

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AREVALO TENAZOA REYNA LUZ
GUEVARA CONISLLA BELLA ANGIE
SAAVEDRA TELLO FRANCIS ALEXANDER**

PUCALLPA – PERÚ

2018

ACTA DE APROBACIÓN

Esta tesis fue aprobada por los miembros del jurado evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura
Presidente

Dr. Limber Pinchi Fasanando
Secretario

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía
Miembro

Dra. Leydi Pérez Guimaraez
Asesora

Bach. Reyna Luz Arévalo Tenazoa
Tesista

Bach. Bella Angie Guevara Conislla
Tesista

Bach. Francis Alexander Saavedra Tello
Tesista

DEDICATORIA

A Dios, por habernos guiado siempre
en nuestros estudios.

A nuestros queridos padres, por creer
en nosotros.

A nuestros hermanos, amigos y
compañeros por ser parte de este logro.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, nuestra alma mater, por habernos albergado durante toda nuestra etapa de formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por habernos permitido ser parte de ella y formarnos como profesionales.

A los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, por habernos brindado toda la información requerida.

A nuestra asesora, Dra. Leydi Pérez Guimaraez, sin su ayuda no habríamos podido culminar nuestra investigación.

Finalmente a nuestros compañeros de estudio, por las experiencias vividas durante el proceso académico.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivo general y objetivos específicos.....	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis	7
1.4.1. Hipótesis general.....	7
1.4.2. Hipótesis específicas	7
1.5. Variables	8
1.5.1. Definición conceptual de variables.....	8
1.5.2. Definición operacional de variables	9
1.6. Operacionalización de variables	10
1.7. Justificación eImportancia.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.1.1. Clima organizacional.....	13
2.1.2. Satisfacción laboral	15
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. Clima organizacional.....	17
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	24
2.3. Definición de términos básicos.....	32
2.3.1.Clima organizacional	34
2.3.2.Satisfacción Laboral	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	38

3.1. Método y diseño de investigación	38
3.1.1. Método de investigación	38
3.1.2. Diseño y esquema de investigación.....	38
3.2. Población y muestra.....	38
3.2.1. Población.....	39
3.2.2. Muestra.....	39
3.3. Procedimiento de recolección de datos.....	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.5. Procesamiento de recolección de datos	41
3.6. Tratamiento de los datos	42
3.7. Presentación de los datos.....	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1. Resultados.....	44
4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones.....	44
4.1.2. Tablas para responder las hipótesis	51
4.1.3. Discusión de resultados	51
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1. CONCLUSIONES.....	60
5.2. RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXO.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 : Nivel alcanzado de la variable clima organizacional	44
Tabla 02 : Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable clima organizacional.....	44
Tabla 03 : Nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral	45
Tabla 04 : Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable satisfacción laboral.....	45
Tabla 05 : Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: estructura.....	46
Tabla 06 : Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: responsabilidad.....	47
Tabla 07 : Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: cooperación.....	48
Tabla 08 : Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: identidad.....	49
Tabla 09 : Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.....	51
Tabla 10 : Relación entre la estructura y satisfacción laboral	52
Tabla 11 : Relacion entre la responsabilidad y satisfacción laboral	52
Tabla 12 : Relacion entre la cooperación y la satisfacción laboral	53
Tabla 13 : Relacion entre la identidad y la satisfacción laboral.	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Porcentajes obtenidos del variable clima organizacional.....	45
Figura 2 : Porcentajes obtenidos de la variable satisfacción laboral	46
Figura 3: Porcentajes obtenidos de la dimensión estructura	47
Figura 4: Porcentajes obtenidos de la dimensión responsabilidad.....	48
Figura 5: Porcentajes obtenidos de la dimensión cooperación	49
Figura 6 :Porcentajes obtenidos de la dimensión identidad	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1	78
Anexo 2: Instrumento 2	79
Anexo 3: Matriz de consistencia.....	80

RESUMEN

El presente estudio, se realizó con el propósito de conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, investigación cuyos resultados, pretende beneficiar a los trabajadores del referido hospital, especialmente a la población usuaria.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, ambas variables se trabajó en las instalaciones del Hospital Amazónico de Yarinacocha, se aplicó al 100% de la población económicamente que alcanza a 618 trabajadores, con una muestra de 100 unidades de estudio por cada variable, se les aplicó un cuestionario de encuesta, de 20 ítems, con 5 opciones de respuesta, las encuestas se ha procesado en el programa Excel, y los resultados de la prueba de hipótesis se hizo a través de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv24).

La relación es negativa muy baja y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, por lo que se determina que el clima organizacional no contribuye a la satisfacción laboral.

Palabras clave: Cooperación, organización, satisfacción, identidad.

ABSTRACT

The present research was carried out with the purpose of knowing the relationship of organizational climate and job satisfaction in the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2017, a research whose results are intended to benefit the workers of this hospital, especially the user population.

The research is correlational descriptive, with a correlational transectional design, both variables were worked in the facilities of the Amazonian Hospital of Yarinacocha, applied to 100% of the economically active population, reaching 618 workers, with a sample of 100 study units per each variable, we applied a questionnaire survey, 20 items, with 5 response options, the surveys were processed in the Excel program, and the results of the hypothesis test was done through the statistical test of Pearson's correlation coefficient, program (SPSSv24).

The relationship is very low negative and not significant between the organizational climate and job satisfaction at the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2017, so it is determined that the organizational climate does not contribute to job satisfaction.

Keywords: Cooperation, organization, satisfaction, identity.

INTRODUCCIÓN

Los recursos humanos constituyen uno de los activos más importantes de la organización, entonces dada la importancia necesaria, debe ser cuidado y protegido, por lo tanto se le debe ofrecer un clima laboral favorable, acción que repercutirá en el mejor desempeño, por ello las organizaciones deben tener mucho cuidado, evitar los roces entre los trabajadores, los conflictos, que más adelante puede afectar su rendimiento, peligrando de esta manera el logro de los objetivos, entonces el análisis del clima laboral permite identificar los factores positivos y negativos que afecten a la organización, en lo que respecta al hospital el problema se viene manifestando muy constantemente entre los directivos y subordinados.

La satisfacción de los colaboradores con su trabajo, es sinónimo de sentimiento e identificación con lo que hace, sin embargo la satisfacción desfavorable ocasiona una serie de comentarios, condición que se vuelve más delicada en los hospitales, porque la satisfacción favorable debe constituir en uno de los atributos más importantes, para que puedan realizar su trabajo con la mayor confianza posible, pero en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, parece que hay problemas de satisfacción, ya que actualmente no cuenta con el suficiente personal médico, medicamentos, insumos, equipos biomédicos y ambulancia para poder cumplir con las atenciones en los diferentes servicios, situación calificada como una de sus peores crisis en toda su trayectoria de servicio a la comunidad. Por esta razón el personal médico ha solicitado se declare en emergencia el HAY, por estas consideraciones nos decidimos a realizar la presente investigación, para lo cual presentamos con la siguiente estructura:

Capítulo I: Problema de investigación: En este capítulo presentamos la descripción del problema desde la óptica deductiva, presentamos la formulación del problema, los objetivos, la hipótesis general y específicos, las variables, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico: Presentamos 5 antecedentes y 5 teorías por cada variable los primeros referidos al clima organizacional y los segundos referidos a la calidad del servicio, también presentamos definiciones de términos básicos por cada variable.

Capítulo III: Marco metodológico: En este capítulo, presentamos, el tipo de investigación, diseño y esquema de investigación utilizados, la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos, y técnicas de recojo.

Capítulo IV: Resultados: presentamos los resultados de trabajo de campo con aplicación estadística, la prueba de la hipótesis general y la prueba de hipótesis específicas.

Capítulo V: Discusión de resultados: presentamos la discusión de nuestros resultados con los resultados de los antecedentes descritos en los antecedentes de las bases teóricas.

Conclusiones: Presentamos 7 conclusiones y 7 recomendaciones, la primera conclusión y recomendación referida a la relación entre variables, la segunda y tercera responden al nivel alcanzado por variable, y de la cuarta a la séptima, responden a la relación de las dimensiones de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral.

Finalmente presentamos las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a (Silió, 2016), la plantilla del Servicio Madrileño de Salud (Sermas) se ha reducido un 7,7% (5.858 profesionales) entre 2009 y 2014, pese a haber crecido la población asistida en 110.000 personas, según datos de la Consejería de Sanidad a los que ha tenido acceso EL PAÍS. De los 5.885 puestos de trabajo perdidos, José Manuel Freire, portavoz de Sanidad socialista en la Asamblea, recuerda que la mitad corresponde a médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería (2.678) y ello tiene varios impactos negativos: se pierden competencias técnicas y profesionales; se engorda la lista de espera quirúrgica; empeora la calidad de la asistencia; se deteriora el clima laboral y, además, supone la marcha del capital humano. Se calcula que formar a un doctor le cuesta en total al Estado unos 300.000 euros.

Por otro lado, según (Prokurica, 2016), calificó como una “situación de extrema gravedad y que podría traer consecuencias fatales, la situación que vive el Hospital Regional de Copiapó –San José del Carmen-, debido a la medida adoptada por el Servicio de Salud Atacama, que suspendió de sus funciones al único Neurocirujano de la región y al Jefe de la Unidad de Pacientes Agudos (especialista en medicina interna), a lo que se suma la renuncia de los médicos especialistas: Urgenciólogo, Intensivista e Internista, en el único centro de salud de alta complejidad existente en la Región de Atacama-Chile.

En diversas ocasiones por parte de profesionales de la salud, he recibido información referida al complejo clima laboral que se vive al interior del Hospital Regional de Copiapó... Situación que claramente, no ayuda a lograr un desempeño óptimo en las funciones que desarrollan los médicos y demás profesionales de dicho centro público de salud... lo que claramente, termina perjudicando a los pacientes que solo buscan una buena y oportuna atención de salud por parte del Estado”.

De igual manera, de acuerdo a (Lopez, 2016), por medio de un paro nacional de 24 horas, los médicos del Ministerio de Salud del Perú, exigieron al sector Economía y Finanzas (MEF) que apruebe el otorgamiento de 300 soles por concepto de bonificación que está pendiente desde diciembre del año pasado. Otro de los compromisos que no se están cumpliendo, según López, es la mejora de la escala remunerativa que debió iniciarse en enero de este año y que fue acordada en el 2015, se busca que los médicos alcancen de manera progresiva sueldos de S/ 9.000 en la quinta escala y de S/ 6.600 en la primera escala. Otra de las preocupaciones de los médicos es la reducción de 2% en el presupuesto del sector Salud, lo cual ya repercute en la compra de medicamentos, insumos y equipos, que afecta directamente a los usuarios, consecuentemente se vive un clima laboral desfavorable, porque la relaciones interpersonales de los trabajadores del MINSA viven en un constante conflicto con el Estado.

Situación parecida , vive el Hospital de Yarinacocha, según (Florian, 2016), los trabajadores asistenciales, médicos y administrativos continúan en huelga indefinida que lleva 24 días, toda vez que

presentaron la propuesta de una terna, para que a partir de ella designe a un director ejecutivo del hospital a la fecha solo han obtenido indiferencia del gobernador regional. Es increíble que esté 24 días sin dar atención en los consultorios externos a gente necesitada debido a una serie de malas informaciones vertidas por uno de los consejeros, toda vez que indicó que los médicos no trabajan, y algunos solo lo hacen por horas y cubren la atención de escasos 8 pacientes, es pues un caos el clima laboral en el Hospital de Yarinacocha, al final los grandes perjudicados es la población usuaria.

Es importante prestar atención al clima organizacional que tiene la empresa, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los empleados se sienten formar parte de la empresa, es muy probable que estén identificados con sus objetivos y las demás actividades que desarrolla, y una de las motivaciones que persiguen los empleados es la satisfacción laboral, entonces el clima organizacional está entrelazada con la satisfacción laboral, es por ello que también evaluaremos esta variable en los diferentes contextos, bajo las siguientes consideraciones.

De ahí, de acuerdo a (Sánchez, 2016), los médicos de la sanidad pública pueden estar orgullosos. Cada vez que se pregunta a los ciudadanos por el servicio que prestan, la satisfacción es evidente: el 88% considera que la atención de los médicos de cabecera es buena o muy buena. Sin embargo, para este reportaje ninguno quiere dar la cara, por muy satisfechos que estén con la labor que desempeñan en la sociedad. "Hablamos de esto si no pones mi nombre real". "No digas qué

enfermedad es la que investigo, que se va a reconocer el hospital". "¿Una foto de espaldas? Ni de broma. Se me acaba el contrato en una semana y no quiero líos, aún no sé si me van a renovar". Todos necesitan ocultarse antes de contar las condiciones laborales de su día a día. Pero antes de darles la palabra, tres datos rápidos para ponerse en contexto: la mitad de los profesionales que trabajan en el Sistema Nacional de Salud no tienen su plaza en propiedad (en Madrid o Cataluña ronda el 30%), entre esos médicos sin plaza, el 41% no consigue un contrato a tiempo completo de más de seis meses y los médicos sin plaza firman una media de casi seis contratos al año con la Administración, condición que les ocasiona preocupación permanente, consecuentemente nos están satisfechos por su condición laboral.

Igualmente, para (MATEUS, POLANÍA, RODRÍGUEZ & ROMÁN, 2016), es importante que los profesionales de la salud, médicos generales y enfermeras trabajen en buenas condiciones, con salarios justos, horarios estables, asignación adecuada de cargas laborales, que permitan garantizar la prestación de los servicios a los pacientes de calidad y que el personal este satisfecho con su trabajo. Situación que no se percibe actualmente en el sistema de Salud Colombiano. La insatisfacción en las enfermeras en Colombia se relaciona con la reforma del Sector Salud, con la disminución de las condiciones laborales y con la escasa presencia del profesional de enfermería en las organizaciones gremiales, sindicales y de educación continua.

Por otro lado, según (Perú 21, 2016), mediante un documento del Ministerio de Salud, se dio a conocer que seis trabajadores, entre

médicos y enfermeros, se han contagiado de tuberculosis, debido a que los trabajadores no cuentan con las condiciones adecuadas de salubridad. Esto fue lo que dijo un trabajador del hospital: Me contagié en el hospital, es el riesgo que se asume por tener esta profesión (...) Regresé a trabajar después de los cuatro meses (de tratamiento) por la economía, porque después que ya trabajaba estaba seguro de que sí me iban a pagar". Sin embargo, el tratamiento de recuperación TBC, según informan los especialistas, dura en promedio seis meses, pero por falta de pagos los trabajadores de la salud vuelven a trabajar antes de tiempo. Situación que advierte que los trabajadores no están satisfechos con su trabajo.

Mientras tanto, de acuerdo, a (Morales, 2017), no habría sido un rumor la crisis financiera que registra el Hospital Amazónico de Yarinacocha (HAY), sino un problema que cada día se agudiza, atraviesa una seria crisis debido a que no cuenta con el suficiente personal médico, medicamentos, insumos, equipos biomédicos y ambulancia para poder cumplir con las atenciones en los diferentes servicios, situación calificada como una de sus peores crisis en toda su trayectoria de servicio a la comunidad. Por esta razón el personal médico ha solicitado se declare en emergencia el HAY, a este panorama se suma la carencia de médicos especialistas, porque se eximieron de seguir laborando por falta de remuneración, hace más de seis meses, situación que hace que se tenga que transferir a los pacientes al hospital de contingencias, en algunos casos existen profesionales que aun laboran a pesar que se les adeuda, pero ya están considerando su

renuncia, es pues un problema que está afectando a la población en general, situación que debe ser solucionado por la investigación científica, por lo cual nos planteamos las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la relación de la estructura y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cómo es la relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cómo es la relación de la cooperación y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cómo es la relación de la Identidad y el satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la estructura y la Satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.
- Calificar la relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.
- Establecer la relación de los cooperación y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.
- Evaluar la relación de la identidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.

1.4.2. Hipótesis Especificas

- La relación de la estructura y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.

- La relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.
- La relación de la cooperación y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.
- La relación de la identidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de variables

- **Clima Organizacional:** Según (Garcia & Ibarra, 2012), llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.
- **Satisfacción laboral:** Según (RUIZ, 2009), es una de las principales actitudes frente al trabajo, y un predictor del comportamiento tanto en el ámbito laboral como personal, por lo tanto su medición puede ser considerada como una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa e

identificar problemas latentes que afecten tanto a los trabajadores como a la organización.

1.5.2. Definición operacional de variables

- **Clima organizacional:** Es la información que se recabó a todos los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, quienes nos proporcionaron información sobre el clima organizacional, a través de un cuestionario de preguntas, relacionadas, con la estructura, responsabilidad, cooperación, e identidad.
- **Satisfacción laboral:** Es la información que se recabó a todos los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, quienes nos proporcionaron información sobre la satisfacción laboral, a través de un cuestionario de preguntas, relacionadas con la satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, con las condiciones de trabajo, con los compañeros.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 1: Dimensiones, variables e indicadores.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima organizacional	Estructura	Percepción de las obligaciones
		Percepción de las reglas
		Percepción de las políticas
	Responsabilidad	Autonomía de los trabajadores
		Tipo de supervisión
		Desafíos de la actividad
		Compromiso hacia los resultados
	Cooperación	Apoyo mutuo
		Sentimiento de equipo
		Logro de objetivos propuestos.
	Identidad	Sentimiento De Pertenencia
		Objetivos De La Empresa
		Orgullosos
Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo	Ambiente físico
		Trato
		Predisposición para el trabajo
		Desarrollo de conocimientos
	Satisfacción con el salario	Equitativo
		Satisface tus necesidades
		Aumento
		Racionalidad
	Condiciones de trabajo	Prestaciones de salud
		Capacitación
		Trato equitativo
	Con los compañeros	Comunicación
		Motivación
		Clima organizacional
		Grado de estrés

Fuente: matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desde el punto de vista teórico, la investigación se torna importante porque presenta la teoría de Jerarquía de las Necesidades de Maslow (1943) y la Teoría de motivación de Herzberg (1959), el aporte de Maslow radica en que todas las necesidades humanas no

poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas y el aporte de Herzberg se refiere que las personas están influenciadas por dos factores: la satisfacción resultado de los factores de motivación, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción resultado de los factores de higiene que, si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. También la investigación presenta la teoría de la equidad de John Stacey Adams (1963-1965) y la teoría de la expectativa de Vroom (1964), Stacey sostiene que la motivación de un empleado depende del equilibrio entre las aportaciones que el empleado hace a la empresa y las aportaciones que la empresa hace al empleado, y Vroom afirma que una persona tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho, se presentará un resultado atractivo para el individuo.

Desde el punto de vista metodológico la investigación estaría orientando a la comunidad investigadora a formular el desarrollo de cualquier proceso dirigido a evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral, a través del método y diseño de investigación, instrumentos de recolección y la forma como se procesa y analiza los datos.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación se torna importante, porque va permitir a los funcionarios y trabajadores del hospital amazónico, conocer a ciencia cierta cuáles son los problemas que actualmente afectan al clima organizacional y la satisfacción laboral,

información muy relevante para la tomar mejores decisiones para superar las referidas problemáticas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Clima organizacional

En una investigación, sobre Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012, (Calcina, 2015), concluye: el Clima Organizacional de los profesionales de enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos), la mayoría expresan que es regular porque a la jefatura le gusta que se realice bien el trabajo sin tener que estar verificándolo, en el servicio no existe recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, la filosofía del servicio es que a largo plazo se progresa más, existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones, la jefatura piensa que si las personas están contentas, la productividad marchara bien, y sienten que no hay mucha lealtad de parte del personal al servicio; y un menor porcentaje de enfermeros manifiestan que es muy bueno; ya que existen reglas, normas, detalles administrativos y trámites que hace que las nuevas ideas sean evaluadas, las personas son responsables, no existen muchas críticas, aceptan riesgos, se llevan bien con los demás para tener un buen desempeño, si se equivocan o le va mal las cosas hablan con la jefatura, se preocupan por los intereses de grupo y evita las discusiones entre el personal.

Igualmente, (SIERRA, 2015), estudió sobre "el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.", concluyendo: se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

De la misma manera, (Bustamante, Grandón & Lapo, 2015), estudiaron sobre caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile, concluyendo: en general, las 3 dimensiones señaladas, *identidad, motivación laboral y responsabilidad*, permiten definir progresiva y conjuntamente lo que aquí se denomina *personalidad* de las organizaciones, la cual contribuye a la conformación de una *cultura organizacional* que, como conjunto de significados compartidos.

De igual modo, (CHAVEZ & RIOS, 2015), estudiaron sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015, concluyeron: el clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto.

Finalmente, (FALCON & VERGARAY, 2015), investigaron, sobre clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, concluyeron: el clima organizacional está en un nivel bajo, ello se evidencia en que la mayoría

se ubica en un nivel medianamente favorable (78.3%) y otra gran parte en un nivel desfavorable (21.7%). Implica varias dificultades y deficiencias en comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral en el departamento de enfermería.

2.1.2. Satisfacción laboral

En una investigación sobre sobre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, (Acosta & Carrillo, 2012), concluyeron: en cuanto a la satisfacción del personal de enfermería con las dimensiones estudiada, se obtuvo que la mayoría contestaron sentirse poco satisfecho.

De la misma manera, (Alva, 2014), estudió sobre el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012, concluyó: el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, en su mayor porcentaje es de media a baja, referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan; consideran que el llevarse bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo y sienten que el trabajo les está explotando.

De igual modo, (MANCILLA & OLARTE, 2015), estudiaron sobre satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia • 2014, concluyeron: existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la satisfacción laboral

está relacionada de manera negativa inversa al estrés ocupacional en el personal de enfermería del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías correa Valdivia de manera inversa negativa entre la que tiene significancia estadística (- 0759).

Igualmente, (Zelada, 2015), estudió el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, concluyendo: el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja en su mayor porcentaje es bajo referido a que el personal asistencial siente que no se le proporciona la información oportuna y adecuada sobre su desempeño y resultados alcanzados, la institución no brinda los recursos, las herramientas e instrumentos suficientes que permita tener un buen desempeño; no mantienen informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que los afectan e interesan el rumbo de la institución, no reciben capacitación que les permita desarrollar sus habilidades personales y profesionales, los compañeros de trabajo no se ayudan para completar las tareas que les permita culminarlas en menor tiempo, el ambiente de la institución no permite que exprese opiniones sin temor a represalias, seguido de un porcentaje considerable que expresan satisfacción alta ya que los objetivos y responsabilidades en el puesto de trabajo son claros, el personal asistencial siente que puede adaptarse a las condiciones que le ofrece el medio laboral, el sueldo que perciben es adecuado en relación al trabajo que realizan, tienen conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución, el nombre de MINSA es gratificante para el personal asistencial.

Finalmente, (Páez, 2016), estudió sobre el nivel de satisfacción de las enfermeras respecto a la supervisión de enfermería según servicios en el Hospital de Chancay en el año 2013, concluyendo: el nivel de satisfacción de las Enfermeras respecto a la supervisión de Enfermería en el Hospital de Chancay es medianamente satisfecha, en cuanto a los factores intrínsecos: Relación con la autoridad en 45,5%, relaciones interpersonales medianamente satisfecho en 60%, y realización personal medianamente satisfecho en 38,2% y en cuanto a los factores extrínsecos: Liderazgo, planificación, función administrativa dirigida al personal y objetividad de la supervisora es medianamente satisfechas en los servicios de: Cirugía y UCI en 80%, Ginecología y Medicina en 66,7%, Neonatología en 53.8%, Pediatría en 44,4%, Emergencia y Centro quirúrgico en 42,9%.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima organizacional

Teorías Jerarquía de las Necesidades de Maslow: 1943, Citado por (Uscanga & García, 2008), Abraham Maslow, planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas, dicho enfoque sobre la motivación es uno de los más difundidos, ya que lo llevaron a estructurar las necesidades que el hombre experimenta, con base en una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento determinado, estableciendo que la motivación está en función de la satisfacción que debe alcanzarse prioritariamente.

La teoría de las Necesidades, se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico.

Básicas o fisiológicas: son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimentos, agua, calor, abrigo y sueño. Según Maslow, en tanto estas necesidades no sean satisfechas en el grado indispensable para conservación de la vida, las demás no motivarán a los individuos.

Seguridad: son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.

Sociales (de afiliación o pertenencia): dado que los seres humanos son seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.

Estimación: de acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, categoría y seguridad en uno mismo.

Autorrealización. Maslow consideró a ésta como la necesidad más alta de su jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que se es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

Teoría de motivación de Herzberg (1959), Citado por (Sociología de la Empresa, 2009), esta teoría es conocida como la teoría

de motivación e higiene o teoría de los dos factores de Herzberg. Es una teoría de motivación más enfocada al trabajo, a la motivación de los empleados.

Según la teoría de la motivación e higiene, de 1959, las personas están influenciadas por dos factores:

La satisfacción resultado de los factores de motivación, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción resultado de los factores de higiene que, si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Es decir, los factores de higiene, aunque no motivan propiamente, deben ser tratados para “limpiar” el entorno de trabajo o la situación del trabajador de forma que no se desmotive, mientras que los factores de motivación sí que aumentan tu motivación y ganas por cumplir un objetivo. En esta teoría, lo contrario de satisfacción es no satisfacción y el opuesto de insatisfacción es no insatisfacción, es decir, los factores que favorecen la satisfacción son independientes y distintos de los que producen insatisfacción. Veamos cuáles son estos dos factores:

Los factores de higiene: engloban a todas las condiciones del ambiente en el cual se mueve la persona. Apunta a las variables del contexto donde desempeña tareas el trabajador. Son:

- Sueldo y beneficios
- Política de empresa y organización

- Relación laboral
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral

Los factores de motivación: se encuentran vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo. La motivación que brinda su atención es sustentable en el tiempo y a largo plazo, permitiendo una filiación de la persona para con la empresa de magnitud significativa. Son:

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

La propuesta de Herzberg para la motivación radica en lo que él denominó “*enriquecimiento de tareas*”. El trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en su sus vidas y en la

sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo.

Teorías de necesidades de McClelland (1951-1961), Citado por (RIVERA, 2014), David McClelland fue un psicólogo estadounidense. Conocido por su trabajo sobre la teoría de la necesidad, publicó una serie de obras desde 1950 hasta la década de 1990 y ha desarrollado nuevos sistemas de puntuación para el Test de percepción Temática y sus descendientes. Su teoría es también conocida como Teoría de las Tres Necesidades.

Plantea que una vez que el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades básicas o primarias (equivalentes a las necesidades fisiológicas y de seguridad en la jerarquía de Maslow), la conducta del individuo pasa a estar dominada por tres tipos de necesidades:

Necesidad de logro, Es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar, tienen el deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante para su actuación.

Necesidad de poder, Necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas; las personas motivadas por esta necesidad les gusta que se les considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status, habitualmente luchan porque predominen sus ideas y suelen tener mentalidad “política”.

Necesidad de afiliación, Necesidad de tener relaciones interpersonales afectivas, formar parte de un grupo, les gusta ser habitualmente populares, no se sienten cómodos con el trabajo individual.

El motivo de logro ha sido el más estudiado de los tres y la principal conclusión a la que se ha llegado es que las personas con un mayor motivo de logro prefieren trabajos con las siguientes características:

- Que el resultado dependa de su propio esfuerzo.
- Que tengan un grado moderado de dificultad o riesgos.
- En los que haya una retroalimentación concreta e inmediata sobre su ejecución.

DOUGLAS MCGREGOR: La teoría X y La teoría Y (1960), Citado por (Soto, 2012), Las teorías X e Y han sido creadas por Douglas McGregor, mientras que la teoría Z es del japonés Ouchi. Cada una de ellas tiene las condiciones indicadas anteriormente, siendo teorías que se basan en la forma de ser y de comportarse los trabajadores en la empresa en función a lo que se les presupone, en función a lo que se considera su naturaleza humana. Muchas empresas se basan en alguna de estas teorías para crear sus políticas de trabajo, aunque cada vez son menos, ya que existen otras teorías.

La teoría X se basa en que a las personas les disgusta el trabajo, que son perezosas y evitan el trabajo si les es posible. Por su pereza la gente debe estar controlada, amenazada y dirigida, esto es

administrada, para conseguir un correcto desempeño de ellos. No asumen responsabilidades. Por eso mismo, hay que ser autoritario ofreciendo políticas, reglas y un gran control. Las personas quieren la seguridad en el trabajo antes que otras cosas, por lo que la única forma de conseguir un correcto desempeño es siendo autoritario.

Los trabajadores sienten repugnancia y rechazo hacia el trabajo evitándolo en la medida de lo posible, por lo que la empresa debe obligarlas a trabajar por medio del control, dirección, la fuerza y las amenazas con castigo, para que sólo así desarrollen el esfuerzo necesario para conseguir los objetivos de la empresa.

La Teoría Y se basa en que a las personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. Las personas se sienten motivadas hacia el trabajo, buscan responsabilidades y son creativas, no escapan del trabajo porque les gusta hacerlo, por eso tienen autodirección y autocontrol. La forma en que se puede comprometer a las personas con los objetivos de la empresa se basa en las recompensas por la realización.

Los trabajadores se comprometerán con los objetivos de la empresa a cambio de las compensaciones que se asocien con su logro, ya que en realidad no les disgusta trabajar, por tanto a mayor recompensa ofrecido mayor será el grado de compromiso con lo que busca la empresa.

La empresa debe considerar a los trabajadores responsables y maduros, se debe pensar que el empleado asumirá un estilo de

dirección democrático, participativo, basado en el autocontrol y autodirección. No es necesario un gran control externo.

2.2.2. Satisfacción Laboral

Teoría de la equidad de John Stacey Adams (1963-1965), Citado por (Grifol, 2015), Es una teoría que sostiene que la motivación de un empleado depende del equilibrio entre las aportaciones que el empleado hace a la empresa y las aportaciones que la empresa hace al empleado.

Lo novedoso del asunto es que desarrolló una fórmula para el cálculo de este equilibrio.

Ratio de satisfacción de un empleado = Aportaciones de la empresa / Aportaciones individuales

¿Cuáles son las aportaciones de la empresa? Salarios, beneficios sociales, días de vacaciones, precio por hora extra, remuneración por objetivos, localización... En general, cualquier cosa que aporta la empresa al trabajador.

¿Cuáles son las aportaciones individuales? Tiempo trabajando, esfuerzo, concentración, compromiso... En general, cualquier cosa que pueda aportar el trabajador a la empresa

Si a cada uno de estos parámetros le asignamos un valor numérico, obtendremos un valor que determinará idealmente si un trabajador debe estar objetivamente con el trato que se le da en una empresa o no.

- Un valor cercano a 1 en la fórmula de la equidad laboral significará que el sistema está más o menos en equilibrio.
- Un valor mayor que 1 indica que la empresa está aportando más que el trabajador.
- Un valor menor que 1 indica que el trabajador está aportando más que la empresa y tiene motivos para sentirse insatisfecho.

Es importante tener en cuenta que corresponde a cada trabajador asignar el valor que personalmente le da a cada una de las aportaciones de la empresa, porque es un valor subjetivo más que objetivo.

Asimismo, es importante tener en cuenta que es la empresa la que debe determinar el valor de cada una de las aportaciones individuales de los trabajadores en función de un baremo común para todos.

La gran ventaja de esta técnica es que, al manejar la satisfacción como un valor numérico, es fácil trabajar con una gran cantidad de datos y estudiar la evolución de los valores a lo largo del tiempo.

Personalmente, estoy pensando en incluirla en mi fórmula para el cálculo de la productividad de un equipo, porque despeja una de las incógnitas que tenía más problemas en resolver.

Teoría de la expectativa de VROOM (1964), Citado por (Ramirez, 2013), El desarrollo de la teoría de las expectativas se le atribuye al psicólogo Victor H. Vroom (1964). Afirma que una persona tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que

después del hecho, se presentará un resultado atractivo para el individuo.

Esta teoría incluye tres elementos o variables:

- **Expectativa:** Es el vínculo entre el esfuerzo y el desempeño y se refiere a la probabilidad percibida por el individuo de que su esfuerzo le permitirá alcanzar un nivel de desempeño deseado.
- **Fuerza:** Es el vínculo entre el desempeño y la recompensa, el grado en que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular, es el medio para lograr el resultado deseado.
- **Valencia:** Es lo atractivo que puede resultar la recompensa, la importancia que el individuo dé al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo.

En otras palabras, esta teoría nos dice que la tendencia para actuar en cierta forma, depende de qué tanto la persona esté convencida de que sus acciones lo conducirán a lograr cierto resultado y también de qué tan atractivo resulte este resultado para ella. La lógica de la teoría supone que toda persona se esforzará en su desempeño para lograr obtener aquello que desea, siempre y cuando piense que es posible lograrlo.

Conclusión. La motivación es producto del valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan.

La importancia de esta teoría es la insistencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras, la fuerza es la fortaleza de la motivación de una persona

Teoría de la fijación de metas según Edwin Locke (1986), Citado por (Díaz, 2015), cuando se trata de proponerse metas, nadie queda exento del sentimiento de ansiedad e inseguridad – Es normal que nos sintamos abrumados ante la posibilidad de fracaso, porque nos enfrentamos a lo desconocido. Pero que esto no te desaliente, hoy descubrirás que existe una mejor manera para escoger tus metas personales. Al mismo tiempo, si eres un empresario, entenderás el poder de motivar a tu equipo de trabajo con la fijación de metas para incrementar el desempeño laboral.

Solemos olvidar que lo importante de una meta no es lo que podamos obtener con su culminación. Lo realmente significativo es el cambio que pueda provocar ello en nosotros como personas. Tomando esto en consideración, el psicólogo estadounidense Edwin Locke propuso una teoría para la fijación de metas, en la cual incluyó cinco principios fundamentales que deben seguirse para cumplir una meta de forma satisfactoria.

Los 5 Principios que deben seguirse para fijar metas:

Primero: La claridad. Sea cual sea meta que te propongamos, es fundamental que sea específica. Metas muy generales te llevarán a perder el verdadero propósito y terminarás con poca motivación para continuar. De igual manera, es necesario que plantees desde el inicio

qué se busca alcanzar para no desviarte, ya que esto podría hacerte perder tiempo y esfuerzo.

Segundo: Establece retos como regla general, mientras más difícil sea tu objetivo, mayor será la satisfacción que tendrás tras completarlo – Es importante que añadas retos, esto se convertirá en un factor decisivo en proyectos de largo plazo en donde necesitarás percibir beneficios para mantenerte interesado. Por otro lado, hay que ser realista y abandonar aquellas metas muy complejas que sabemos no podemos cumplir, ya que en vez de beneficios, percibiremos pérdidas.

Tercero: El compromiso. Este paso es el más obvio, si has elegido por ti mismo una meta, entonces automáticamente deberías estar comprometido a ella – a menos de que hayas sido forzado a participar, entonces será difícil que te sientas motivado a ser responsable y constante.

A menudo en las empresas se presentarán actividades que no serán del agrado de los trabajadores – Lo que llevará a quejas que conducirán eventualmente a un bajo desempeño. Para evitar este escenario, es importante que no fuerces a tu equipo de trabajo. Es fundamental que mantengas un tono amistoso, escuches sus opiniones, y converses sobre las actividades hasta que se haya llegado a un acuerdo mutuo, en ese momento, tus trabajadores podrán estar genuinamente comprometidos y su productividad se mantendrá – o en algunos casos – aumentará.

Cuarto: La retroalimentación. Uno de los elementos más significativos a tener en consideración en la delegación de tareas: es la retroalimentación. Haz que tus empleados se sientan reconocidos por sus esfuerzos, si logras cumplir un sentimiento de aprecio y valoración, serás recompensado por parte de ellos con resultados positivos. Por otro lado, es importante que seas sincero y proveas indicaciones cuando el desempeño disminuya – esto les ayudará a mejorar.

Quinto: La complejidad de las tareas. En ocasiones las tareas pueden volverse muy complejas y llegar a paralizarte. Para evitar esto, es preferible que no pienses en tu meta como un todo, divide por categorías lo que te propones, como si se trataran de objetivos individuales. Esto te ayudará a organizarte y no perder los ánimos.

Toma en consideración que tu equipo de trabajo podría necesitar de entrenamiento adicional para cumplir con ciertos objetivos – Es fundamental que proveas apoyo para evitar un trabajo mal realizado – Al mismo tiempo, estarás promoviendo una adecuada cultura organizacional.

Teoría de refuerzo (1957), Citado por (Mae, 2011), ¿Recompensar o Castigar? Desarrollado por B.F Skinner, el condicionamiento operante es una forma de aprender por medio de recompensas y castigos. Este tipo de condicionamiento sostiene que una determinada conducta y una consecuencia, ya sea un premio o castigo, tienen una conexión que nos lleva al aprendizaje.

Los estudios sobre el condicionamiento clásico dieron lugar a la aparición de otras teorías que pueden explicar el comportamiento y el aprendizaje, y una de ellas es el condicionamiento operante. El condicionamiento operante trata de negar la creencia de que los pensamientos y motivaciones internas son los responsables del aprendizaje de un comportamiento. Como conductista, Skinner creía que sólo las causas externas de comportamiento debían ser consideradas.

El término "operante" fue utilizado por Skinner con el fin de darnos una buena visión general de su teoría. Con este término, él quería decir que este tipo de condicionamiento implica sólo los factores externos que afectan al comportamiento y sus consecuencias.

- **REFUERZO**

El refuerzo es un proceso de incrementación de la frecuencia o tasa de ocurrencia de una determinada conducta, por medio de un estímulo presentado poco después de su manifestación. Al evento que intensifica la probabilidad de que el comportamiento se repita se le denomina reforzador. Existen dos tipos de refuerzo:

Reforzadores positivos son estímulos favorables que se dan después de la presentación de la conducta. El refuerzo positivo fortifica la probabilidad de un comportamiento por medio de la adición de algo.

Ejemplo: Estudiaste mucho y obtuviste una A en el examen de matemáticas. Tu mamá te recompensa invitándote a tu restaurante

favorito. Después de esto, estudias duro una vez más y también obtienes una A en tu examen de Historia. Tu mamá te recompensa yendo contigo a ver una película que te gusta. Para tus próximos exámenes, estudias duro nuevamente.

Reforzadores negativos, por otra parte, son la eliminación de los estímulos desfavorables después de la presentación de un comportamiento. En el refuerzo negativo, el comportamiento o respuesta se intensifica por la eliminación de algo.

Ejemplo: Sales de casa a las 8 de la mañana para conducir al trabajo, y siempre encuentras mucho tráfico. Al día siguiente, sales más temprano de tu casa para poder evitarlo. Continúas saliendo de tu casa antes de las 08 a.m. durante los próximos días y sigues evitando el tráfico. Esto significa que el comportamiento de salir de tu casa más temprano se intensifica por la consecuencia de poder evitar este tráfico.

Tanto con los refuerzos positivos como con los negativos, el comportamiento es incrementado.

- **CASTIGO**

En contraste con el refuerzo, el castigo es un proceso en el que un estímulo es dado después de la presentación de un comportamiento causando la disminución de la probabilidad de que éste ocurra nuevamente. Hay dos tipos de castigos:

Castigo positivo, es la adición de algo que causa la disminución de la repetición de determinada conducta. El castigo negativo, también conocido como castigo por eliminación, se produce cuando un evento o resultado favorable se retira después de que un comportamiento se produce.

Ejemplo: Un niño molestó a su hermana haciéndola gritar muy alto. Debido a esto, la madre le dio una nalgada. El niño nunca molestó otra vez a su hermana.

Castigo negativo, por otro lado, es la eliminación de algo que es favorable, con el fin de disminuir la probabilidad de que vuelva a ocurrir ese comportamiento.

Ejemplo: Un adolescente es sorprendido haciendo trampa en un examen. Entonces sus padres le prohíben utilizar su auto y también le reducen su mesada. En consecuencia, el adolescente no vuelve a hacer trampa en sus exámenes

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Clima Organizacional

- **Clima organizacional**, para (degerencia.com, 2016), se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

- **Remuneración: para (Vallina, 2011),** se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies valuables en dinero que percibe el trabajador del empleador por causa del Contrato de Trabajo.
- **Eficiencia: por (Grupo planeacion estrategica, 2013),** es la cantidad mínima de inputs (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel dado de outputs (ganancias, objetivos cumplidos, productos.
- **Competitividad: por (Anzil, 2008),** es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores.
- **Innovación: por (Manzano, 2006),** es el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de una necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil hasta que sea comercialmente.
- **Análisis foda: por (Ramirez E., 2009),** es una técnica de planeación estratégica que permite crear o reajustar a una estrategia, ya sea de negocios, mercadotecnia, comunicación, relaciones públicas, etc.
- **Estrategia: por (Lavanda, 2010),** en un contexto militar y político es bien conocido desde hace cientos de años. En el

caso de los empresarios modernos con inclinación competitiva, las raíces del concepto estrategia tienen un atractivo evidente. Aunque los estrategias de las empresas no proyectan la destrucción ineludible de sus competidores, la mayoría si tratan de vender más que sus rivales o de obtener mejores resultados que ellos.

- **Eficacia: por (Gonzáles, 2002)**, capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos.
- **Calidez: por (Quijano, 2005)**, no es otra cosa que el apapacho, la amabilidad, la sonrisa y cortesía para los clientes o usuarios.
- **Efectividad: por (Lam & Hernández, 2008)**, es la relación objetivos/resultados bajo condiciones reales.

2.3.2. Satisfacción Laboral

- **Reconocimiento: por (Wordreference, 2005)**, distinción de una persona o cosa entre las demás por sus rasgos o características.

- **El Bienestar social:** por (Mazaira, Becerra, & Hernández, 2008), identificable en cierto modo con un estado de ánimo,...Los elementos del bienestar son estados de conciencia,... El mapa de bienestar de una persona es idéntico (por definición) a su mapa de preferencias, que indica como orientaría su elección en circunstancias diferentes, si le diera oportunidad de hacerlo.
- **Liderazgo:** por (conceptodefinicion.de, 2017), se denomina de esta forma al conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de las personas, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar a cabo dichas personas sean realizadas de manera eficiente ayudando de esta forma a la consecución de los logros, utilizando distintas herramientas como el carisma y la seguridad al hablar además de la capacidad de socializar con los demás.
- **Productividad:** por (Solano, 2015), se define como la relación entre la producción total y los insumos totales; esto es, la relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados; o la relación entre la efectividad con la cual se cumplen las metas de las organización y la eficiencia con que se consumen esos recursos en el transcurso de ese mismo cumplimiento.

- **Economía: citado por (Definición ABC, 2015),** es la disciplina que estudia las relaciones de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios, analizando el comportamiento humano y social en torno de éstas fases del proceso económico.
- **Satisfacción Laboral: según (Blum y Naylor, 1982:45), citado por (Camacaro, 2010),** es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.
- **Habilidades sociales: por (La mente es maravillosa, 2016),** son un conjunto de conductas necesarias que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás, de manera efectiva y satisfactoria.
- **Comunicación: por (Thompson, 2012),** es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc.

- **Satisfacción:** por (Higueras, 2010), es una alegría acompañada por la idea de una cosa pretérita que ha sucedido contra lo que temíamos.
- **Empatía:** por (Berastegi, 2007), es considerada como un conjunto de capacidades que empieza en uno mismo (sin la capacidad de darnos cuenta de nuestros sentimientos, jamás podremos contactar con las emociones y estado anímico de los demás) y que nos permite reconocer y entender las emociones de los demás. De ahí que D. Goleman considerara la empatía como el “Radar Social”.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

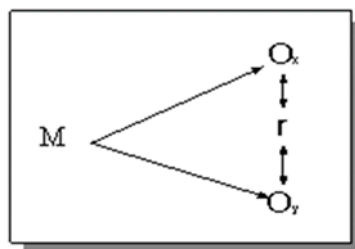
3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de investigación

El método utilizado en la presente investigación fue la descriptiva correlacional, de acuerdo a Hernández, 2012, la investigación descriptiva, se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad; y es correlacional, aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño utilizado en la presente investigación fue la transeccional correlacional, según (Cortese, 2013), los diseños transeccionales correlacionales/causales tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.



M : Muestra de colaboradores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

OX: Clima organizacional.

r: Relación existentes entre las dos variables.

OY: Satisfacción Laboral.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

El estudio alcanzó al 100% de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, que fueron 618, y se utilizó para las dos variables, (clima organizacional y satisfacción laboral).

3.2.2. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra, se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del método probabilístico, y se aplicó la fórmula para poblaciones menores a 100,000.

Fórmula:

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

Datos:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%).

q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

Z = 1,96.

N = Población (618).

$$EE = 0,09$$

Desarrollo de la fórmula:

$$n = (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2 \cdot 618) / (((0.09)^2 \cdot 617) + (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2))$$

$$n = 100$$

La muestra alcanzó a 100 trabajadores por cada variable.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recolectó los datos de manera autoadministrada, de acuerdo, a Plomé, 2017, se proporciona directamente a los respondientes, quiénes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos. Obviamente que esta manera de aplicación es impropia para personas con dificultades de lectura o niños que aún no están en edad escolar.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección de datos

Se elaboró 2 instrumentos, formuladas mediante la técnica de la encuesta (cuestionario cerrado), según (Tesis de investigación, 2011), es aquel que solicita respuestas breves, específicas y delimitadas, para poder formular preguntas cerradas es necesario anticipar las posibles alternativas de respuestas, estas respuestas piden ser contestadas con dos alternativas de respuestas (respuestas dicotómicas), Si o No, varias alternativas de respuestas: donde se señala uno o más ítems (opción o

categoría) en una lista de respuestas sugeridas. Como no es posible prever todas las posibles respuestas, conviene agregar la categoría Otros o Ninguna de las Anteriores, según sea el caso. En otras ocasiones, el encuestado tiene que jerarquizar opciones o asignar un puntaje a una o diversas cuestiones.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se elaboró 2 instrumentos: instrumento 1, variable clima organizacional, con 20 ítems, 5 afirmaciones y se aplicó a 100 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha. El instrumento 2, variable satisfacción laboral, con 20 ítems, 5 afirmaciones y se aplicó también a 100 trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Creamos una base de datos en el programa Excel, para cada variable, lo estructuramos por dimensiones, ítems, opciones de respuestas, donde registramos las encuestas en forma horizontal, y listamos en forma vertical, de dónde se obtuvo los resultados, y se clasificó por niveles, bajo, promedio y alto, por dimensión y variable, resultados que nos facilitó establecer el nivel del objetivo general, y específicos; asimismo tomamos los resultados totales por cada variable y dimensión, y procesamos en el programa SPSS, v24, de donde se obtuvo los resultados de la prueba de hipótesis general y las hipótesis específicas.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para establecer los rangos (bajo, medio y alto), utilizamos la prueba que lleva por nombre “Escala de clima organizacional” (EDCO) de Acero, Echeverri, Lizarazu, Quevedo y Sanabria (2006), según (Redondo & Arrigada, 2016), con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos.

Para establecer si nuestras variables puntúan entre alto, medio o bajo se realizó la siguiente operación: multiplicamos los 20 ítems por el puntaje mínimo y el máximo posible, (20x1 y 20x5), luego se obtuvieron 3 intervalos iguales dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 = (26) y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, obteniendo los siguientes rangos:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Promedio: de 47 a 73 puntos
- Nivel alto: de 74 a 100 puntos.

3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Presentamos los datos, a través de tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), utilizando el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión.

Y, para establecer la relación entre las variables, se ha utilizado la tabla de correlación de Pearson, y para determinar el nivel de significancia se la utilizado el coeficiente de correlación de Pearson.

Escala de correlación de Pearson.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Condiciones para la prueba de hipótesis

- Si $P \leq 0.05$ la relación se considera significativa.
- Si $P > 0.05$ la relación no se considera significativa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Presentamos los resultados del estudio, en primer orden en tablas y figuras, los mismos que responden al objetivo general y los objetivos específicos.

En segundo orden también presentamos tablas donde se muestra la relación entre variables, y relación de las dimensiones de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral, información que responde a la formulación de la hipótesis general y las hipótesis específicas. Por ultimo presentamos la discusión de resultados.

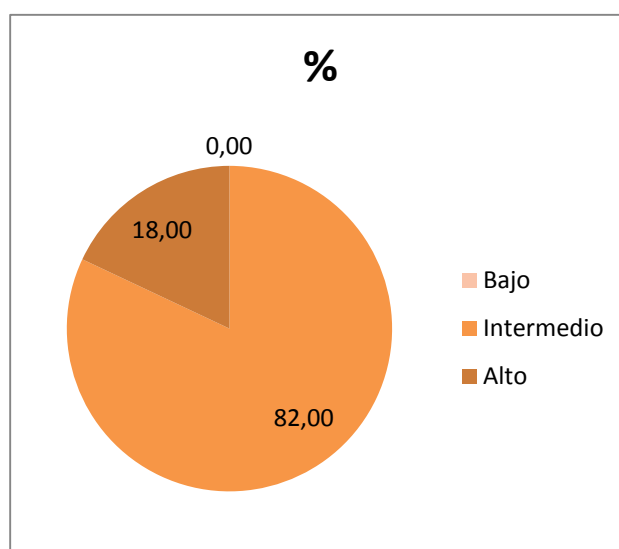
4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones

Tabla 1. Nivel alcanzado de la variable clima organizacional.

Nivel	Dimensiones								Total Variable 1	
	Dimensión 1: Estructura		Dimensión 2: Responsabilidad		Dimensión 3: Cooperación		Dimensión 4: Identidad			
Bajo	de 5 a 11	4	de 5 a 11	2	de 5 a 11	0	de 5 a 11	2	de 20 a 47	0
Intermedio	de 12 a 18	80	de 12 a 18	71	de 12 a 18	71	de 12 a 18	60	de 48 a 74	82
Alto	de 19 a 25	16	de 19 a 25	27	de 19 a 25	29	de 19 a 25	38	de 75 a 100	18
		100		100		100		100		100

Tabla 2. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable clima organizacional.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	0	0.00
Intermedio	[48-74]	82	82.00
Alto	[75-100]	18	18.00
n		100	100.00
Fuente: Cuadro resumen			



Fuente: tabla 2

Figura 1: Porcentajes obtenidos de la variable clima organizacional.

Análisis interpretativo: El nivel alcanzado de la variable clima organizacional, es: 0.00% bajo, 82.00% intermedio, 18.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

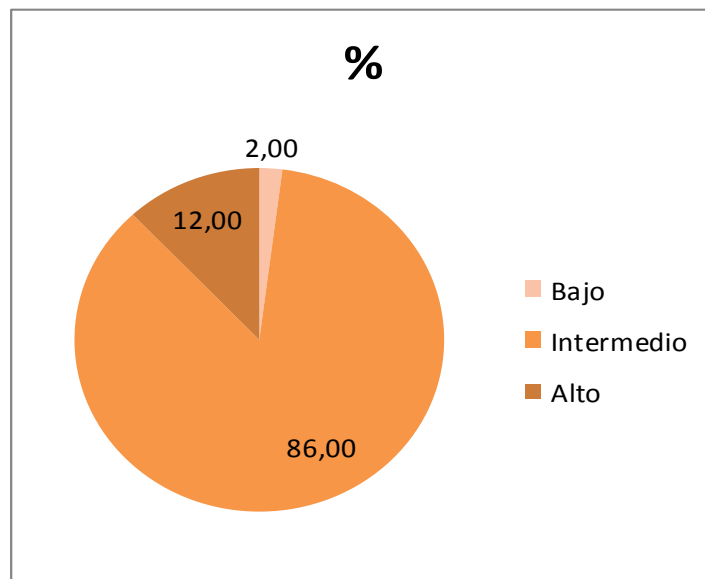
Tabla 3. Nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral.

Nivel	Dimensiones								Total Variable 2	
	Dimensión 1: Con el trabajo		Dimensión 2: Salario		Dimensión 3: Condiciones de trabajo		Dimensión 4: Con los compañeros			
Bajo	de 5 a 11	1	de 5 a 11	28	de 5 a 11	25	de 5 a 11	1	de 20 a 47	2
Intermedio	de 12 a 18	70	de 12 a 18	59	de 12 a 18	65	de 12 a 18	68	de 48 a 74	86
Alto	de 19 a 25	29	de 19 a 25	13	de 19 a 25	10	de 19 a 25	31	de 75 a 100	12
		100		100		100		100		100

Fuente: base de datos.

Tabla 4. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable satisfacción laboral.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	2	2.00
Intermedio	[48-74]	86	86.00
Alto	[75-100]	12	12.00
n		100	100.00
Fuente: Cuadro resumen			



Fuente: tabla 4.

Figura 2: Porcentajes obtenidos de la variable satisfacción laboral.

Análisis interpretativo: El nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral, es: 2.00% bajo, 86.00% intermedio, 12.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión estructura.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	4	4.00
Intermedio	[12-18]	80	80.00
Alto	[19-25]	16	16.00
n		100	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

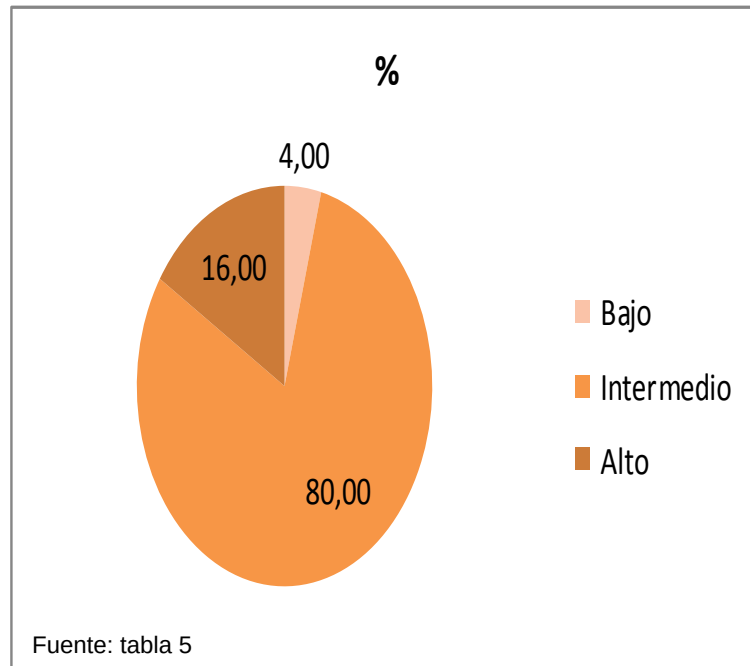
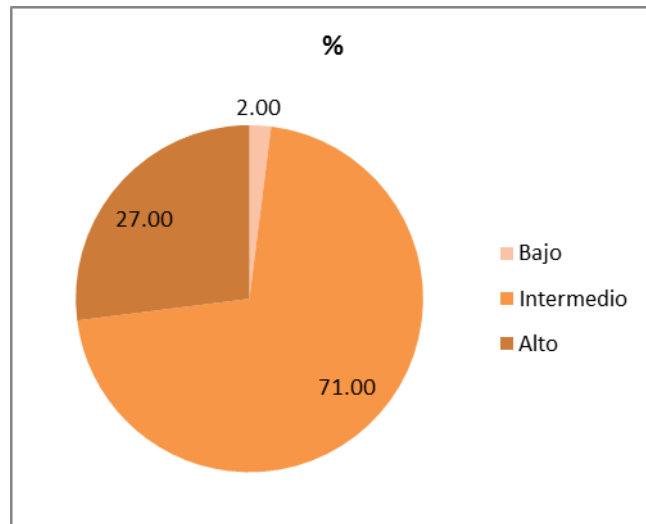


Figura 3: Porcentajes obtenidos de la dimensión Estructura.

Análisis interpretativo: El nivel alcanzado de la dimensión estructura, es: 4.00% bajo, 80.00% intermedio, 16.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, Responsabilidad.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2.00
Intermedio	[12-18]	71	71.00
Alto	[19-25]	27	27.00
n		100	100.00
Fuente: Cuadro resumen			



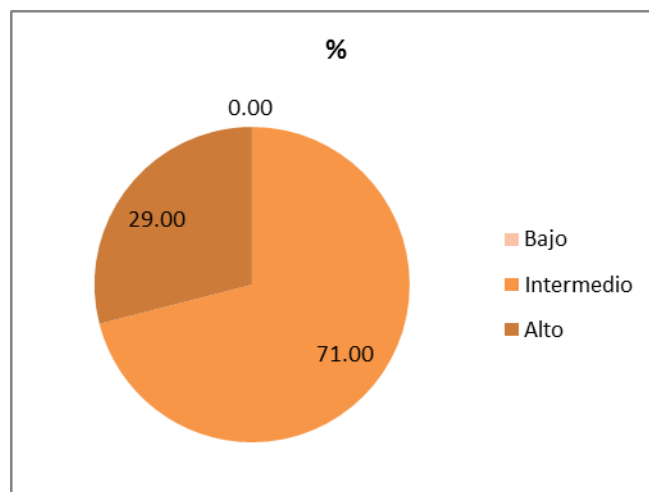
Fuente: tabla 6

Figura 4. Porcentajes obtenidos de la dimensión responsabilidad.

Análisis interpretativo: El nivel alcanzado de la dimensión responsabilidad, es: 2.00% bajo, 71.00% intermedio, 27.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, Cooperación.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0.00
Intermedio	[12-18]	71	71.00
Alto	[19-25]	29	29.00
n		100	100.00
Fuente: Cuadro resumen			



Fuente: tabla 7.

Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión cooperación.

Análisis interpretativo: El nivel alcanzado de la dimensión cooperación, es: 0.00% bajo, 71.00% intermedio, 29.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, Identidad.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2.00
Intermedio	[12-18]	60	60.00
Alto	[19-25]	38	38.00
n		100	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

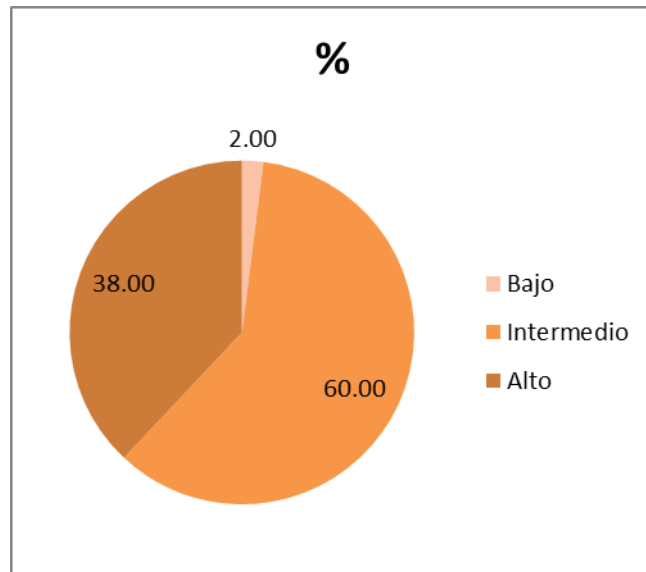


Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión Identidad.

Análisis interpretativo: El nivel alcanzado de la dimensión identidad, es: 0.00% bajo, 71.00% intermedio, 29.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

4.1.2. Tablas para responder las hipótesis

Para probar las hipótesis se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSS, V24).

Hipótesis General

La relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.

Tabla 9: Relación del clima organizacional y satisfacción laboral.

Correlaciones			
		Variable 1: Clima organizacional	Variable 2: Satisfacción laboral
Variable 1: Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	-,142
	Sig. (bilateral)		,160
	N	100	100
Variable 2: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,142	1
	Sig. (bilateral)	,160	
	N	100	100

Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, (SPSS, V24).

Análisis interpretativo: Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.142), y el valor de significancia es 0.160, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre del clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis Específica 1

La relación de la estructura y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.

Tabla 10. Relación de la estructura y satisfacción laboral.

Correlaciones			
		Dimensión 1: Estructura	Variable 2: Satisfacción laboral
Dimensión 1: Estructura	Correlación de Pearson	1	-,291**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	100	100
Variable 2: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,291**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	100	100

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

Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, (SPSS, V24).

Análisis interpretativo: Se observa que la relación es negativa baja (-0.291), y el valor de significancia es 0.003, menor al valor establecido 0.05, por lo tanto existe relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis Específica 2

La relación de la cooperación y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.

Tabla 11. Relación de la responsabilidad y satisfacción laboral.

Correlaciones			
		Dimensión 2: Responsabilidad	Variable 2: Satisfacción laboral
Dimensión 2: Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	-,016
	Sig. (bilateral)		,876
	N	100	100
Variable 2: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,016	1
	Sig. (bilateral)	,876	
	N	100	100

Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, (SPSS, V24).

Análisis interpretativo: Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.016), y el valor de significancia es 0.876, mayor al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis Específica 3

La relación de la cooperación y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.

Tabla 12. Relación de cooperación y satisfacción laboral.

Correlaciones			
		Dimensión 3: Cooperación	Variable 2: Satisfacción laboral
Dimensión 3: Cooperación	Correlación de Pearson	1	,060
	Sig. (bilateral)		,550
	N	100	100
Variable 2: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,060	1
	Sig. (bilateral)	,550	
	N	100	100

Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, (SPSS, V24).

Análisis interpretativo: Se observa que la relación es positiva muy baja (0.060), y el valor de significancia es 0.550, mayor al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

Hipótesis Específica 4

La relación de la Identidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.

Tabla 13. Relación de la identidad y satisfacción laboral.

Correlaciones			
		Dimensión 4: Identidad	Variable 2: Satisfacción laboral
Dimensión 4: Identidad	Correlación de Pearson	1	-,175
	Sig. (bilateral)		,081
	N	100	100
Variable 2: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,175	1
	Sig. (bilateral)	,081	
	N	100	100

Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, (SPSS, V24).

Análisis interpretativo: Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.175), y el valor de significancia es 0.081, mayor al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación establecen que la relación es negativa muy baja y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, en razón de haber obtenido el valor de relación de (-0.142), y el valor de significancia es 0.160, por lo que se determina que el clima organizacional

no contribuye a la satisfacción laboral de los trabajadores en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, resultados obtenidos a través de la prueba estadística de la correlación de Pearson (SPSS, V24). Resultados distintos obtuvieron (CHAVEZ & RIOS, 2015), quienes estudiaron la sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015, concluyeron: El clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto.

Por otro lado, el resultado de la investigación nos muestra, que el nivel alcanzado de la variable clima organizacional, es de nivel intermedio, representa el 82.00%, lo que nos indica que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo con la forma como vienen administrando el hospital, no se práctica la autonomía, no existen reconocimientos, no se práctica el trabajo en equipo, entre otras cosas que falta superar. Resultados casi parecidos obtuvo (FALCON & VERGARAY, 2015), quienes investigaron sobre el clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, concluyendo: el clima organizacional está en un nivel bajo, ello se evidencia en que la mayoría se ubica en un nivel medianamente favorable (78.3%) y otra gran parte en un nivel desfavorable (21.7%). Implica varias dificultades y deficiencias en comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral en el departamento de enfermería.

También el resultado nos muestra, que el nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral, es de nivel intermedio, representa el 86.00%, lo que nos indica que los trabajadores están pocos satisfechos con su trabajo, con su salario, con las condiciones de trabajo y tampoco existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo. Resultados parecidos obtuvieron, (Acosta & Carrillo, 2012), quienes estudiaron la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, concluyendo: en cuanto a la satisfacción del personal de enfermería con las dimensiones estudiada, se obtuvo que la mayoría contestaron sentirse poco satisfecho.

Asimismo, los resultados de la investigación, nos muestra que la relación es negativa baja (-0.291), y significativa, es 0.003, entre la estructura y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, evidenciándose que los trabajadores se están adaptando al cambio, sienten progresar, que las normas son entendibles, los procedimientos se cumplen adecuadamente y les ayuda medianamente a mejorar su calidad de vida, sin embargo todavía no es suficiente para influir en la satisfacción laboral. Resultados parecidos obtuvo, (SIERRA, 2015), quien estudió "el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.", concluyendo: se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró

todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

Igualmente, los resultados de la investigación, nos muestra que la relación es negativa muy baja (-0.016), y no significativa (0.876), entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, lo que nos indica que los trabajadores no participan en la toma de decisiones, que todavía se practica el autoritarismo, no se analizan los problemas, no hay una tecnología adecuada a los tiempos, todavía mucho de ellos no se sienten comprometidos o identificados, con el hospital, lo que hace imposible obtener una satisfacción laboral. Resultados distintos, obtuvieron (Bustamante, Grandón , & Lapo, 2015), quienes estudiaron, la caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile, concluyendo: en general, las 3 dimensiones señaladas, identidad, motivación laboral y responsabilidad, permiten definir progresiva y conjuntamente lo que aquí se denomina personalidad de las organizaciones, la cual contribuye a la conformación de una cultura organizacional que, como conjunto de significados compartidos.

Continuando con el análisis, la investigación nos muestra que la relación es positiva muy baja (0.060) y no significativa 0.550, entre la cooperación y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, entendiendo que no existe apoyo mutuo entre compañeros, no se gestiona el trabajo en equipo, no existe un respeto de sentimientos comunes, no se cumplen a cabalidad los objetivos, lo que hace imposible lograr una relación significativa. Resultados distintos

obtuvo (Calcina, 2015), quien estudió el Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012, concluyendo: el Clima Organizacional de los profesionales de enfermería en el servicio de UCI y UCIM (servicios críticos), la mayoría expresan que es regular porque a la jefatura le gusta que se realice bien el trabajo sin tener que estar verificándolo, en el servicio no existe recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, la filosofía del servicio es que a largo plazo se progresa más, existe un clima de trabajo agradable y sin tensiones, la jefatura piensa que si las personas están contentas, la productividad marchara bien, y sienten que no hay mucha lealtad de parte del personal al servicio; y un menor porcentaje de enfermeros manifiestan que es muy bueno; ya que existen reglas, normas, detalles administrativos y tramites que hace que las nuevas ideas sean evaluadas, las personas son responsables, no existen muchas críticas, aceptan riesgos, se llevan bien con los demás para tener un buen desempeño, si se equivocan o le va mal las cosas hablan con la jefatura, se preocupan por los intereses de grupo y evita las discusiones entre el personal.

Finalmente la investigación nos muestra, que la relación es negativa muy baja (-0.175), y no significancia 0.081, entre la identidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, lo que nos quiere decir que los trabajadores no están identificados con las actividades que desarrolla el hospital, que no les sensibilizan sobre los propósitos a cumplir, no existe un sistema de motivación, y no están identificados con las prestación de servicios, condiciones que

imposibilitan, obtener una relación significativa con la satisfacción laboral. Resultados distintos obtuvieron (CHAVEZ & RIOS, 2015), quienes estudiaron sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray–Trujillo, 2015, concluyendo: el clima organizacional en el personal de enfermería del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, alcanza un 59% en un nivel medio, seguido de un 41% en el nivel alto.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La relación es negativa muy baja y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, en razón de haber obtenido el valor de relación de (-0.142), y el valor de significancia es (0.160), por lo que se determina que el clima organizacional no contribuye a la satisfacción laboral de los trabajadores en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.
- El nivel alcanzado de la variable clima organizacional, es de nivel intermedio, representa el 82.00%, lo que nos indica que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo con la forma como vienen administrando el hospital, no se práctica la autonomía, no existen reconocimientos, no se práctica el trabajo en equipo, entre otras cosas que falta superar.
- El nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral, es de nivel intermedio, representa el 86.00%, lo que nos indica que los trabajadores están pocos satisfechos con su trabajo, con su salario, con las condiciones de trabajo y tampoco existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo.

- La relación es negativa baja (-0.291), y significativa, es 0.003, entre la estructura y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, evidenciándose que los trabajadores se están adaptando al cambio, sienten progresar, que las normas son entendibles, los procedimientos se cumplen adecuadamente y les ayuda medianamente a mejorar su calidad de vida, sin embargo todavía no es suficiente para influir en la satisfacción laboral.
- La relación es negativa muy baja (-0.016), y no significativa (0.876), entre la responsabilidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, lo que nos indica que los trabajadores no participan en la toma de decisiones, que todavía se practica el autoritarismo, no se analizan los problemas, no hay una tecnología adecuada a los tiempos, todavía mucho de ellos no se sienten comprometidos o identificados, con el hospital, lo que hace imposible obtener una satisfacción laboral.
- La relación es positiva muy baja (0.060) y no significativa 0.550, entre la cooperación y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, entendiendo que no existe apoyo mutuo entre compañeros, no se gestiona el trabajo en equipo, no existe un respeto de sentimientos comunes, no se cumplen a cabalidad los objetivos, lo que hace imposible lograr una relación significativa.

- La relación es negativa muy baja (-0.175), y no significancia 0.081, entre la identidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, lo que nos quiere decir que los trabajadores no están identificados con las actividades que desarrolla el hospital, que no les sensibilizan sobre los propósitos a cumplir, no existe un sistema de motivación, y no están identificados con las prestación de servicios que realizan, condiciones que imposibilitan, obtener una relación significativa con la satisfacción laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

- Los directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, deben tomar los resultados de la investigación con bastante preocupación, no es posible que tengan trabajadores insatisfechos, por la práctica de un mal clima laboral, entonces a través de los encargados del manejo de los Recursos Humanos, deben crearse una serie de estrategias para identificar los puntos más caóticos del problema de clima laboral, para poder implementar algunos programas, que busque mejorar el clima laboral, consecuentemente la satisfacción laboral.
- Los directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, deben mejorar la delegación de funciones, con el propósito de crear confianza en los propios trabajadores, aprobar una política de reconocimientos, también propender a crear equipos de trabajo, con el único propósito de mejorar el clima laboral, consecuentemente lograr una relación significativa con la satisfacción laboral.
- Los directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, deben crear programas de capacitación, con el propósito de buscar la satisfacción de los trabajadores con su trabajo, crear algunas programas de incentivos económicos que busquen cubrir algunos gastos remunerativos, mejorar las condiciones de trabajo y propender al logro de una comunicación efectiva, solo así se

podrá encaminar al logro de una relación significativa con la satisfacción laboral.

- Los directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, deben comunicar a todos los trabajadores sobre la relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral, toda vez que estos buenos resultados se relacionan con la predisposición al cambio, sienten que están progresando, que las normas se hacen entendibles, los procedimientos se cumplen adecuadamente y les ayuda medianamente a mejorar su calidad de vida, acciones que puede servir como base para mejorar los otros problemas y lograr la relación significativa.
- Los directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, deben propender a la mayor participación posible de los trabajadores en la toma de decisiones, crear mayor confianza entre jefes y subordinados, implementar tecnologías adecuadas, lo que debe generar mayores compromisos e identificación con la organización, consecuentemente lograr una relación significativa.
- Los directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, deben implementar reuniones de sensibilización sobre apoyo mutuo entre compañeros, sobre gestión del trabajo en equipo, sobre respeto de sentimientos comunes, cumplir a cabalidad los objetivos, lo que hará posible lograr una relación significativa.

- Los directivos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, deben realizar reuniones permanentes con los trabajadores, con el propósito de crear conciencia, del significado que tiene el desarrollo de sus actividades del hospital, sobre los propósitos a cumplir en un tiempo determinado, también deben crear un sistema de motivación, para propender a crear identificación con la prestación del servicio que realizan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, D., & Carrillo, A. (2012). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”* (Tesis para título, Universidad de Oriente Núcleo Bolívar , ciudad Bolívar, Venezuela). Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4651/1/01-TESIS.WY9.A185.pdf>

Alva, E. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012* (Tesis para título, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado el 24 de Junio de 2017, de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva_Salas_Edith_2014.pdf

Anzil, F. (2008). *Competitividad*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>

Berastegi. (2007). *La empatía*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.blogseitb.com/inteligenciaemocional/2007/06/04/la-empatia/>

Bustamante, M., Grandòn , M., & Lapo, M. (2015). *Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile*. Recuperado

el 24 de Junio de 2017, de
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583>

Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012 (Tesis para título, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS , Lima, Perú)*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf

Camacaro, P. (2010). *Satisfacción Laboral*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>

Chavez, D., & RIOS , K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Victor Lazarte Echegaray–Trujillo, 2015 (Tesis de título, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Peru)*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE_ENFER_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf

Conceptodefinicion.de. (2017). *Definición de Liderazgo*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://conceptodefinicion.de/liderazgo/>

Cortese, A. (2013). *Diseños Transeccionales Correlacionales/Causales*.

Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion39.htm>

Definicion ABC. (2015). *Definición de Economía*. Recuperado el 24 de Junio de

2017, de <https://www.definicionabc.com/economia/economia.php>

Degerencia.com. (2016). *Qué es el Clima Organizacional*. Recuperado el 24 de

Junio de 2017, de http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional

Diaz, J. (2015). *Teoría de la fijación de metas según Edwin Locke*. Recuperado

el 24 de Junio de 2017, de <http://www.negociosyemprendimiento.org/2015/09/teoria-fijacion-metas-edwin-locke.html>

Falcon, F. & Vergaray, L. (2015). *Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional De Lima (Tesis de título, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú)*.

Recuperado el 24 de Junio de 2017, de [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/154/FALC%C3%93N-VERGARAY.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

[123456789/154/FALC%C3%93N-](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/154/FALC%C3%93N-VERGARAY.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

[VERGARAY.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/154/FALC%C3%93N-VERGARAY.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Florian, J. (2016). *Encararon a Consejero Guzman Musac en sesion de Consejo Regional*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de https://issuu.com/impetu/docs/impetu_10_de_octubre_de_2_016/2

Garcia, M., & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de http://www.eumed.net/libros-ragratias/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

Gonzáles, J. (2002). *La verdad sobre eficiencia, eficacia y efectividad* . Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos11/veref/veref.shtml>

Grifol, D. (2015). *Teoría de la equidad laboral*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://danielgrifol.es/teoria-de-la-equidad-laboral/>

Grupo planeacion estrategica. (2013). Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://cunoriplaneacion.blogspot.pe/2013/05/glosario-de-planeacion-estrategica.html>

Hernández, M. (2012). *Tipos y niveles de investigación*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.pe/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>

Higueras, E. (2010). *Definiciones de satisfacción, insatisfacción y conmisericordia. Spinoza*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.microfilosofia.com/2010/12/definiciones-de-satisfaccion.html>

La mente es maravillosa. (2016). *Definición de las habilidades sociales*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>

Lam, R. & Hernández, P. (2008). *Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud?* Recuperado el 24 de Junio de 2017, de http://www.bvs.sld.cu/revistas/hih/vol24_2_08/hih09208.htm

Lavanda, D. (2010). *Estrategia*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos82/estrategia/estrategia.shtml>

Lopez, A. (2016). *Médicos exigen mejorar sus remuneraciones este año*. Recuperado el 22 de Junio de 2017, de <http://larepublica.pe/impres/sociedad/742181-medicos-exigen-mejorar-sus-remuneraciones-este-ano>

Mae, S. (2011). *¿Recompensar o Castigar?* Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <https://explorable.com/es/condicionamiento-operante>

Mancilla, L. & Olarte, I. (2015). *Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del*

Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia • 2014 (Tesis de título, Universidad Nacional de Huancavelica , Perú).
Recuperado el 24 de Junio de 2017, de 81.65.181.124/bitstream/handle/UNH/466/TP%20%20UNH.%20ENF.%200070.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manzano, W. (2006). *La gestion para la innovacion como herramienta para la competitividad*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos34/innovacion-y-competitividad/innovacion-y-competitividad.shtml>

Mateus, P., Polanía, S., Rodríguez , M. & Román, R. (2016). *Asignación salarial en los profesionales de enfermería y medicina general de Colombia*. Recuperado el 23 de Junio de 2017

Mazaira, Z., Becerra, F., & Hernández, I. (2008). *Bienestar social y desigualdad del ingreso: diferentes enfoques para su medición*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.eumed.net/rev/oidles/05/rlh.htm>

Morales, C. (2017). *Medicos exigen se declare en emregencia el Hospital Amazonico de Yarinacocha*. Recuperado el 23 de Junio de 2017, de https://issuu.com/impetu/docs/impetu_17_de_mayo_de_2017

Páez, G. (2016). *Nivel de satisfacción de las enfermeras respecto a la supervisión de enfermería según servicios en el Hospital de Chancay en*

el año 2013 (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado el 24 de Junio de 2017, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4818/1/P%C3%A1ez_tg.pdf

Perú 21. (2016). *Personal médico denuncia contagio de TBC en hospital Arzobispo Loayza.* Recuperado el 23 de Junio de 2017, de <http://peru21.pe/actualidad/crisis-hospital-arzobispo-loayza-personal-medico-denuncia-contagio-tbc-2260687>

Plomé, A. (2017). *Entrevistas y cuestionarios: técnicas para la elaboración de preguntas y recolección de respuestas en investigación.* Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/entrevistas.htm>

Prokurica, B. (2016). *Prokurica solicitará investigación al Minsal, por compleja situación que vive Hospital Regional de Copiapó.* Recuperado el 22 de Junio de 2017, de <http://atacamanoticias.cl/2016/12/13/prokurica-solicitar-investigacion-al-minsal-por-compleja-situacion-que-vive-hospital-regional-de-copiapo/>

Quijano. (2005). *¿Calidad o calidez del servicio?* Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos28/calidad-calidez-en-servicio/calidad-calidez-en-servicio.shtml>

Ramirez, E. (2009). *Analisis Foda*. Recuperado el 24 de Junio de 2015, de http://www.monografias.com/usuario/perfiles/elsa_ramirez/monografias

Ramirez, E. (2013). *Teoria de las Expectativas de Vroom*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <https://erandiramirez.wordpress.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>

Redondo , A. & Arraigada, M. (2016). *Estudio del engagement como factor de capital psicológico positivo y su rol en la calidad de servicio. Análisis de casos*. Recuperado el 2017 de Octubre de 2017, de <http://nulan.mdp.edu.ar/1839/1/01456.pdf>

Rivera, R. (2014). *Uso de las Teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E Construcciones Generales S.A*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de http://repositorio.untacs.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera_Rosa_Trabajo_de_Investigacion_2014.pdf

Ruiz, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>

Sánchez, P. (2016). *Soy cirujana en la sanidad pública y he firmado cinco contratos en siete meses*. Recuperado el 23 de Junio de 2017, de http://www.elconfidencial.com/espana/2016-05-07/precariedad-contratos-temporales-sanidad-publica_1196216/

Sierra, M. (2015). *"El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital Regional De Cobán, A.V." (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala)*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <https://www.google.com.pe/search?q=UNIVERSIDAD+RAFAEL+LAND%C3%8DVAR&oq=UNIVERSIDAD+RAFAEL+LAND%C3%8DVAR&aqs=chrome..69i57j0l5.2465j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Silió, E. (2016). *Los 5 grandes hospitales pierden 3.000 trabajadores en un lustro*. Recuperado el 21 de Junio de 2017, de http://ccaa.elpais.com/ccaa/2016/01/31/madrid/1454277626_459164.html

Sociologia de la Empresa. (2009). *Teoría de motivación de Herzberg*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/11/09/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>

Solano, K. (2015). *Productividad*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos109/la-productividad/la-productividad.shtml>

Soto, B. (2012). *Las teorías X, Y y Z en administración de empresas*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <https://www.gestion.org/economia-empresa/gestion-administrativa/30044/las-teorias-x-y-y-z-en-administracion-de-empresas/>

Tesis de investigacion. (2011). *Cuestionario*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/06/cuestionario.html>

Thompson, I. (2012). *Definición de Comunicación*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>

Uscanga, T. & García, A. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/446/Teorias%20Jerarquia%20de%20las%20Necesidades%20de%20Maslow.htm>

Vallina , M. (2011). *Teoria X y Teoria Y*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de www.eduteka.org/gestorp/recUp/b754ca81bdc4defe5132a8717919552c.doc

Wordreference. (2005). *Reconocimiento*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de <http://www.wordreference.com/definicion/reconocimiento>

Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 (Tesis de especialista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú)*. Recuperado el 24 de Junio de 2017, de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf

ANEXO

INSTRUMENTO N° 1 - CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el clima organizacional que se practica en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, su respuesta es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El Hospital Amazónico de Yarinacocha, te facilita un continuo aprendizaje y adaptación al cambio del trabajo					
02	El Hospital Amazónico de Yarinacocha, te permite progresar, y práctica de alto rendimiento.					
03	En el Hospital Amazónico de Yarinacocha, existen demasiadas normas y reglamentos que atrasan el trabajo normal.					
04	En el Hospital Amazónico de Yarinacocha, existen demasiados procedimientos que atrasan el trabajo normal.					
05	Es política del Hospital Amazónico de Yarinacocha, mejorar la calidad de vida y el bienestar de sus trabajadores.					
06	El Hospital Amazónico de Yarinacocha, te brinda autonomía, reconoce tus logros, y participas en la toma de decisiones.					
07	En el Hospital Amazónico de Yarinacocha, te dan órdenes del cómo, cuándo, y la fecha de entrega de tu trabajo.					
08	En el Hospital Amazónico de Yarinacocha, formas parte de análisis del problema y la solución correspondiente.					
09	El Hospital Amazónico de Yarinacocha, significa adaptarte a las tecnologías y a los nuevos campos de la especialización.					
10	Estas comprometido con sus valores y asegura tu realización personal y profesional, en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.					
11	Ante trabajos difíciles en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, existe el apoyo mutuo entre compañeros, al momento de encontrarse con trabajos difíciles.					
12	En el Hospital Amazónico de Yarinacocha, se gestiona los sentimientos de equipo de los trabajadores.					
13	En el Hospital Amazónico de Yarinacocha, existe un respeto emocional de sentimientos comunes entre los trabajadores					
14	El Hospital Amazónico de Yarinacocha, significa cumplir en forma disciplinada tus deberes hasta cumplir los objetivos propuestos.					
15	El Hospital Amazónico de Yarinacocha, significa trabajar y estudiar más duro, hasta cumplir los objetivos propuestos.					
16	El Hospital Amazónico de Yarinacocha, significa como algo tuyo, te identificas con los procesos, los objetivos, las funciones y la imagen de la misma.					
17	En el Hospital Amazónico de Yarinacocha, te comunican los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de sus actividades.					
18	En el Hospital Amazónico de Yarinacocha, existe inducción constante sobre la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales.					
19	En el Hospital Amazónico de Yarinacocha, existe un sistema de motivación e incentivos que cubre las expectativas de todos sus miembros.					
20	Te sientes orgulloso de trabajar en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, crees que tus habilidades son únicas y que el servicio que brindas es de gran valor para los usuarios.					

INSTRUMENTO N° 2 - SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la satisfacción laboral práctica el Hospital Amazónico de Yarinacocha, su respuesta es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su amplia colaboración en el desarrollo de la prueba.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Cuentas con el ambiente físico adecuado para desarrollar tus actividades en el Hospital Amazónico de Yarinacocha					
02	Recibes un buen trato de los funcionarios y de los compañeros de trabajo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha					
03	Estas predispuesto a realizar tus actividades en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, sin interesarte el horario que te asignan.					
04	El trabajo que desarrollas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha te brinda la facilidad de aumentar tus conocimientos teóricos referidos a tu profesión					
05	El trabajo que desarrollas en el Hospital Amazónico de Yarinacocha te brinda la facilidad de aumentar tus conocimientos					
06	La remuneración que percibes en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es equitativo en relación a tu desempeño laboral					
07	La remuneración que percibes en el Hospital Amazónico de Yarinacocha te permite satisfacer tus necesidades básicas y de tu familia					
08	La remuneración que percibes en el Hospital Amazónico de Yarinacocha te permite financiar otros estudios, como la especialización y posgrado					
09	Consideras que la remuneración que percibes en el Hospital Amazónico de Yarinacocha debe ser sujeto a incremento por no guardar relación con lo que haces					
10	Consideras que la remuneración que percibes en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es racional por guardar relación con lo que haces					
11	Tu condición de trabajador del Hospital Amazónico de Yarinacocha te hace acreedor a una buena prestación de Essalud					
12	Durante tu permanencia como trabajador del Hospital Amazónico de Yarinacocha te ha promovido capacitarte fuera de la ciudad de Pucallpa					
13	Durante tu permanencia como trabajador del Hospital Amazónico de Yarinacocha te facilita capacitarte dentro de la ciudad de Pucallpa					
14	Existe un trato equitativo en el aspecto remunerativo entre el trabajador nombrado y contratado en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.					
15	Existe un trato equitativo con la carga del trabajo entre el trabajador nombrado y contratado en el Hospital Amazónico de Yarinacocha					
16	Mantienes una comunicación efectiva y fluida con todos tus compañeros de trabajo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha					
17	Te sientes motivado con tus compañeros de trabajo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha ante el desarrollo de cualquier actividad que ellos emprendan					
18	Cuentas con la autonomía necesaria para la realización de tus labores en el Hospital Amazónico de Yarinacocha.					
19	El clima organizacional que se vive en el Hospital Amazónico de Yarinacocha es saludable y permite lograr los objetivos trazados					
20	El comportamiento de muchos de tus compañeros de trabajo en el Hospital Amazónico de Yarinacocha te genera estrés.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Clima organizacional y Satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
<u>Problema General:</u> ¿Cómo es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017? <u>Problemas Específicos:</u> 1. ¿Cómo es la relación de la estructura y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017? 2. ¿Cómo es la relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017? 3. ¿Cómo es la relación de la cooperación y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017? 4. ¿Cómo es la relación de la identidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?	<u>Objetivo General:</u> Conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. <u>Objetivos Específicos:</u> 1. Determinar la relación de la estructura y la Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2016. 2. Calificar la relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2016. 3. Establecer la relación de la cooperación y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. 4. Evaluar la relación de la identidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.	<u>Hipótesis General:</u> La relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa. <u>Hipótesis Específicas:</u> 1. La relación de la estructura y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa. 2. La relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa. 3. La relación de la cooperación y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa. 4. La relación de la identidad y la satisfacción laboral en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017, es significativa.	Clima organizacional	Estructura	Percepción de las obligaciones
					Percepción de las reglas
					Percepción de las políticas
				Responsabilidad	Autonomía de los trabajadores
					Tipo de supervisión
					Desafíos de la actividad
					Compromiso hacia los resultados
				Cooperación	Apoyo mutuo
					Sentimiento de equipo
			Identidad		Logro de objetivos propuestos.
					Sentimiento De Pertenencia
					Objetivos De La Empresa
			Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo	Orgullosos
					Ambiente físico
					Trato
					Predisposición para el trabajo
					Desarrollo de conocimientos
				Satisfacción con el salario	Equitativo
					Satisface tus necesidades

					Aumento
					Racionalidad
				Condiciones de trabajo	Prestaciones de salud
					Capacitación
					Trato equitativo
				Con los compañeros	Comunicación
					Motivación
					Clima organizacional
					Grado de estrés