clima organizacional se relaciona directamente con la dimensión satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral, es decir, la satisfacción con su trabajo mejora cuando el clima organizacional es adecuado.

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,539	,087	5,428	,000
N de casos válidos		65			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Se observa que el valor de significancia encontrado entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con su trabajo de la satisfacción laboral, es de  $0,000 < a 0,01$  que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, es decir, que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con su trabajo además con un valor calculado de Kendall 0,539 determina que existe una buena correlación entre clima organizacional y la dimensión satisfacción con su trabajo en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

**Tabla 6**

**Tabla de contingencia del Clima organizacional y dimensión Satisfacción con el reconocimiento en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.**

		Satisfacción con el reconocimiento			total
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Clima organizacional	Nivel bajo	2	2	0	4
	Nivel medio	11	17	7	35
	Nivel alto	3	11	12	26
	Total	16	30	19	65

*Fuente: Clínica Odontológica PNP Angamos*

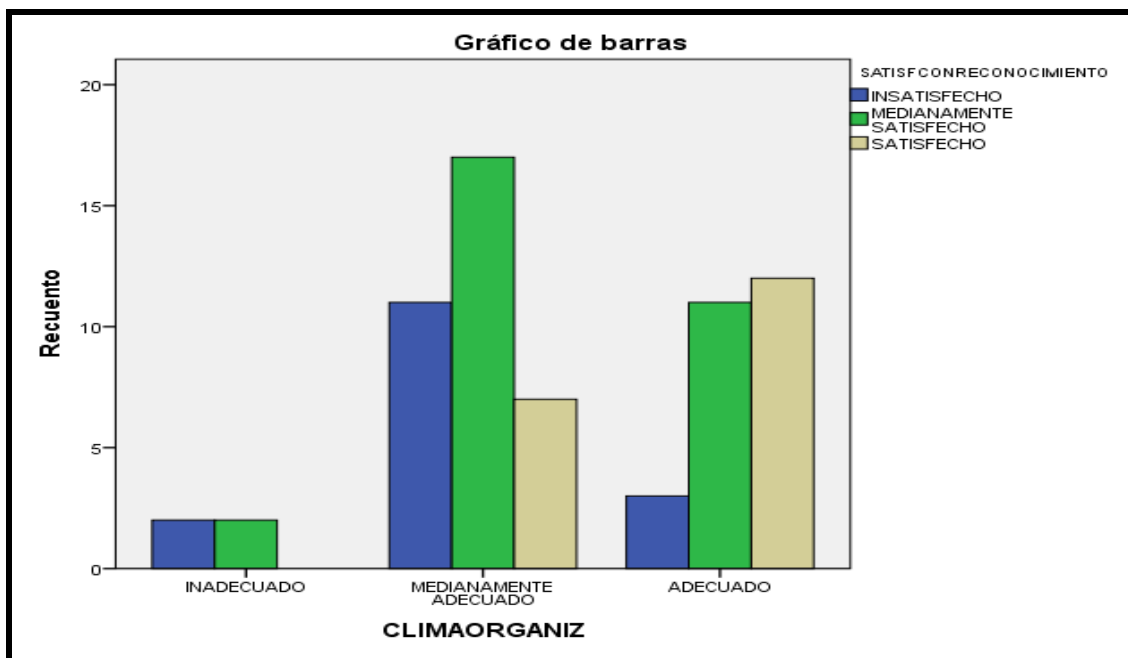


Figura 8

Se observa que cuando el clima organizacional mejora, es decir es adecuado, entonces mejora la satisfacción con el reconocimiento en el personal y, por el contrario, ante un

clima organizacional inadecuado el personal se muestra medianamente satisfecho e insatisfecho con las condiciones físicas del entorno donde labora. Por lo que se deduce que el clima organizacional se relaciona directamente con la dimensión satisfacción con el reconocimiento de la satisfacción laboral.

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,330	,099	3,223	,001
	N de casos válidos	65			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Se observa que el valor de significancia encontrado entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con el reconocimiento de la variable, satisfacción laboral, es de  $0,001 < a 0,01$  que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, es decir, que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con el reconocimiento de la satisfacción laboral en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos, y con un valor calculado de Kendall 0,330 determina que existe una baja correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento que recibe en su centro laboral.

#### IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Los recursos humanos de toda organización merecen un interés muy particular puesto que se convierten en pilares fundamentales para el sostenimiento y crecimiento de toda organización, la Clínica Odontológica PNP Angamos, es una institución prestadora de salud especializada y congrega una cantidad importante de usuarios internos, la investigación ha permitido evaluar el tipo de Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, la población de estudio estuvo constituido por todos los profesionales y no profesionales de la clínica odontológica, según Saldaña. (2017), se muestra mucho interés acerca del clima organizacional para que tenga un impacto positivo, en la gestión de los servicios de salud, es necesario líderes proactivos para implementar sistemas de control de calidad.

De acuerdo con Uculmana. (2017), es imprescindible un cambio profundo de conducta y actitudes que fortalezcan un buen clima organizacional que beneficie a todos de los miembros que conforma las organizaciones, Acosta, et al (2017) precisa la resolución 623 – 2008 del MINSA, establece los pasos para el diagnóstico del clima organizacional, en la población de estudio, para Álvarez. (2001), las percepciones positivas o negativas de las personas condicionan el tipo de clima organizacional e influyen en el comportamiento como distintivo de posicionamiento inherente al desempeño y desarrollo de las actividades programadas, de acuerdo con Brunet. (1999), intervienen variables del ambiente, otra inherente a la persona y los resultados que direcciona el desarrollo de acuerdo a los recursos organizacionales, después de realizado el análisis inferencial mediante la prueba de hipótesis Tau b de Kendall, se encontró un p valor de 0,000 y con un valor de significancia de 0,05, se aceptó la hipótesis alterna concluyéndose que existe buena relación y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos; encontramos resultados similares en el estudio Araujo y Caballero. (2017), que encontró una asociación positiva y significativa entre el

clima organizacional y alto nivel de satisfacción de los trabajadores, asimismo en el estudio de Campos y Ruiz. (2017), que encuentra resultados muy parecidos a los de la investigación demostrado la efectividad en la articulación del logro de la satisfacción personal y laboral del personal municipal relacionado con el clima organizacional debemos de precisar que la diferencia que podría repercutir en los resultados fue el tipo de la población de estudio que para el caso comparativo fueron administrativos correlacionados con los objetivos de estudio propuesto.

El clima organizacional enmarca en las percepciones hermenéuticas Anzola. (2003), además afirma que los factores de desempeño laboral se asocian en la conducta procedimental, tipo de liderazgo ejercido entre empleado – organización, asimismo, García. (2009), las características específicas es adaptarse a las condiciones coyunturales y proponer cambios de los factores estructurales que marcan la diferencia de acuerdo al modelo de gestión y líneas de administración gerencial, en el estudio de Saldaña. (2017), encontró evidencia correlacional entre el clima laboral de significancia alta y positiva en referencia a la satisfacción laboral, que propongan logro de objetivos institucionales en beneficio del posicionamiento de la organización, basada en la priorización de los problemas y toma de decisiones para una mejora continua brindando confianza y seguridad, para ello es requisito primordial dejar el liderazgo autoritario por un liderazgo consultivo participativo que genera confianza, asocia responsabilidades y compromisos dentro de las áreas laborales, Sosa (2018) manifiesta que el clima organizacional tiene que plasmar una relación de índole recíproco dentro del sistema estructural, por otro lado, Grandes Pymes. (2018), establece la división de la estructura entre los diferentes niveles jerárquicos fundamentada en la normatividad para el cumplimiento de las actividades programadas, apoyados en la responsabilidad, cooperación, relaciones interpersonales y recompensas haciendo frente a los desafíos y resolución de conflictos, siendo necesario plena identificación con la organización, Brunet. (1999) cuantifica la percepción en función a la relación entre gestores y subalterno, estable



el modo asertivo como forma de liderazgo, uso de modelos procedimentales para motivar al trabajador a través de una comunicación horizontal para la toma de decisiones que indique el camino para el logro de objetivos enmarcados en las directrices.

Los trabajadores perciben un ambiente laboral gratificante, cuando las condiciones laborales son adecuadas, de acuerdo con Carruetero y Riccer. (2014), quienes conforman las organizaciones muestran actitudes en ocasiones muy complejas y divergentes y la relación jefatural no son las adecuadas, se debe mantener altos valores axiológicos que fortalezcan las relaciones interpersonales y laborales, en el estudio de Saucedo y Peña. (2015), encuentra articulada asociación entre el clima organizacional referente explícitamente con satisfacción laboral, asociados al apoyo y nivel de solidaridad, que también se evidencia en el reconocimiento del trabajo realizado bien hecho bajo estándares, manteniendo la autonomía en el desarrollo de las actividades, sin embargo, en el estudio de Quispe. (2016). encuentra una asociación positiva y de nivel moderado relacionado entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores, además, citamos a Pérez y Rivera. (2015), evidencia un compromiso de sus trabajadores para superar adversidades y encuentra moderada relaciona entre el clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral.

La respuesta de impacto acerca de la satisfacción laboral se cuantifica en todas las actitudes cuando ejecuta su labor hacia su organización García. (2010), la satisfacción contribuye en la toma de decisiones, para Aguado. (1998), la satisfacción laboral puede ser intrínca relacionadas con el trabajo o extrínseca relacionadas al contexto ambiental, por su parte Bernal, Pedraza y Sánchez. (2015) encontraron que el ambiente laboral se ve influenciado negativamente en la ejecución de los procesos de salud dentro del clima organizacional, recomendando propiciar un clima laboral positivo con la finalidad de lograr un beneficio en el

entorno laboral fortaleciendo un compromiso adecuado para lograr el máximo desempeño de sus integrantes, finalmente Carruietero y Riccer. (2014), establece la satisfacción en relación de satisfacción con sus superiores determinada por la interrelación social siendo un punto principal la motivación, también hace mención a la satisfacción con las condiciones físicas que se evidencia en el área de trabajo a través del ambiente que favorezca y contribuyan el buen desempeño, así como la satisfacción con la participación en forma directa la toma de decisiones debido a su experiencia, la satisfacción con su trabajo que engrandezca la naturaleza de su labor que le faciliten oportunidades de desarrollo personal, y la satisfacción con el reconocimiento monetario o no monetario.

## V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Se determinó que existe una relación positiva significativamente alta entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral, la relación es directamente proporcional, a un  $p$  es de  $0,000 < a 0,01$  y valor calculado de Kendall es de 0,639 que evidencia a mejor y adecuado clima organizacional mejor y mayor es la satisfacción laboral.

Se determinó que el clima organizacional predominante es el nivel medio en 53.85%, seguido del nivel alto o adecuado 40% en los trabajadores de la Clínica odontológica PNP Angamos.

Se determinó que, existe un nivel de satisfacción laboral medio predominante del 47.7% y medianamente satisfecho en 46.2% en los trabajadores de la Clínica odontológica PNP Angamos

Se determinó que existe una relación altamente significativa de  $p 0.01$  ( $0,000 < a 0,01$ ) entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con relación a sus superiores de la satisfacción laboral con el valor calculado de Kendall 0,619 determina la correlación en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

Se determinó existe una relación significativa de  $p 0.01$  ( $0,000 < a 0,01$ ) entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con las condiciones físicas de la satisfacción laboral, con un valor calculado de Kendall 0.313 que determina una baja correlación en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

Se determinó que existe una relación altamente significativa de  $p 0.01$  ( $0,000 < a 0,01$ ) entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con la participación en la toma de decisiones de satisfacción laboral con un valor calculado de Kendall 0,601 que determina la correlación buena en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

Se determinó que existe una relación altamente significativa  $p < 0.01$  ( $0,000 < a < 0,01$ ) entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con su trabajo, además con un valor calculado de Kendall 0,539 que determina que existe una buena correlación en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

Se determinó que existe una relación altamente significativa de  $p < 0.01$  ( $0,000 < a < 0,01$ ) entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con el reconocimiento, de la satisfacción laboral con un valor calculado de Kendall 0,330 determina que existe una baja correlación en el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

## 5.2 Recomendaciones

Que la Oficina de Capacitación de la DIRSAPOL, considere los resultados para planificar y programar, actividades que desarrollen los conocimientos de gestión, para el personal de la Clínica Odontológica PNP Angamos.

A las autoridades de la Clínica Odontológica, propiciar acciones que generen, el adecuado Clima Organizacional a fin de incentivar la satisfacción laboral.

Implementar políticas de capacitación, considerando la formación académica de los profesionales y técnicos, a fin de incrementar y actualizar, conocimientos orientados a mejorar el Clima Organizacional, manteniendo el nivel alto en el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Incentivar al personal promoviendo reconocimiento a sus logros alcanzados, propiciar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Programar y hacer conocer a todos los trabajadores, los documentos de gestión, la misión, visión y los valores institucionales, así como los objetivos, políticas y lineamientos para su conocimiento y se identifiquen y mejore la toma de decisiones.

La jefatura de la Clínica Odontológica PNP Angamos, en coordinación con el Área de Logística, continúen y mantengan en óptimas condiciones los ambientes, equipos y materiales.

Que los Jefes implementen y socialicen, un plan de Incentivos y Reconocimientos, al personal de la C.O.PNP Angamos, ante actos meritorios y de excelente desempeño profesional.

Propiciar reuniones y/o talleres que generen participación del personal, con el propósito de incrementar y/o mejorar, el trabajo en equipo, mística, ética, compañerismo.

## VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A., De La Cruz, N., y Huerta, K. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital EsSalud, Lima. Agosto - octubre 2017*. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Aguado, R. (1998). *La satisfacción laboral*. México, D.F. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Anzola, O. (2003). *Una Mirada de La Cultura Corporativa*. Bogotá: Cordillera S.A.C.
- Araujo, P., y Caballero, E. (2017). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016*. Universidad Peruana Unión.
- Arias, W., y Cáceres, G. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*. Ciencia y Trabajo. Año 16. N° 51. Universidad Católica San Pablo.
- Arroyo, R., y Puma, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de en trabajadores de la clínica Ortega - Huancayo 2018*. Universidad Cesar Vallejos.
- Billikopf, G. (2006). *Las Relaciones Interpersonales en el Trabajo*. Berkeley University of California.
- Bernal, Pedraza y Sánchez (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Universidad ICESI.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. (Tercera ed.). México, D.F.: Trillas, S.A.
- Campos, J., y Ruiz, J. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Hualgayoc – Bambamarca, 2016*. Universidad Privada del Norte.

- Carruietero, J., y Riccer, M. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional la Libertad – 2014*. Universidad Privada de Norte.
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual Cuadernos de Administración*. Universidad del Valle. Colombia.
- Maigua, J. (2016). *El clima laboral y sus incidencias en el desempeño de los trabajadores del área de talento humano de la constructora Diploter S.A diseño ingeniería y proyectos de Guayaquil en el periodo 2016-2017*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Naranjo, M. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Universidad de Costa Rica.
- Pérez, N., y Rivera, P. (2015), *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Portales, C., Araiza, Z., y Velarde, E. (s/f). *La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista*. Universidad Autónoma de Coahuila.
- Quispe, N. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Saldaña, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. Universidad Cesar Vallejos.
- Saucedo, K., y Peña, W. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industria papelera de Lima Este, 2015*. Universidad Peruana Unión.
- Sosa, A. (2018). *El clima organizacional*. Universidad Camilo Cienfuegos de Matanzas.

Uculmana, J. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Marino Molina Lima, 2017*. Universidad César Vallejos.

Velásquez, H. (2018). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de servicio telefónico MOVISTAR de Chimbote 2018*. Universidad Cesar Vallejos.

### **Webgrafía**

Álvarez, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Disponible en:

[sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez\\_V\\_S/cap3.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/cap3.htm)

Chiang, M., Martín, J., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Disponible en:

[http://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ei=1c4PVLXEKoKSgwTo2IKgCw&ved=0CBoQ6AEwAA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ei=1c4PVLXEKoKSgwTo2IKgCw&ved=0CBoQ6AEwAA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false)

Grandes Pymes. (2018). *Clima organizacional*. Disponible en: <http://networkedblogs.com/GiZcP>

García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>



## VII AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por su amor y bondad, que no tienen fin y me permite sonreír ante todos mis logros que son resultado de su ayuda, sin él nada sería posible. Gracias a mi familia por confiar y creer en mí, por apoyarme incondicionalmente en cada decisión y proyecto en mi vida.

### **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi amado hijo Alfredo por ser mi motor y motivo, para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

A mi querido esposo y compañero de vida Alfredo, por la paciencia y apoyo incondicional.

A mi querido padre y amada madre que aunque ella ya no esté físicamente, siempre está a mi lado, ha sido y es mi inspiración.

## **VIII. ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de Consistencia Lógica

**Título: Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos 2019.**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/indicadores
<p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos, Lima abril-mayo 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar el nivel predominante de Clima Organizacional en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.</li> <li>2. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral predominante en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.</li> <li>3. Determinar la relación entre Clima</li> </ol>	<p>Hipótesis general: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos.</p>	<p>Variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Satisfacción laboral</li> </ul> <p>Indicadores: Nivel de Clima Organizacional Nivel de Satisfacción Laboral</p>

	<p>Organizacional y la dimensión, Satisfacción con relación a sus superiores.</p> <p>4. Determinar la relación entre Clima Organizacional y la dimensión, Satisfacción con las condiciones físicas.</p> <p>5. Determinar la relación entre Clima Organizacional y la dimensión, Satisfacción con la participación en la toma de decisiones.</p> <p>6. Determinar la relación entre Clima Organizacional y la dimensión, Satisfacción con su trabajo.</p> <p>7. Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la dimensión, Satisfacción con el reconocimiento laboral.</p>		
--	---	--	--

## Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica

**Título: Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos 2019.**

<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Instrumentos de investigación</b>	<b>Procesamiento y análisis de la información</b>	<b>Criterios de validez y confiabilidad</b>
<p>Es una investigación cuantitativa, observacional, descriptiva correlacional de tipo transversal</p>	<p><b>Población:</b> La población está constituida por los trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos, entre profesionales y no profesionales. Siendo un total de sesenta y cinco personas.</p> <p><b>Muestra:</b> Siendo la población de estudio pequeña, se hará un estudio sin extraer muestra es decir trabajaremos con la población total.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: 1. Cuestionario de Clima Organizacional 31 Ítems. 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral 23 Ítems.</p>	<p>Para el procesamiento de la información se utilizó la estadística descriptiva con la media y desviación estándar y se realizó la prueba del chi cuadrado con un nivel de significancia de <math>\alpha = 5\%</math></p> <p>El programa para el procesamiento de datos se usará el SPSS versión 23 en español y Microsoft Excel.</p>	<p>Para los dos tipos de cuestionarios: Validez: Correlación de Pearson Confiabilidad: Alfa de Cronbach</p>

### Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional

**Título: Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral en trabajadores de la Clínica Odontológica PNP Angamos 2019.**

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Percepción de los integrantes que conforman la organización referente a la existencia de un ambiente laboral grato y de relaciones sociales e interpersonales entre jefes y subalternos de forma positiva	Relación con la jefatura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación permanente con la jefatura.</li> <li>- Interés por el desarrollo personal del empleado.</li> <li>- Trato justo hacia el empleado.</li> <li>- Interés por el desenvolvimiento o del empleado por parte la jefatura.</li> <li>- Interés de la jefatura por hacer bien las cosas</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16
	Nivel de solidaridad y relaciones dentro de la organización y vínculos de apoyo mutuo	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía entre empleados.</li> <li>- Ayuda mutua entre empleados.</li> <li>- Atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.</li> </ul>	17,18,19,20,21
	Adaptación y premiación de reconocimiento efectivo por el trabajo que se cumplió de forma correcta y efectiva	Reconocimiento del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respaldo por parte de la jefatura</li> </ul>	22,23,24,24,2,26
	Nivel de libertad que el trabajador tiene en la toma de decisiones en la búsqueda	Autonomía en la ejecución del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de</li> </ul>	27,28,29,30,31

	de soluciones efectivas en la resolución de conflictos		solucionar los problemas.	
Satisfacción laboral	Necesidades de relación social y determinantes del comportamiento para lograr la satisfacción.	Satisfacción en relación con sus superiores	- Supervisión por parte de los superiores. - Relación con sus superiores	1,2,3,4,5
	Bienestar personal del ambiente laboral que contribuye al desarrollo del trabajo en forma segura.	Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	- Disposición para adaptarse con la infraestructura de forma placentera.	6,7,8,9,10
	Reconocer la importancia del concepto del trabajador necesario para la buena marcha de la institución, en la producción de la organización	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la personal	- Capacidad para búsqueda de soluciones, efectivas	11,12,13,14,15,16
	Características del puesto de trabajo que determinan la satisfacción del trabajador.	Satisfacción con su trabajo	- Disposición de bienestar en el área donde se trabaja.	17,18,19,20
	Forma explícita de la importancia del trabajador por el trabajo desarrollado	Satisfacción con el reconocimiento	- Actitud y aptitud para sentirse agradecido por las recompensas recibidas	21,22,23

## Anexo N° 4 Cuestionario de clima organizacional

Le pedimos, su colaboración en responder estas preguntas, que serán anónimas, que finalmente será en beneficio de todos nosotros los trabajadores de la institución.

### Clima organizacional

#### Información Personal

<b>RANGO DE EDAD</b>	Menos 30			<b>CATEGORIA</b>	Oficial		<b>EXPERIENCIA EN EL CARGO</b>	Menos de 2 años	
	Entre 30 y 40				Suboficial			Entre 2 y 4 años	
	Entre 40 y 50				Civil			Entre 4 y 6 años	
	Más de 50							Más de 6 años	

#### INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

- Totalmente en Desacuerdo (1)
- En Desacuerdo (2)
- Medianamente de Acuerdo (3)
- De Acuerdo (4)
- Totalmente de Acuerdo (5)

ÍTEMS					
Relación con la jefatura	1	2	3	4	5
1. Mi jefe es una persona de principios definidos.					
2. Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
3. Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
4. Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
5. Mi jefe me respalda totalmente					
6. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito.					
7. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
8. A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente en esta Institución.					
9. Mi jefe es rápido para reconocer un buen trabajo.					
10. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
11. Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo, son razonables.					
12. Mi jefe no tiene trabajadores favoritos.					
13. Mi jefe me anima a desarrollar nuevas ideas, que ayuden a mejorar la gestión del área.					



14. Mi jefe me anima a mejorar las formas de hacer las cosas.						
15. Mi jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas.						
16. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas.						
<b>Relaciones interpersonales / cohesión</b>						
17. Sobre las personas que trabajan en mi Área, se llevan bien entre sí.						
18. Sobre las personas que trabajan en mi Área, existe una preocupación y cuidado por el otro.						
19. Sobre las personas que trabajan en mi Área, se ayudan los unos a los otros.						
20. Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi Área.						
21. Siento que tengo muchas cosas en común con las personas, que trabajan en mi Área.						
<b>Reconocimiento del trabajo</b>						
22. Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.						
23. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.						
24. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.						
25. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.						
26. Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.						
<b>Autonomía en la ejecución del trabajo</b>						
27. Yo propongo mis propias actividades de trabajo.						
28. Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.						
29. Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.						
30. Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.						
31. Organizo mi trabajo como mejor me parece.						

(Adaptado de Carruitero– 2014).

**Escala de evaluación**

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Bajo nivel de clima organizacional INADECUADO	31-72
	Nivel medio de clima organizacional MEDIANAMENTE ADECUADO	73-114
	Alto nivel de clima organizacional ADECUADO	115-155

## Anexo N° 5 Cuestionario de Satisfacción laboral

Le pedimos, su colaboración en responder estas preguntas, que serán anónimas, que finalmente será en beneficio de todos nosotros los trabajadores de la institución.

### **INSTRUCCIONES:**

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

- Totalmente Insatisfecho (1)
- Insatisfecho (2)
- Medianamente Satisfecho (3)
- Satisfecho (4)
- Totalmente Satisfecho (5)

### **Satisfacción laboral**

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Satisfacción con relación a sus superiores</b>					
1. Con respecto a, la proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2. Con respecto a, la supervisión que ejercen sobre usted.					
3. Con respecto a las relaciones personales con sus superiores.					
4. Sobre la forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5. Sobre el apoyo que recibe de sus superiores.					
<b>Satisfacción con las condiciones físicas</b>					
6. Con respecto a la ventilación de su lugar de trabajo.					
7. Sobre la iluminación de su lugar de trabajo.					
8. Sobre el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo.					
9. Sobre la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
10. Sobre la temperatura de su local de trabajo.					

<b>Satisfacción con la participación en la toma de decisiones</b>						
11. Sobre el grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.						
12. Sobre la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.						
13. Sobre su participación en la toma de decisiones en su Área.						
14. Sobre su participación en las decisiones de su grupo de trabajo, relativas a la Institución.						
15. Sobre la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución.						
16. Sobre la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.						
<b>Satisfacción con su trabajo</b>						
17. Sobre las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.						
18. Con respecto a las oportunidades que le ofrece su trabajo, de hacer las cosas que le gustan.						
19. Sobre la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.						
20. Sobre los objetivos y metas que debe alcanzar.						
<b>Satisfacción con el reconocimiento</b>						
21. Con respecto a las oportunidades que tiene, de ascenso.						
22. Sobre las oportunidades de capacitación que le ofrece la Institución.						
23. Con respecto al salario que usted recibe.						

(Adaptado de Carruitero– 2014).

**Escala de evaluación**

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Bajo nivel de satisfacción laboral INSATISFECHO	23-53
	Nivel medio de satisfacción laboral MEDIANAMENTE SATISFECHO	54-84
	Alto nivel de satisfacción laboral SATISFECHO	85-115

## **Anexo N° 6 Propuesta de intervención científica**

### **Clima organizacional y satisfacción laboral**

#### **1. Presentación**

Hablar de organizaciones, es hablar hacia el medio interno de su comportamiento y conducta que por excelencia busca un clima organizacional positivo que reviste importancia de forma sistemática en su personal como una herramienta moderada de gestión de formar un ambiente cálido, armonioso y fuerte donde confluyan todos los intereses personales e institucionales como bien común, los directivos deben potenciar sus recursos humanos, mejorar los ambientes laborales que traerá consigo un posicionamiento y colocar a la organización como un ente competitivo capaz de generar confianza y satisfacer necesidades, estas premisas elevarán el rendimiento de sus trabajadores y obtendrá alta rentabilidad.

#### **2. Finalidad**

Mediar para desarrollar capacidades procedimentales afianzadas en el conocimiento como referencia a las actitudes y comportamiento de los trabajadores hacia la diversidad de los aspectos de su trabajo inherente al avance de la ciencia del estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral para las organizaciones modernas y exitosas.

#### **3. Objetivos**

##### **General**

Fortalecer el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de Clínica Odontológica PNP Angamos.

##### **Específicos**

- Mejorar las capacidades de identificación de los problemas relacionados al clima organizacional en los trabajadores de Clínica Odontológica PNP Angamos.

- Contribuir a mejorar la satisfacción en los trabajadores de Clínica Odontológica PNP Angamos.

-

#### **4. Contenido**

Haremos uso de la teoría e higiene motivacional que asocia los factores a la satisfacción laboral

- Oportunidad y alcances inherentes a su cumplimiento.
- Identificación de trabajos en forma correcta cumpliendo estándares internacionales.
- Participación directa e decisiones propias de su actividad laboral que lleve al desarrollo pleno como profesional competente.
- Innovación y creatividad como fuente de control y responsabilidad
- Buen manejo de relaciones interpersonales y cumplimiento de normativas.

Se propondrá cuatro ejes centrales y fundamentales que influyen y determinan la presencia de la satisfacción laboral

1. Proponer retos en términos de periodicidad de nivel moderado en forma ascendente cumpliendo objetivos específicos de baja dificultad.
2. Proponer métodos de reconocimiento acorde a las expectativas personales y grupales que se evidencia las recompensas justas con equidad.
3. Complementar actividades horizontales de interacción de esparcimiento y sociabilidad entre directivos y su personal.
4. Implementar condiciones de un ambiente laboral que favorezcan el bienestar personal que contribuya a desarrollar un buen trabajo de calidad.

- Pasos

- ✓ Elaborar el diagnóstico situacional mediante Matriz FODA.

- ✓ Uso de las herramientas de calidad con las líneas del tiempo que permite ver los avances en forma secuencial y asignar un orden de prioridades.
- Realizar la ponderación o clasificación.
  - ✓ Diagrama según línea del tiempo sobre un tema específico, se deben identificar las fechas (iniciales y finales), r establecer los intervalos de tiempo más adecuado

## **5. Planificación**

Después de ejecutada la intervención científica de mejora, se evaluará el logro de fortalecimiento del clima organizacional y satisfacción laboral en cuatro periodos. Considerar la factibilidad en su análisis de valoración y ejecución

## **6. Resultados**

De los cuatro ejes centrales se tiene un avance del 10% del primer reto, considerando que es una institución policial que se rigen órdenes jerárquicas.

## **7. Evaluación**

- Los datos se procesarán en una tabla excell, se presentara en tablas de progresión porcentual.
- Control de los avances programados del total de los trabajadores
  - Primer eje : 20%
  - Segundo eje : 35%
  - Tercer eje : 35%
  - Cuarto eje : 10%