

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO, 2017”**

**Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTA

SANCHEZ TACUCHI, Juan José

ASESOR

Dr. MARTEL CARRANZA, Christian Paolo

Huánuco - Perú

2017

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:00 a.m. del día Miércoles 13 del mes de diciembre del año 2017, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), y en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: Mg. Eddie Misael Samaniego Pimentel. (Presidente); Ing. Cecilia del Pilar Rivera López (Secretaria); y la Lic. Diana Huerto Orizano (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 1347-2017-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO ", presentado por el Bachiller en Administración de Empresas; **SANCHEZ TACUCHI, Juan José**, para optar el título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por el sustentante, se considera **APROBADO**. Con la nota de: **QUINCE**.....(15...), correspondiente al calificativo....**Bueno**.....

En consecuencia queda en condición de ser considerado: **APTO**.....para recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.



PRESIDENTE

Mg. Eddie Misael Samaniego Pimentel



SECRETARIA

Ing. Cecilia del Pilar Rivera López



MIEMBRO

Lic. Diana Huerto Orizano

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi PADRE, en la gloria del señor; mi admirada MADRE, y no menos importante, MI ADORADA ESPOSA; a mis hermanos todos y a mis preciosas hijas Valentina, Daniela y Valeria; a todos ellos por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último a mis compañeros de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos al Programa Académico Profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huanuco (UDH) por la colaboración tan eficiente en momentos que solicitamos información.

De una manera muy especial, damos gracias a todos los docentes de la facultad de Ciencias Empresariales porque sin ellos no hubiera sido posible lograr nuestros objetivos.

A nuestro asesor de tesis por estar siempre en la disposición de ofrecernos su ayuda para llevar a cabo tan importante tema de investigación.

Gracias a todo aquel que de una manera u otra intervino para que nuestra tesis hoy fuera una realidad.

Gracias del alma.

Juan José Sánchez Tacuchi

INDICE

| | |
|----------------------|-----|
| DEDICATORIA..... | II |
| AGRADECIMIENTOS..... | III |
| RESUMEN..... | IV |
| BSTRACT..... | V |
| INTRODUCCION..... | VI |

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|---|----|
| 1.1. Descripción del problema..... | 9 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 10 |
| 1.3. Objetivo general..... | 11 |
| 1.4. Objetivos específicos..... | 11 |
| 1.5. Justificación de la investigación..... | 11 |
| 1.6. Limitaciones de la investigación..... | 12 |
| 1.7. Viabilidad de la investigación..... | 12 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 14 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 18 |
| 2.3. Definiciones conceptuales..... | 26 |
| 2.4. Hipótesis..... | 28 |
| 2.5. Variables..... | 28 |
| 2.6. Operacionalización de variables..... | 29 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

| | |
|---------------------------------|----|
| 3.1. Tipo de investigación..... | 32 |
| 3.1.1. Enfoque..... | 32 |
| 3.1.2. Alcance o Nivel..... | 32 |
| 3.1. Diseño..... | 32 |
| 3.2. Población y muestra..... | 33 |
| 3.2.1. Población..... | 33 |

| | |
|---|----|
| 3.2.2. Muestra..... | 33 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 34 |
| 3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información..... | 34 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

| | |
|---|----|
| 4.1 Selección validación de los instrumentos..... | 37 |
| 4.2. Presentación de resultados..... | 37 |
| 4.3 Contratación de Hipótesis..... | 57 |

CAPÍTULO V

| | |
|---------------------------------|----|
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 61 |
| CONCLUSIONES..... | 64 |
| RECOMENDACIONES..... | 65 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 66 |
| ANEXOS..... | 69 |

RESUMEN

La presente investigación sobre la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017, tuvo como objetivo conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017. Y de esta manera informar que tan necesario e importante es mantener un buen clima organizacional en las instituciones.

Los resultados fueron que existe relación considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un valor relacional de 0.752, existe relación positiva fuerte entre clima organizacional de relaciones y la satisfacción laboral, con un valor relacional de 0.751; existe relación media entre clima organizacional de identidad y la satisfacción laboral con valor relacional de 0.410; existe relación media entre clima organizacional de conflicto y la satisfacción laboral, con un valor de 0.265, con esto se afirma la hipótesis general que existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Palabras clave: clima organizacional, recursos humanos, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigation on the influence of the organizational climate on the job satisfaction of the employees of the Regional Health Direction Huánuco, 2017, had as objective to know the influence of the organizational climate on the job satisfaction in the collaborators of the Huánuco Regional Health Office, 2017. And in this way inform how important and important it is to maintain a good organizational climate in the institutions.

The results were that there is a considerable relationship between the organizational climate and job satisfaction, with a relational value of 0.752, there is a strong positive relationship between the organizational climate of relationships and job satisfaction, with a relational value of 0.751; there is an average relationship between organizational climate of identity and job satisfaction with a relational value of 0.410; there is an average relationship between organizational climate of conflict and job satisfaction, with a value of 0.265, with this the general hypothesis is affirmed that there is a correlation between the organizational climate and job satisfaction.

It is inferred that the work environment and job satisfaction are fundamental pillars in competitive organizations. Any variation in these, affects the work environment and necessarily to those who integrate it.

Key words: organizational climate, human resources, job satisfaction.

INTRODUCCION

Con el pasar del tiempo, las organizaciones van considerando cada vez más al clima organizacional y su predominio que causa este en la satisfacción laboral. El clima organizacional se basa en el compañerismo de las personas que forman parte de la entidad, y esto a su vez es parte del ambiente en donde estos colaboradores se desenvuelven. Muchas veces el clima organizacional se da en una relación positiva, pero además se puede ver que en algunas organizaciones es una dificultad para el desarrollo de las labores en los trabajadores.

Entonces, el presente informe de tesis da a conocer y describir a los indicadores que influyen en la satisfacción laboral, la investigación fue de tipo aplicada, transversal, de enfoque cualitativo y de nivel descriptivo, con un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 70 colaboradores (directivos, profesionales y técnicos). Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario validado por expertos.

En este estudio se comprueba que existe relación considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, existe relación positiva fuerte entre clima organizacional de relaciones y la satisfacción laboral, existe relación media entre clima organizacional de identidad y la satisfacción laboral; existe relación media entre clima organizacional de conflicto y la satisfacción laboral.

La actual investigación está conformada como sigue:

En el capítulo I, descripción y formulación del problema, se describe y explica el problema general y específico

En el capítulo II, se mencionan al marco teórico que ayuda a dar a conocer y sustentar el problema en estudio

En el capítulo III, se mencionan los métodos y técnicas que permitieron llevar a cabo este estudio, así mismo se menciona la población y muestra.

En el capítulo IV, indica la selección y validación de los instrumentos, presentación de los resultados y contrastación de la hipótesis

En el capítulo V, indica las discusiones, conclusiones y recomendaciones conseguidas con el uso del instrumento a los colaboradores de la Dirección Regional de Salud.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional el clima organizacional desde que despertó el interés por parte de los estudiosos, ha sido llamado de diferentes maneras ambiente, atmósfera, entre otros. Sin embargo, solo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo. De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales (Goncalves, 1992).

A nivel nacional, a pesar que existen esfuerzos en las entidades del país por mantener un buen clima organizacional para sus colaboradores, más de la mitad de los empleados asegura haber sufrido problemas en su centro de trabajo. Así lo afirma Laurencio (2014), quien dice que el 53.7% de participantes reconoció haber estado involucrado al menos una vez en inconvenientes con sus compañeros. Tratar que los conflictos en las empresas sean menos ayuda a que los resultados sean beneficios para las entidades por lo que los líderes deben de saber cuándo intervenir y cortar situaciones que perjudiquen la estrategia de la organización.

A nivel regional, es necesario mencionar que desde hace mucho tiempo se viene reconociendo cuán importante es el clima organizacional en las instituciones públicas, sin embargo en algunas instituciones no existe o

es mínima la promoción adecuada del clima organizacional que poco o nada ayuda al desarrollo que requiere la institución; de la misma manera Ekvall (1983) menciona que el clima organizacional es un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en una organización. Se origina y se desarrolla en las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización.

Actualmente, ya no se sostiene de manera enfática que el obrero o empleado responde de modo automático a las exigencias de la organización. Por el contrario, se asume que los trabajadores son recursos humanos de alta relevancia, que son más bien, sustento del funcionamiento y desarrollo de los sistemas organizacionales, tal como lo afirma (Robbins, 2008).

En esta perspectiva el trabajo administrativo de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud se constituye en un tema a investigar, para caracterizar el clima organizacional y precisar lo que afecta en la labor cotidiana de los colaboradores de la DIRESA Huánuco.

Por otro lado, la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales, por tanto, un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, existen factores organizacionales y/o funcionales que pueden ser los que generen insatisfacción en los colaboradores, este componente junto con el síndrome del desgaste profesional, constituye un riesgo profesional presente que debe ser prevenido y generar propuestas de fortalecimiento que garanticen la disposición y valoración del colaborador.

Expertos opinan que la insatisfacción de los colaboradores se debe a factores tales como: escasa autonomía, falta de reconocimiento profesional, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias o salarios inadecuados, entre otros. Es así que, durante el transcurso de mi experiencia profesional, en la Dirección Regional de Salud Huánuco, he podido observar e indagar

por referencias que el colaborador que trabajan en la Institución, lo hacen enfrentando múltiples problemas y dificultades relacionados, con la administración y coordinación del equipo de trabajo. Tales como: escasa capacitación en los procesos técnicos y las condiciones de trabajo como institución pública, favorece la tramitación burocrática, generando fatiga y desmoralización en el personal. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas. Tanto para la vida personal y laboral y con serias repercusiones en la calidad del cuidado.

En ese sentido se ha visto por conveniente realizar un trabajo de investigación sobre la Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los colaboradores que laboran en la Dirección Regional de Salud durante el año 2017.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017?

Problema Específico

- ¿De qué manera las relaciones influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017?
- ¿De qué manera la identidad influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco 2017?
- ¿De qué manera el conflicto influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco 2017?

1.3. OBJETIVOS:

Objetivo General

- Conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

1.4. Objetivos Específicos

- De qué manera las relaciones influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017
- De qué manera la identidad influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco 2017
- De qué manera el conflicto influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco 2017

1.5. JUSTIFICACIÓN.

El presente proyecto de investigación se justificará por las siguientes razones:

- **Justificación teórica**

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el clima organizacional, como influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud, cuyos resultados de esta investigación podrá sistematizarse en una propuesta para ser incorporado como para tomarlo en consideración sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco.

- **Justificación practica**

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco.

- **Justificación metodológica**

Desde el punto de vista metodológico esta investigación que indaga mediante métodos científicos, situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que sean demostradas su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones públicas.

1.6. LIMITACIONES

Las limitaciones serán la disponibilidad de tiempo por parte del investigador debido a las labores recargadas de trabajo y la limitación de la información a recoger por parte del investigador.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación a ejecutarse en la Dirección Regional de Salud será viable a pesar de las limitaciones que se pueden presentar en el presente estudio de investigación, puesto que se cuenta con el apoyo de las jefaturas para llevar a cabo el presente estudio, además de recursos financieros y materiales.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

Título: “El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”.

Autor: Marroquín Pérez, Stefani Alejandra, Pérez Gutiérrez, Lorena.

Lugar: Universidad De San Carlos – Guatemala.

Año: 2011.

Conclusiones:

- En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.
- El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.
- Los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.
- Los trabajadores de los restaurantes se identifican con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones.
- El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

- En los restaurantes seleccionados las tareas se realizan en condiciones apropiadas que posibilita el desempeño laboral de los trabajadores.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Título de la tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”

Autor: Pérez Tenazoa, Nestor Oswaldo y Rivera Cardozo, Pedro Lito

Lugar: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos

Año: 2013

Conclusiones:

- Tuvo como mostrar el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013.
- Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos.
- Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la 19 satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Título: La Cultura y el Clima Organizacional como actores Relevantes en la Eficacia del Instituto de Oftalmología.

Autor: Alvarez Valverde, Shirley Yissela

Año: 2001

Lugar: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú

Conclusiones:

- La cultura organizacional del INO es desequilibrada, puesto que el área operativa o explícita de la organización no guarda coherencia alguna con el área implícita de la misma (creencias, valores), lo que ha desencadenado en los grupos de referencia que la integran, actitudes conformistas, impulsivas y auto-proteccionistas identificadas a través del respeto por las reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las normas, temor a represalias, dependencia, conducta estereotipada, confusión conceptual, temor a ser reprendido, oportunismo y control, entre muchos otros. El deficiente desarrollo de la cultura en la organización ha llevado a la organización a manejar en una actividad laboral normalizada y reglamentada, obviando a las personas como sujetos, como seres humanos que necesitan de la satisfacción de necesidades.
- La falta de una proyección cultural en ambos sentidos (nombrados - contratados) ha ocasionado la deserción del personal contratado calificado hacia otras fuentes de empleo en la empresa privada; ya que la forma de trato del personal, la intolerancia de éstos, por la cultura organizacional y los climas de trabajos tensos, han llevado a los profesionales a buscar mejores oportunidades de trabajo donde realmente se valore su conocimiento, satisfaga sus necesidades económicas, sociales y tenga una verdadera planificación de carrera. Esto representa para la organización una pérdida, puesto que la capacitación de ese personal para desempeñar cargos en la misma es costosa, el profesional se lleva su conocimiento y lo

utiliza como trampolín para acceder a otras organizaciones que realmente valoran su profesionalismo y conocimiento.

- Los climas organizacionales tensos influyen sobre la deserción del personal contratado calificado de la organización hacia otras fuentes de trabajo.
- La cultura institucional es débil por la falta de un compromiso verdadero de los trabajadores para con su organización; no obstante, esta situación se origina porque los niveles jerárquicos más altos no han considerado que la difusión de la misión, la identificación y fortalecimiento de valores básicos y el reconocimiento-cercanía con los personajes que construyeron la historia del INO sea un asunto prioritario.

2.1.3. Antecedentes locales

Título: Motivación y Satisfacción Laboral en los profesionales de salud del servicio de emergencia del hospital de contingencia Tingo María

Autor: Murrieta Lozano, Roberto

Año: 2016

Lugar: Universidad de Huánuco

Conclusiones:

- Llego a la siguiente conclusión que el 50% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia tuvieron un nivel bajo de motivación laboral.
- el 48% un nivel moderado de motivación y solo un 2% manifestaron tener un nivel alto de motivación laboral.
- El 76% de los profesionales que laboran en el servicio de emergencia manifestaron estar modernamente insatisfechos.
- el 18% manifestaron estar insatisfechos en sus labores y solo un 6% manifestó tener una satisfacción laboral.
- Al inferir el valor “P” de la prueba de chi cuadrado para el nivel de motivación laboral y la satisfacción laboral, el cual manifiesta que existe relación.

- Así mismo podemos medir el grado de relación con la prueba de r de Spearman la cual nos da un valor de 0,366 el cual nos manifiesta una baja relación entre la motivación y la satisfacción laboral.

Título: Clima organizacional en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016

Autor: Pajuela Villanueva, Daniel Ángel

Año: 2016

Lugar: Universidad de Huánuco

Conclusiones:

- El 30.8% de los trabajadores, manifiesta que está totalmente de acuerdo que dentro de la corte se cuenta con independencia y autonomía para realizar las labores encomendadas.
- El 15.4% está de acuerdo que las normas y reglas de convivencia internas son las correctas.
- El 52.5% de los usuarios que acuden a la corte expresan que están en desacuerdo que al momento de ingresar a la corte son recibidos con un saludo cordial.
- El 26.3% está de acuerdo que al momento de realizar algún trámite se recibe una atención adecuada. Luego de varios meses, en que se estuvo interactuando y analizando la realidad situacional de la corte superior, se pudo percibir ciertos inconvenientes y problemas que tan solo se originan por creencias preconcebidas de las personas; o por mal entendimientos, lo que ocasiona que, dentro de las labores diarias, la comunicación interpersonal en las oficinas sea mínima, repercutiendo negativamente en el servicio que se le brinda al usuario.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento. Chiavenato (1999)

Lo define al clima organizacional como todas aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores y que predisponen su comportamiento. El clima organizacional le brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano; por lo tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral van a influir en el comportamiento de los trabajadores y en el desarrollo de las actividades laborales dentro de las instituciones (Hall. 1972)

El clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta (Brow y Moberg, 1990).

El clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. (Anzola, 2003).

El Clima organizacional es el ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. (Robbins, 1999)

El clima organizacional como es una característica relativamente estable del ambiente interno de una

organización, que es experimentado por sus miembros, que influye su comportamiento, puede ser explicado cuantificando las características de la organización. (Litwin y Stinger 1968)

Para Goncalves (1997), la importancia de este enfoque reside en el hecho de que “el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores.” Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización.

De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. De igual manera, tiene una serie de aspectos, entre las que podemos resaltar: se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de esta, estas características pueden ser externas o internas. Las mismas son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

Según Litwin y Stinger (1968) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

Dimensiones de clima organizacional

Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Reis & Downey, 1999)

Identidad

La identidad es un conjunto de atributos personales (del yo) es la parte reactiva de la persona en las actitudes de los demás. Es, por decirlo de alguna manera, la parte originalísima que la persona aporta a través de sus respuestas, en su interacción con los otros. Estas actitudes que toma ante los demás son el elemento novedoso, la aportación de la persona. El “yo”, da un sentido de independencia, de decisión.

Es por ello que desde su mundo personal se descubre diferente, indivisible e individual, esta sería la dimensión subjetiva de la identidad. Pero, desde esta dimensión no se puede considerar identificado socialmente al sujeto, porque el mismo depende del reconocimiento de los grupos primarios o de pertenencia, que le adjudican atributos, que la configuran. La identidad no sería más que el lado subjetivo de la cultura considerada bajo el ángulo de su función distintiva. (Calderón, 1998)

Conflicto

Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones

discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

El conflicto es definido como <<lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos. (Vinyamata, 2001).

Robbins (2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

2.2.2. SATISFACCION LABORAL

Concepto de satisfacción laboral

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: las necesidades, los valores y rasgos personales. Es "un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Hay múltiples variables que pueden influir en mayor o menor grado la satisfacción laboral.

Las circunstancias laborales (características del trabajo) e individuales de cada trabajador (historia personal, profesional, edad o sexo, expectativas, autoestima) pues la interacción de ambos tiene como resultado una respuesta afectiva a diferentes aspectos del trabajo, (Bilbao & Vega, 2010). Más específicamente los diferentes aspectos de la satisfacción laboral son actitudes que se centran en: satisfacción laboral propiamente dicha, satisfacción con el salario, satisfacción con los compañeros, satisfacción con los jefes y satisfacción con los ascensos. La importancia que cada uno de estos aspectos tiene va cambiando a medida que el trabajo cambia. También, la satisfacción laboral es definida como la actitud del trabajador hacia su trabajo y en aspectos vinculados al desarrollo personal, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, condiciones

físicas y/o materiales que facilitan su trabajo y desempeño. En los momentos actuales las organizaciones están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores o clientes internos, quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad del mercado actual de competencia, tan cambiante y exigente.

Para Loitegui (1998) la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral.

Locke (2004) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Para medir la satisfacción laboral se desarrollan métodos, todos ellos son indirectos, dado que la satisfacción laboral solo se puede inferir: es algo intangible y personal. Entre estos métodos cabe citar: la observación del comportamiento de los empleados, entrevistas con los empleados y los cuestionarios en cuanto la satisfacción laboral. También una gran fuente de riesgos que pueden traducirse en la insatisfacción en el trabajo. Existe la percepción de que los colaboradores que están en ambientes adecuados están más satisfechos laboralmente que los demás colaboradores que no están en ambientes adecuados para el desarrollo de sus funciones. Sin embargo, no existen fundamentos empíricos que avalen esta percepción, se escuchan con frecuencia quejas sobre diversos aspectos laborales, ya sean relacionados con las remuneraciones, el entorno físico, la conducta de los jefes,

sus compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo.

Palma S, (1999) desarrolló y validó un cuestionario para determinar el grado de satisfacción laboral donde generó siete factores basados en las dimensiones biopsicosociales de la persona en su entorno laboral desde la iniciativa de Litwin y Stringer (1998), ella publicó su escala validada denominada Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2007), que describimos a continuación:

- **CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES:**

Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

- **BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS:**

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

- **DESARROLLO PERSONAL:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.

- **DESEMPEÑO DE TAREAS:** Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.

- **RELACIÓN CON LA AUTORIDAD:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

La insatisfacción laboral influye de manera negativa en el estado anímico de las personas y su conducta en el entorno laboral y en la realización del trabajo mismo. Diferentes estudios han demostrado que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas (Johns, 1988). Como factor en resonancia afectiva, la insatisfacción actúa como detonante de alteraciones psicosomáticas y puede llegar a producir tensión e incluso enfermedad, cristalizadas, muchas veces, en efectos con base fisiológica. Se sabe que la insatisfacción influye en el estado de ansiedad, trastornos gastrointestinales, estrés y alteraciones diversas, lo que conduce a alterar el comportamiento del personal dentro de las organizaciones.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

➤ **Ambiente físico:**

Comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.

➤ **Ambiente social:**

Que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.

➤ **Beneficios laborales y/o remunerativos:**

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

➤ **Características estructurales:**

Como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.

➤ **Características personales:**

Como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.

➤ **Clima organizacional**

El clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

➤ **Condiciones físicas y/o materiales:**

Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

➤ **Comportamiento organizacional:**

Compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

➤ **Desarrollo personal:**

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.

➤ **Relación con la autoridad:**

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

El clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- Las relaciones influyen positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.
- La identidad influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.
- El conflicto influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Variable Independiente: Clima Organizacional

2.5.2. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

2.6. Operacionalización de Variables.

| Título | Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems/Preguntas |
|---|--|--|---------------------------|---|
| Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017 | Variable Independiente Clima organizacional | Relaciones | Comunicación | ¿Considera usted que la comunicación en la institución es fluida? |
| | | | | ¿La comunicación dentro de la institución es oportuna? |
| | | | Ambiente de trabajo | ¿El ambiente de trabajo está bien distribuida para su área? |
| | | | | ¿Considera usted que el ambiente de trabajo le brinda comodidad? |
| | | ¿La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales? | | |
| | | ¿El ambiente donde se trabaja es agradable? | | |
| | | Identidad | Compromiso | ¿Cree usted que el grado de compromiso del personal con la institución es adecuada? |
| | | | Cultura organizacional | ¿El personal se identifica con la cultura organizacional de la entidad? |
| | | Conflicto | Incompatibilidad de metas | ¿El nivel de compatibilidad de metas en la institución es asertiva? |
| | | | Divergencia de intereses | ¿El personal de la institución se pone de acuerdo en todo? |

| | | | | |
|--|---|--|-----------------------------|--|
| | Variable dependiente Satisfacción Laboral | Beneficios laborales y/o remunerativos | Remuneración económica | ¿La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo? |
| | | | Beneficios laborales | ¿Obtengo algún beneficio económico adicional a mi remuneración mensual? |
| | | Políticas administrativas | Maltrato laboral | ¿Siento que recibo maltrato por parte de la institución? |
| | | | Horario inadecuado | ¿Me disgusta mi horario de trabajo? |
| | | Desarrollo personal y profesional | Labor agradable | ¿El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones? |
| | | | Resultados agradables | ¿Mi trabajo me permite desarrollarme como persona? |
| | | | Realización profesional | ¿Mi trabajo me permite desarrollarme como profesional? |
| | | | Satisfacción personal | ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo? |
| | | Relación con la autoridad | Relación con el jefe | ¿Mi relación con mi jefe es la adecuada? |
| | | | Valoración laboral del jefe | ¿Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo? |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipos de Investigación

La presente investigación pertenece al tipo aplicada, debido a que se caracteriza por su búsqueda de la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, para generar solución y sistematizar la práctica basada en investigación. Es transversal porque a través de los instrumentos se obtuvo la información necesaria para el análisis de la medición de las variables; su aplicación se dio en una sola ocasión, siendo el objeto de estudio los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco.

3.1.1 Enfoque

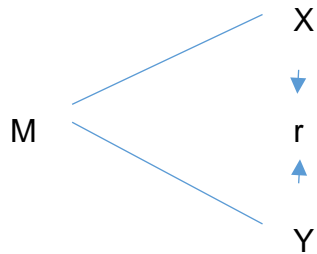
El enfoque al cual pertenece el estudio es cuantitativo. Por utilizar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.1.2 Alcance o Nivel

Es un estudio descriptivo, porque busca especificar las propiedades y las características de un fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Se dice correlacional, a que el presente estudios tiene como finalidad conocer la relación influencia que exista entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular: clima organizacional y satisfacción laboral.

3.1.3 Diseño

El diseño de la investigación pertenece al descriptivo correlacional. “El diseño descriptivo correlacional, trata de determinar el grado de relación existente las variables *clima organizacional* y *satisfacción laboral*, el esquema es el siguiente:



Dónde:

X = clima organizacional

Y = satisfacción laboral

M= muestra

R= relación

En este esquema se puede ver la muestra (M) la influencia que existe entre la variable x en este caso clima organizacional en la variable Y, siendo satisfacción laboral, donde la variable x, viene a ser el factor causa y la variable y el factor efecto de la realidad problemática en el estudio de investigación.

3.2 Población y Muestra

Población

La población en estudio estuvo estructurada por 70 colaboradores conformados entre directivos, profesionales y técnicos, quienes desempeñan sus funciones en la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud.

Colaboradores de DIRESA Huánuco, en estudio

| N° | Lugar de trabajo | Modalidad | Cantidad |
|-------|------------------|------------|----------|
| 1 | DIRESA Huánuco | Nombrado | 38 |
| 2 | DIRESA Huánuco | Contratado | 32 |
| total | | | 70 |

Fuente: Recursos Humanos DIRESA Huánuco 2017

Muestra

Se consideró una muestra no-probabilística, con muestreo de tipo intencional o de conveniencia. Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

Para esta investigación el tipo de muestreo es no probabilístico, porque la población es pequeña, siendo la muestra igual a la población.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas que se utilizaron para recopilar fueron la encuesta y el cuestionario, las cuales se aplicaran a los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco.

El Cuestionario:

Se elaborara cuestionarios con pregunta cerradas, uno para los trabajadores escogidos aleatoriamente determinados con la guía de observación, luego se formulará las preguntas al trabajador para determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral a los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

- **Cuadros estadísticos:**

Un cuadro estadístico es una representación gráfica de las diversas situaciones que se nos presentan diariamente. Es la forma esquemática de comprender las tendencias de nuestra forma de ser y de vivir. En un cuadro estadístico puedes identificar tantas variables como quieras en este caso buscaremos relacionar la influencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario

- **Estadígrafos:**

Un estadígrafo o Estadístico es una función matemática que utiliza datos de muestra para llegar a un resultado que debe ser un número real. Los Estadígrafos son utilizados para estimar parámetros o como valores de distribuciones de probabilidad que permiten hacer inferencia estadística (la inferencia estadística son los contrastes de hipótesis y los intervalos de confianza de uno o varios parámetros). Clima organizacional y satisfacción del usuario

- **Diagrama de Barras:**

Un diagrama de barras, también conocido como diagrama de columnas, es una forma de representar gráficamente un conjunto de datos o valores, y está conformado por barras rectangulares de longitudes proporcionales a los valores representados. Los gráficos de barras son usados para comparar dos o más valores. Las barras pueden orientarse verticalmente u horizontalmente. Clima organizacional y satisfacción del usuario.

- **Programa SPSS:**

Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado. Originalmente SPSS fue creado como el acrónimo de Statistical Package for the Social Sciences aunque también se ha referido como "Statistical Product and Service Solutions" Es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis. Clima organizacional y satisfacción del usuario

CAPÍTULO IV

4.1. Selección y Validación de los Instrumentos.

Los instrumentos utilizados previos a la investigación fueron:

- Encuesta:

Fue elaborado con la finalidad de obtener la información del clima organizacional y satisfacción laboral según los indicadores establecidos, para la cual se ha establecido como escala de medición la escala de Likert, asimismo ello nos permite evidenciar el cumplimiento de la variable.

- Entrevista:

Este instrumento fue elaborado para validar los datos existentes de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

La validez de los instrumentos se logró mediante el juicio de expertos de profesionales reconocidos en la Región de Huánuco (Mg. Percy Leandro Isidro y Mg. Gladys Estacio Flores. Donde los expertos opinaron que los ítems de la encuesta y la prueba de rendimiento responden a los objetivos de la investigación en estudio, entonces ambos instrumentos poseen validez de estructura y contenido.

4.2. Presentación de Resultados

En los siguientes cuadros y gráficos que a continuación se muestran, se ve reflejado los resultados obtenidos del experimento ejecutado sobre influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

Resultados de la Encuesta:

Se aplicó un cuestionario a los colaboradores de la muestra de estudio, el cual se presenta a continuación en cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivas gráficas.

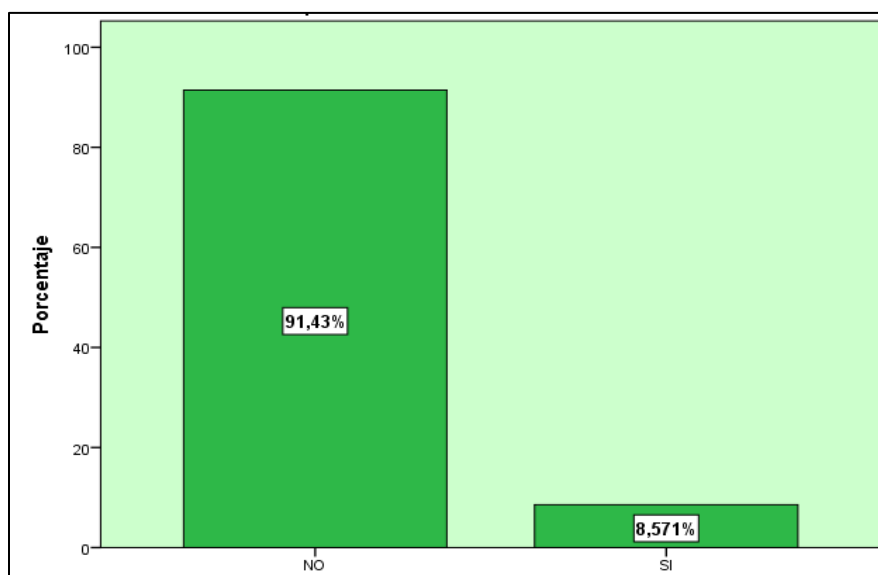
Cuadro N° 01: Considera usted que la comunicación en la institución es fluida.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO | 64 | 91,4 | 91,4 | 91,4 |
| Válidos SI | 6 | 8,6 | 8,6 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario, 2017.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 01: Considera usted que la comunicación en la institución es fluida.



Fuente: Cuadro N° 1.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Los colaboradores del grupo de estudio consideran que la comunicación no es fluida en un 91,4% y en un 8,57% manifiestan que la comunicación es fluida. Estos datos se deben a que los colaboradores no tienen una comunicación fluida entre ellos y con sus compañeros de labor.

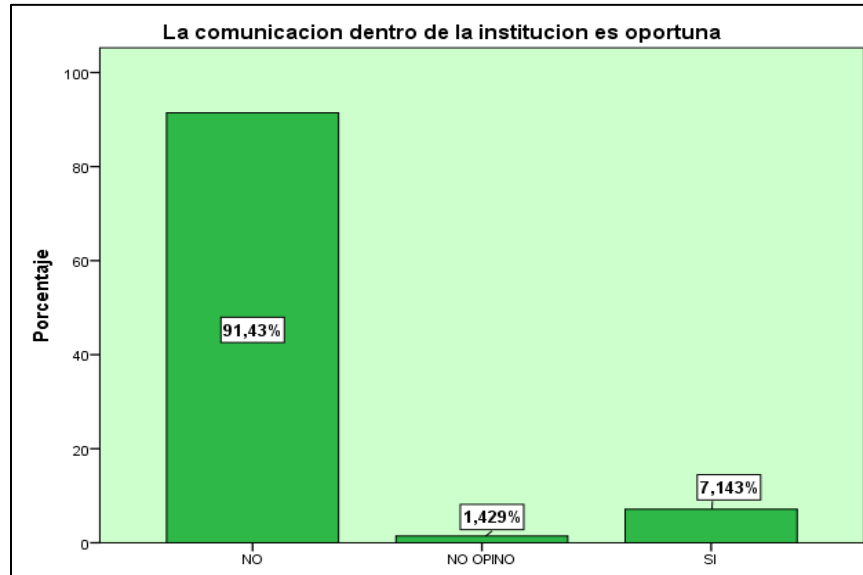
Cuadro N° 02: La comunicación dentro de la institución es oportuna

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | NO | 64 | 91,4 | 91,4 |
| | NO OPINO | 1 | 1,4 | 92,9 |
| | SI | 5 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario, 2017.

Elaboración: El investigador.

Grafico N° 02



Fuente: Cuadro N° 2.

Elaboración: El investigador.

Interpretación:

Los colaboradores del grupo de estudio consideran que la comunicación no es oportuna en un 91,4% y en un 1,42% no opinan que la comunicación es oportuna. Estos datos se deben a que los colaboradores no tienen una comunicación oportuna con sus compañeros de labor, por ende no cuentan con la comunicación oportuna dentro de la institución.

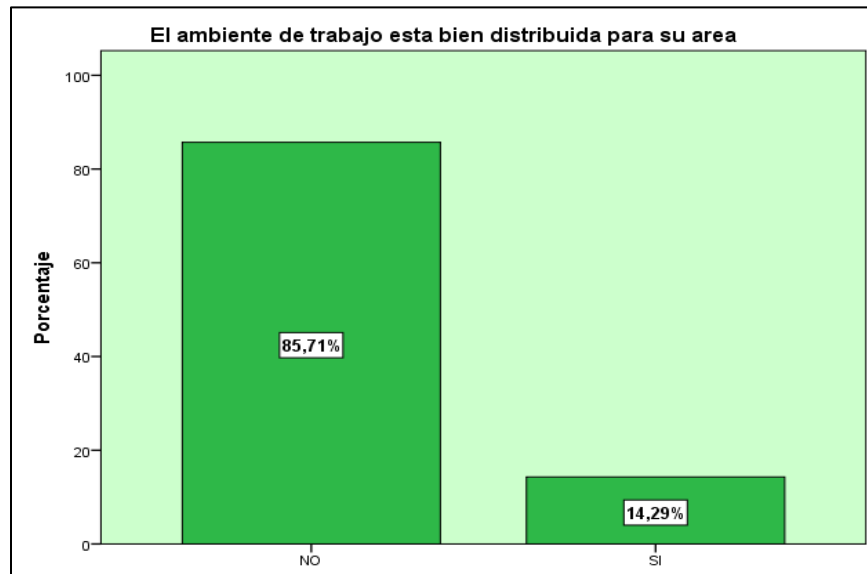
Cuadro N° 03: El ambiente de trabajo está bien distribuida para su área

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO | 60 | 85,7 | 85,7 | 85,7 |
| Válidos SI | 10 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 03



Fuente: Cuadro N° 3.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 85.7% (60) colaboradores del grupo de estudio afirmaron que el ambiente de trabajo no está bien distribuida para su área y, el 14.3% (10) colaboradores afirmaron que si están bien distribuidos.

Esto se debe fundamentalmente a que algunos trabajadores no cuentan con ofician propia y escritorio propio y adecuado.

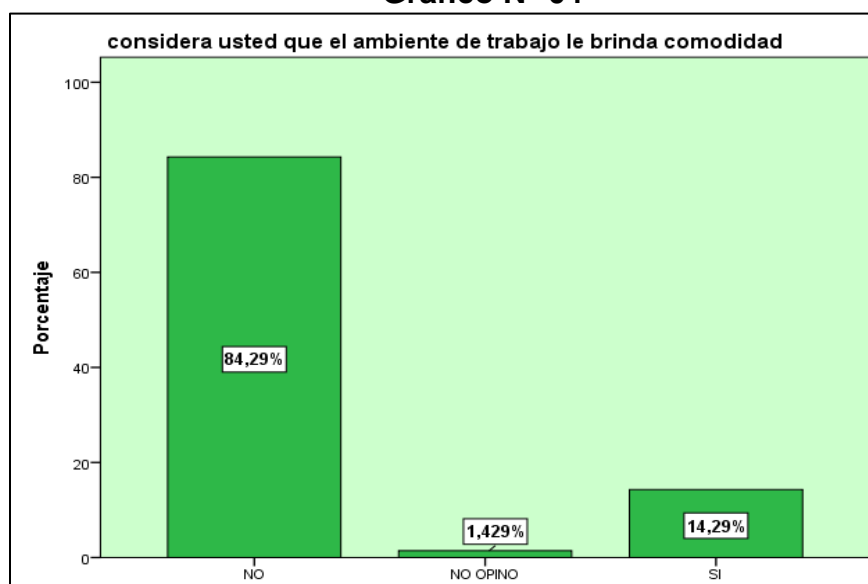
Cuadro N° 04: considera usted que el ambiente de trabajo le brinda comodidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | NO | 59 | 84,3 | 84,3 |
| | NO OPINO | 1 | 1,4 | 85,7 |
| | SI | 10 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 04



Fuente: Cuadro N° 4.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 84,3% (59) colaboradores del grupo de estudio consideraron que el ambiente de trabajo no les brinda comodidad, el 1,4% (1) no opinaron al respecto, los colaboradores no consideran que el trabajo les brinda comodidad debido a que no existe oficinas exclusivas para cada uno de los trabajadores es que sienten esta incomodidad.

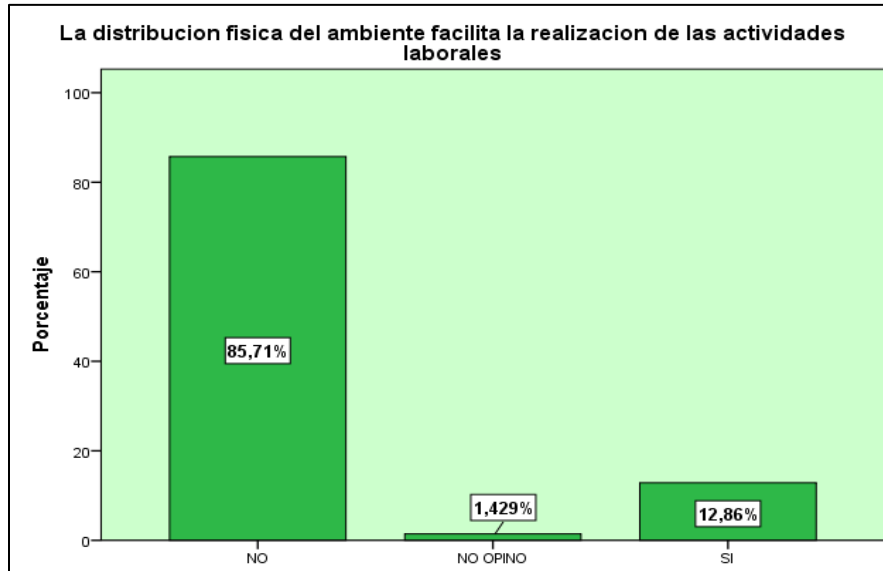
Cuadro N° 05: La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | NO | 60 | 85,7 | 85,7 |
| | NO OPINO | 1 | 1,4 | 87,1 |
| | SI | 9 | 12,9 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 05



Fuente: Cuadro N° 5.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 85,7% (60) colaboradores del grupo de estudio manifestaron que la distribución física del ambiente no facilita para la realización de las actividades laborales y, el 1,4(1) no opinaron al respecto.

Los colaboradores en su gran mayoría no cuentan con ambientes exclusivos y están de manera hacinada.

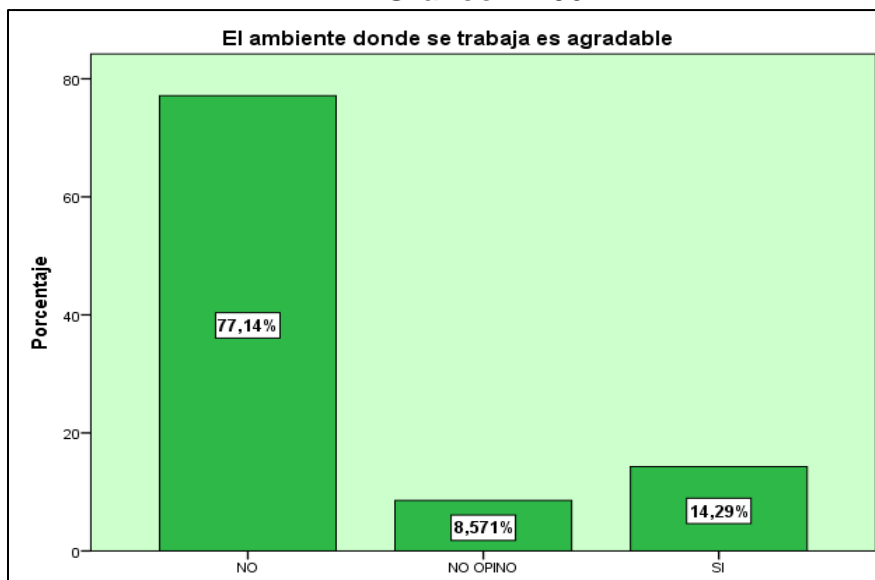
Cuadro N° 06: El ambiente donde se trabaja es agradable

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | NO | 54 | 77,1 | 77,1 |
| | NO OPINO | 6 | 8,6 | 85,7 |
| | SI | 10 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Gráfico N° 06



Fuente: Cuadro N° 6.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 77,1% (54) colaboradores del grupo de estudio opinaron que el ambiente donde se trabaja no es agradable, el 14,3% (10) opinaron que los ambientes donde se trabajan si son agradables y, el 8,6% (6) no opinaron al respecto.

Al respecto los colaboradores no sienten que su ambiente de trabajo sea agradable debido a que las oficinas y escritorios están hacinadas.

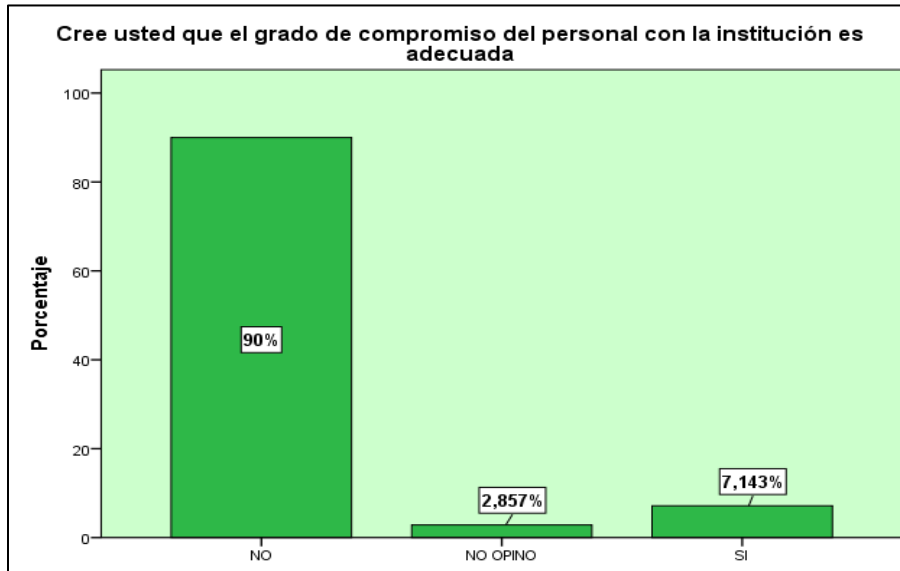
Cuadro N° 07: Cree usted que el grado de compromiso del personal con la institución es adecuada

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO | 63 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| NO OPINO | 2 | 2,9 | 2,9 | 92,9 |
| SI | 5 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 07



Fuente: Cuadro N° 6.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 90,0% (63) colaboradores del grupo de estudio afirmaron que el grado de compromiso del personal con la institución no es adecuada y, el 2,9% (2) no opinaron al respecto.

El compromiso de los colaboradores no es la adecuada con la institución que se debe a que la gran mayoría del personal trabaja de manera hacinada y no cuenta con ambiente exclusivo para identificarse con la institución.

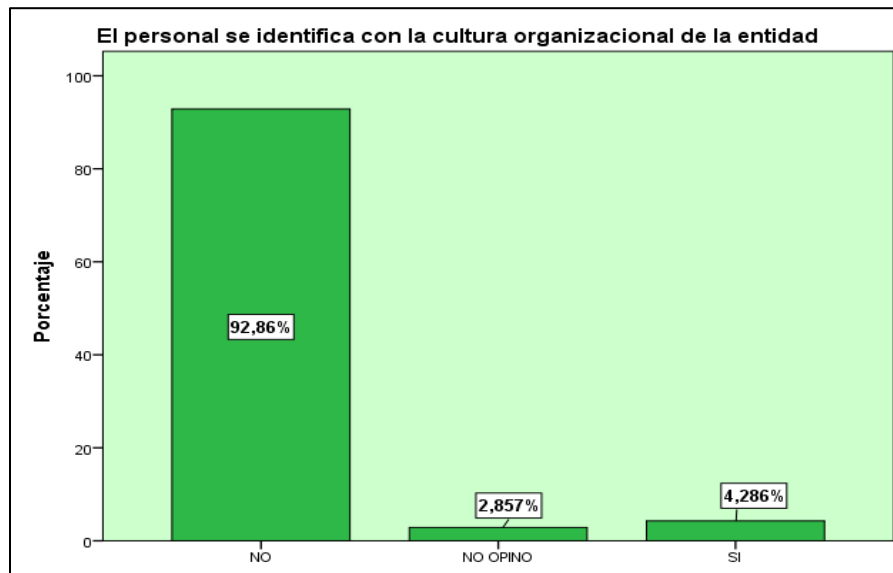
Cuadro N° 08: El personal se identifica con la cultura organizacional de la entidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | NO | 65 | 92,9 | 92,9 |
| | NO OPINO | 2 | 2,9 | 95,7 |
| | SI | 3 | 4,3 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 08



Fuente: Cuadro N° 8.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 92,9% (65) colaboradores del grupo de estudio manifestaron que el personal no se identifican con la cultura organizacional de la entidad y, el 2,9% (2) no opinaron al respecto.

El personal no se identifica con la cultura organizacional porque no cuentan con un inventivo de parte de la institución.

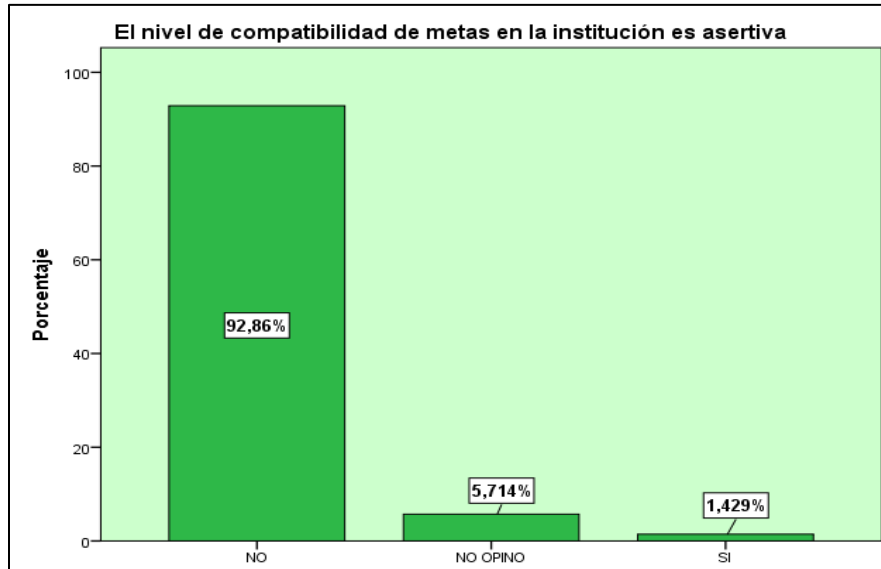
Cuadro N° 09: El nivel de compatibilidad de metas en la institución es asertiva

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | NO | 65 | 92,9 | 92,9 |
| | NO OPINO | 4 | 5,7 | 98,6 |
| | SI | 1 | 1,4 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 09



Fuente: Cuadro N° 9.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 92,8% (65) colaboradores del grupo de estudio indicaron que el nivel de compatibilidad de metas en la institución no son asertivas y, el 1,4(1) indicaron que sin son asertivos.

El nivel de compatibilidad de metas no es asertivo porque los trabajadores no cuentan con metas fijadas dentro de la institución.

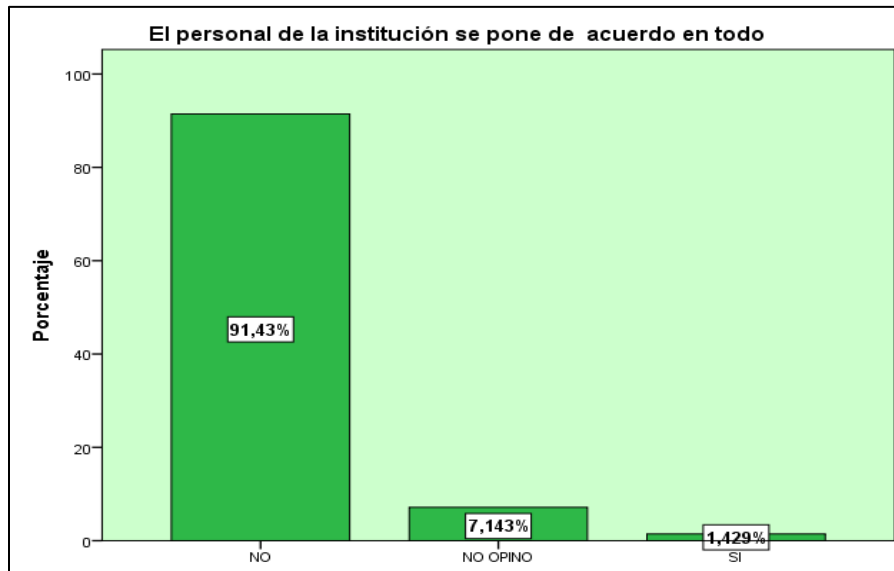
Cuadro N° 10: El personal de la institución se pone de acuerdo en todo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO | 64 | 91,4 | 91,4 | 91,4 |
| NO OPINO | 5 | 7,1 | 7,1 | 98,6 |
| SI | 1 | 1,4 | 1,4 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 10



Fuente: Cuadro N° 10.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 91,4% (64) colaboradores del grupo de estudio opinaron que el personal de la institución no se pone de acuerdo en todo y, el 1,4(1) opinaron que si se ponen de acuerdo en todo.

El personal de la institución está dividido y no se pone de acuerdo en todo porque cada uno de ellos trabaja por su lado.

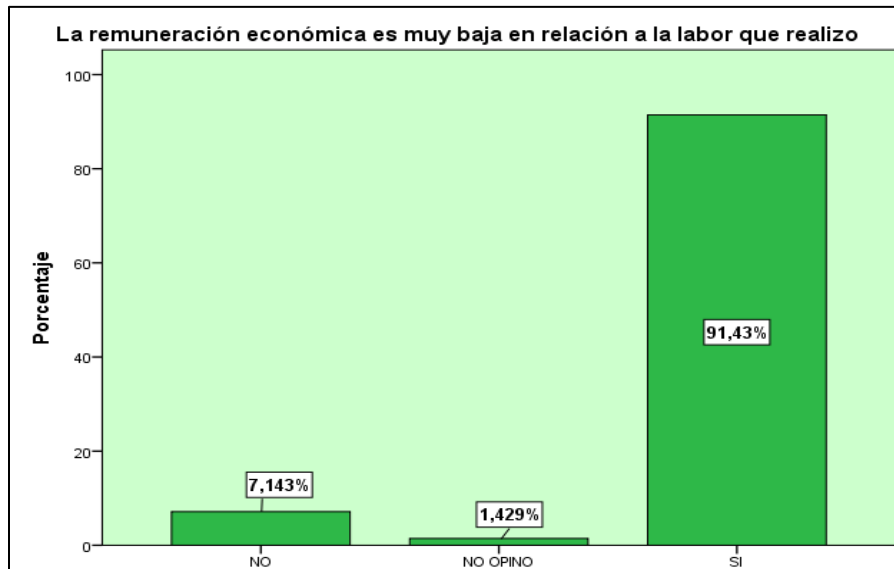
Cuadro N° 11: La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO | 5 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| NO OPINO | 1 | 1,4 | 1,4 | 8,6 |
| SI | 64 | 91,4 | 91,4 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 11



Fuente: Cuadro N° 11.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 91,4% (64) colaboradores del grupo de estudio afirmaron que la remuneración económica si es muy baja en relación a la labor que realiza y, el 1,4(1) no opinaron al respecto.

Los trabajadores en su mayoría mencionan que es muy bajo la retribución económica porque no les alcanzan para cubrir sus necesidades.

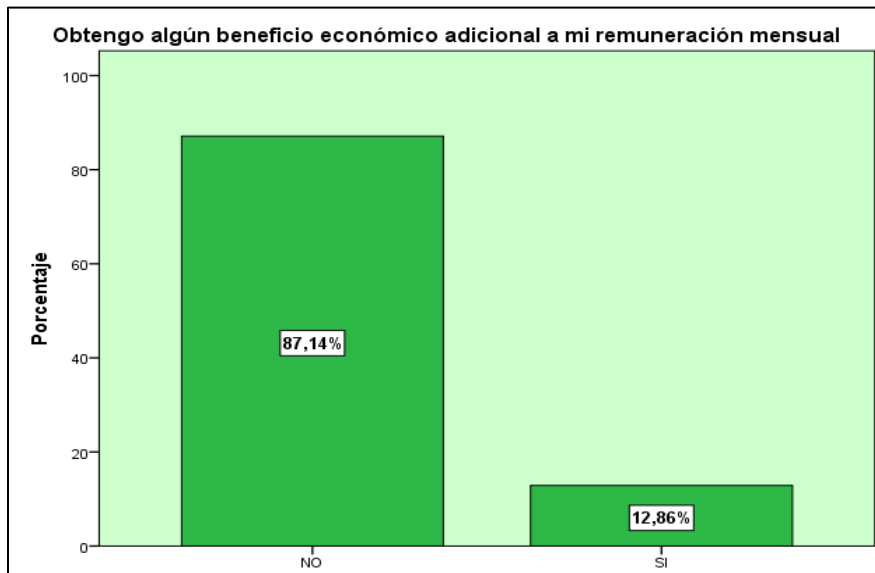
Cuadro N° 12: Obtengo algún beneficio económico adicional a mi remuneración mensual

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO | 61 | 87,1 | 87,1 | 87,1 |
| Válidos SI | 9 | 12,9 | 12,9 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 12



Fuente: Cuadro N° 12.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 87,1% (61) colaboradores del grupo de estudio manifestaron que no obtiene algún beneficio económico adicional a su remuneración mensual y, el 1,9% (9) manifestaron que si obtienen algún beneficio económico.

De la misma manera el personal no recibe beneficio económico adicional porque es una institución pública y no existe plantilla de pagos adicional.

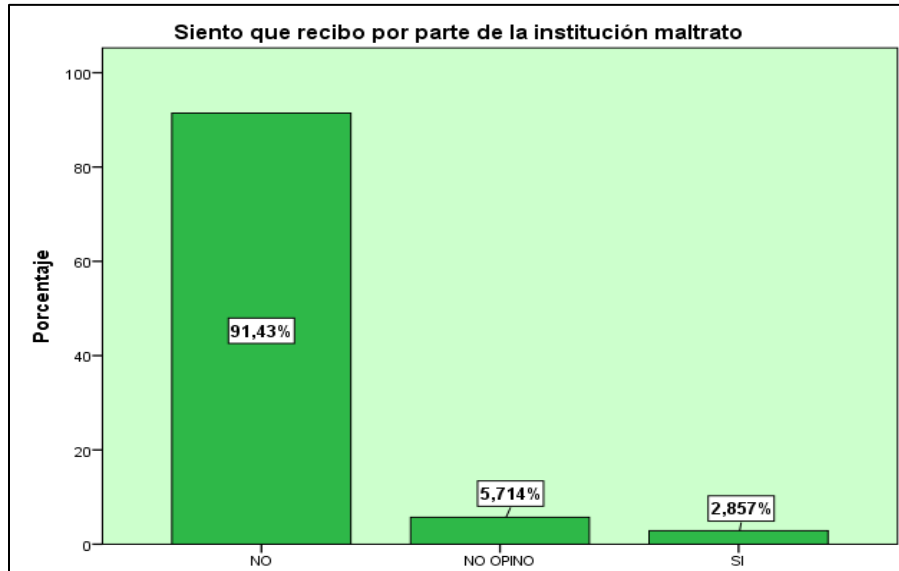
Cuadro N° 13: Siento que recibo por parte de la institución maltrato

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| NO | 64 | 91,4 | 91,4 | 91,4 |
| NO OPINO | 4 | 5,7 | 5,7 | 97,1 |
| SI | 2 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 13



Fuente: Cuadro N° 13.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 91,4% (64) colaboradores del grupo de estudio indicaron que no sienten que reciben maltrato por parte de la institución y, el 2,9% (2) si sienten que reciben maltrato por parte de la institución.

Los colaboradores mencionan que no reciben maltrato por parte de la institución y son bien tratados por sus jefes inmediatos.

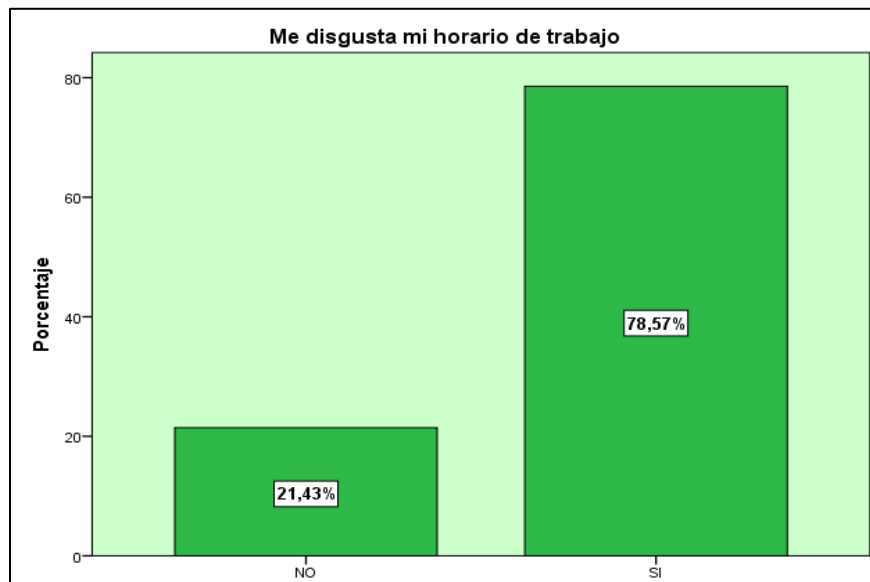
Cuadro N° 14: Me disgusta mi horario de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO | 15 | 21,4 | 21,4 | 21,4 |
| Válidos SI | 55 | 78,6 | 78,6 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 14



Fuente: Cuadro N° 14.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 78,6% (55) colaboradores del grupo de estudio manifestaron que si les disgusta su horario de trabajo y, el 21,4% (15) manifestaron que no le disgusta el horario de trabajo.

Al respecto a la gran mayoría les disgusta el horario de trabajo debido a que se trabaja en doble turno de 8 horas diarias.

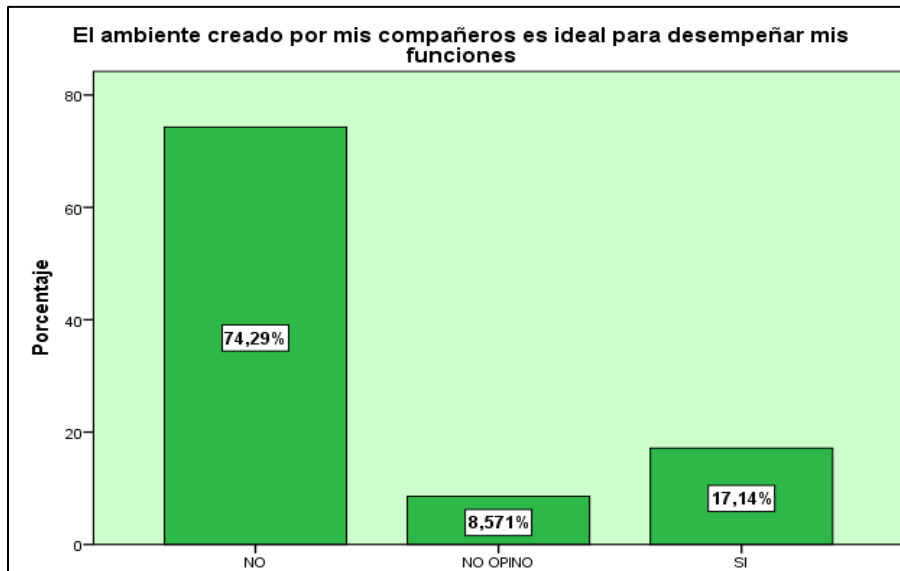
Cuadro N° 15: El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO | 52 | 74,3 | 74,3 | 74,3 |
| NO OPINO | 6 | 8,6 | 8,6 | 82,9 |
| SI | 12 | 17,1 | 17,1 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 15



Fuente: Cuadro N° 15.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 74,3% (52) colaboradores del grupo de estudio indicaron que el ambiente creado por sus compañeros no es ideal para desempeñar sus funciones y, el 8,6% (6) no opinaron al respecto.

Los colaboradores debido a que no cuentan con espacio adecuado sienten que el ambiente creado por sus compañeros no es ideal para desempeñar sus funciones.

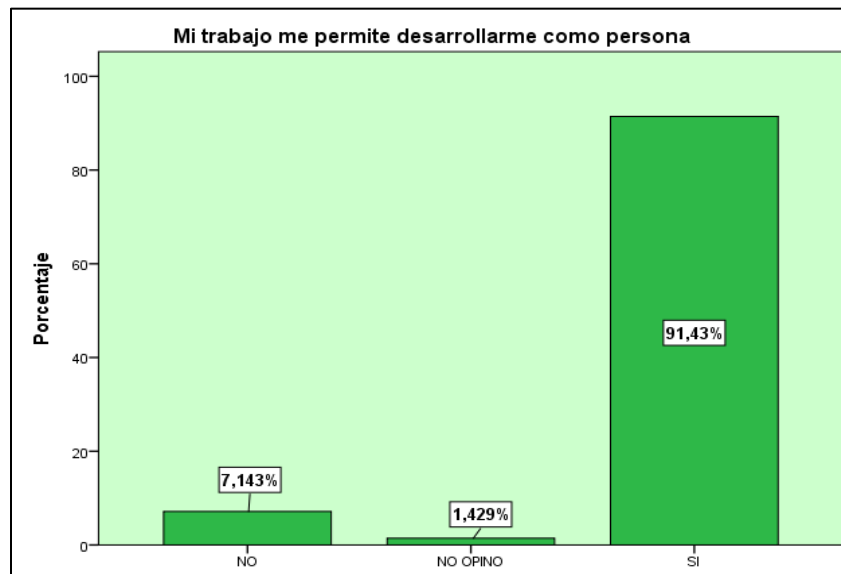
Cuadro N° 16: Mi trabajo me permite desarrollarme como persona

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos NO | 5 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| NO OPINO | 1 | 1,4 | 1,4 | 8,6 |
| SI | 64 | 91,4 | 91,4 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 16



Fuente: Cuadro N° 16.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 91,4% (64) colaboradores del grupo de estudio manifestaron que si su trabajo le permiten desarrollarse como persona y, el 1,4(1) no opinaron al respecto.

Al 91.4% de los colaboradores sus trabajos le permiten desarrollarse como personas debido a que se sienten realizado por su trabajo en la Dirección Regional de Salud.

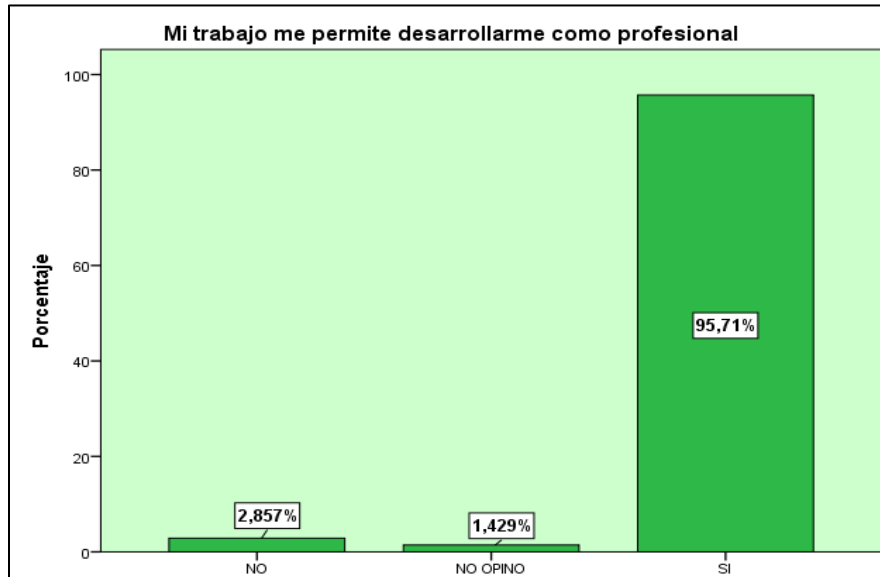
Cuadro N° 17: Mi trabajo me permite desarrollarme como profesional

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | NO | 2 | 2,9 | 2,9 |
| | NO OPINO | 1 | 1,4 | 4,3 |
| | SI | 67 | 95,7 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 17



Fuente: Cuadro N° 17.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 95,7% (67) colaboradores del grupo de estudio indicaron que su trabajo si le permite desarrollarse como profesional y, el 1,4(1) no opinaron al respecto.

Al 91.4% de los colaboradores sus trabajos le permiten desarrollarse como profesionales debido a que los profesionales emigran a otras instituciones con cargos de acuerdo a su profesión.

Cuadro N° 18: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos SI | 70 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 18



Fuente: Cuadro N° 18.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 100,0% (70) colaboradores del grupo de estudio manifestaron que realizando su trabajo si se sienten bien consigo mismo.

El 100% de entrevistados mencionaron que se sienten bien consigo mismo dentro de la institución probablemente por la cercanía de la institución donde laboran.

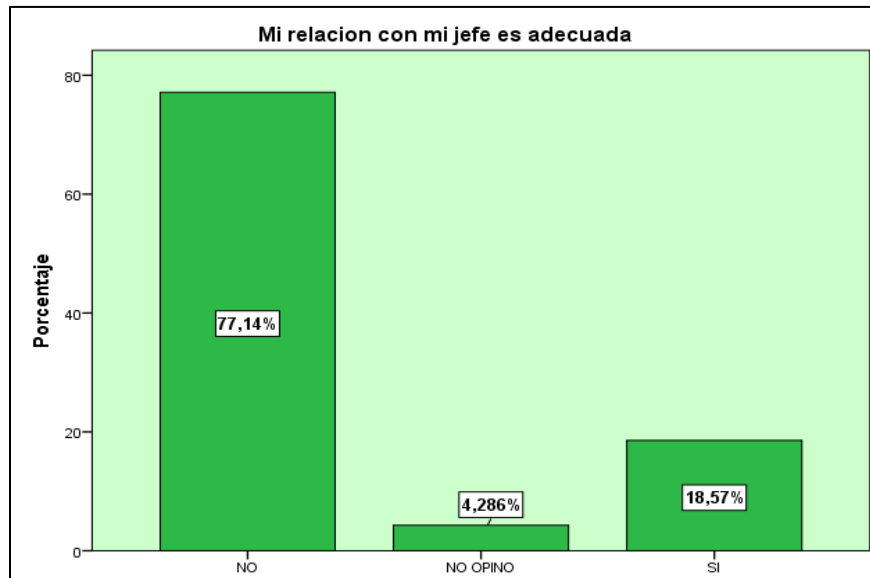
Cuadro N° 19: Mi relación con mi jefe es adecuada

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | NO | 54 | 77,1 | 77,1 |
| | NO OPINO | 3 | 4,3 | 81,4 |
| | SI | 13 | 18,6 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 19



Fuente: Cuadro N° 19.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 77,1% (54) colaboradores del grupo de estudio manifestaron que no existe adecuada relación con su jefe y, el 4,3 (3) no opinaron al respecto.

Al respecto, 54 trabajadores mencionaron que la relación con su jefe no es la adecuada, esto se debe a que la gran mayoría de trabajadores no está de acuerdo con los jefes porque son nombrados como cargos de confianza.

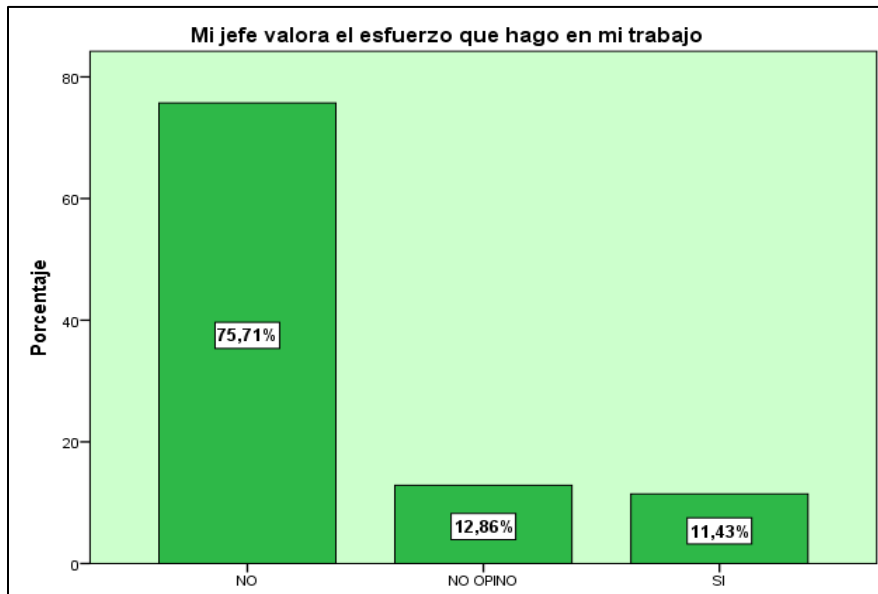
Cuadro N° 20: Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO | 53 | 75,7 | 75,7 | 75,7 |
| NO OPINO | 9 | 12,9 | 12,9 | 88,6 |
| SI | 8 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Grafico N° 20



Fuente: Cuadro N° 20.

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Un porcentaje de 75,7% (53) colaboradores del grupo de estudio afirmaron que su jefe no valora el esfuerzo que hace en su trabajo y, el 11,4(8) afirmaron que su jefe si valora el esfuerzo que realiza.

Al respecto 53 trabajadores sienten que su jefe no valora el esfuerzo que realiza cada uno de ellos el cual tiene coherencia con lo que su relación con su jefe no es la adecuada.

4.3 Contrastación de la Hipótesis.

Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Calculando el Coeficiente r_{xy} de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

x = Puntajes obtenido de clima organizacional.

y = Puntajes obtenidos de satisfacción laboral.

$r_{x,y}$ = Relación de las variables.

N = Número de estudiantes.

Cuadro N° 21 : Correlación de Pearson

| | | CLIMA ORGANIZACIONAL | SATISFACCION LABORAL |
|---------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
| CLIMAORGANIZACIONAL | Correlación de Pearson | 1 | ,752** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 70 | 70 |
| SATISFACCIONLABORAL | Correlación de Pearson | ,752** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 70 | 70 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.752**, el cual manifiesta que hay una relación considerable entre las variables de estudio: clima organizacional y satisfacción laboral. De esta forma se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

HE₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del clima organizacional (relaciones) y satisfacción laboral.

Cuadro N° 22: Correlación de Pearson

| | | RELACIONES | SATISFACCION LABORAL |
|----------------------|------------------------|------------|----------------------|
| CLIMA ORGANIZACIONAL | Correlación de Pearson | 1 | ,791** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 70 | 70 |
| RELACIONES | Correlación de Pearson | ,791** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 70 | 70 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.791**, el cual manifiesta que hay una relación positiva fuerte entre las variables de estudio: clima organizacional (relaciones) y satisfacción laboral. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₂: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del clima organizacional (identidad) y satisfacción laboral.

Cuadro N° 23: Correlación de Pearson

| | | IDENTIDAD | SATISFACCION LABORAL |
|-----------------------------------|------------------------|-----------|-------------------------|
| CLIMA ORGANIZACIONAL IDENTIDAD | Correlación de Pearson | 1 | ,410** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 70 | 70 |
| SATISFACCIONLABORAL | Correlación de Pearson | ,410** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 70 | 70 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.410**, el cual manifiesta que hay una relación media entre las variables de estudio: clima organizacional (identidad) y satisfacción laboral. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del clima organizacional (conflicto) y satisfacción laboral.

Cuadro N° 24: Correlación de Pearson

| | | CONFLICTO | SATISFACCION LABORAL |
|-----------------------------------|------------------------|-----------|-------------------------|
| CLIMA ORGANIZACIONAL CONFLICTO | Correlación de Pearson | 1 | ,265* |
| | Sig. (bilateral) | | ,027 |
| | N | 70 | 70 |
| SATISFACCIONLABORAL | Correlación de Pearson | ,265* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,027 | |
| | N | 70 | 70 |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.265**, el cual manifiesta que hay una relación media entre las variables de estudio: clima organizacional (conflicto) y satisfacción laboral. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante la correlación de Pearson, encontramos relación considerable entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, con un valor relacional de 0.752, Frente a ello Chiavenato señala que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye directamente en su comportamiento. Asimismo, Hall define el clima organizacional como todas aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores que predisponen su comportamiento. El clima organizacional le brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano; por lo tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral van a influir en el comportamiento de los trabajadores y en el desarrollo de las actividades laborales dentro de las instituciones.

Por otro lado, Murrieta Lozano en su estudio concluye que el 50% de profesionales que laboran en el servicio de emergencia tuvieron un nivel bajo de motivación y el 48% moderada motivación; el 76% de profesionales manifestaron estar moderadamente insatisfechos. Al inferir el valor de "P" de la prueba de chi cuadrado para el nivel de motivación y la satisfacción laboral, el cual manifiesta que existe relación. Resultados que no se asemejan a los resultados obtenidos en nuestra investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante la correlación de Pearson con la dimensión 1, Existe una relación positiva fuerte entre clima organizacional de relaciones y la satisfacción laboral con un valor relacional de 0.791. Al respecto, Locke indica que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga,

lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. Por otro lado, Loitegui señala que la satisfacción laboral es una reacción efectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante la correlación de Pearson con la dimensión 2; existe una relación media entre el clima organizacional de identidad y la satisfacción laboral con un valor relacional de 0.410. Al respecto Bilbao y Vega afirman que la satisfacción laboral son actitudes que se centran en: satisfacción laboral son actitudes que se centran en: satisfacción laboral propiamente dicha, satisfacción con el salario, satisfacción con los compañeros, satisfacción con los jefes y satisfacción con los ascensos. La importancia que cada uno de estos aspectos tiene va cambiando a medida que el trabajo cambia. También, la satisfacción laboral es definida como la actitud del trabajador hacia su trabajo y en aspectos vinculados al desarrollo personal, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, condiciones físicas y/o materiales que faciliten su trabajo y desempeño.

Del mismo modo, Pérez y Rivera en su estudio encontró que los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de la Amazonia Peruana. Resultados que interpretan tienen relación indirecta con los datos encontrados en nuestro estudio.

Asimismo, a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante la correlación de Pearson con la dimensión 3; existe una relación media entre clima organizacional de conflicto y la satisfacción laboral con un valor

relacional de 0.265. Al respecto, Pajuela Villanueva muestra en su estudio que el 30.8% de los trabajadores se encuentra totalmente de acuerdo que dentro de la corte se cuenta con independencia y autonomía para realizar las labores encomendadas, el 15,4% estuvo de acuerdo que las normas y reglas de convivencia internas son las correctas, el 52,5% de usuarios de ingresar a la corte son recibidos con un saludo cordial y, el 26,3% están de acuerdo que al momento de realizar algún trámite recibe una atención adecuada. Datos que interpretan no tiene ninguna similitud con los resultados obtenidos en nuestro estudio.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, se llegaron a las conclusiones siguientes:

1. El Según el proceso del estudio, existe una relación considerable entre las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral. De esta forma se aceptó la hipótesis general con un valor relacional de 0.752.
2. Deduciendo el estudio, existe una relación positiva fuerte entre las variables de estudio clima organizacional (relaciones) y satisfacción laboral. De esta forma se aceptó la hipótesis específica 1; con un valor relacional de 0.791.
3. Es indudable que, existe una relación media entre las variables de estudio clima organizacional (identidad) y satisfacción laboral. De esta forma se aceptó la hipótesis específica 2; con un valor relacional de 0.410.
4. Si bien es cierto, que existe una relación media entre las variables de estudio clima organizacional (conflicto) y satisfacción laboral. De esta forma se aceptó la hipótesis específica 3; con un valor relacional de 0.265.

RECOMENDACIONES

1. La Dirección Regional de Salud Huánuco, deben reforzar la identificación del empleado con un clima organizacional adecuada dentro de la institución, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño y satisfacción laboral sea motivado en continuidad.
2. La Dirección Regional de Salud debe fortalecer las relaciones de los colaboradores de la institución de manera que las tareas sean realizadas de manera eficiente y colaboradora para la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados
3. Las autoridades de la Dirección Regional de Salud debe inculcar a sus trabajadores identificación con la institución para proveer a los colaboradores confianza y seguridad en el puesto de trabajo, corriendo al mínimo de riesgo para la ejecución exitosa de las tareas diarias manteniendo un clima organizacional y tener una satisfacción laboral adecuada.
4. Evitando un clima organizacional conflictivo que entorpecen el desempeño individual y departamental repercutiendo finalmente en el ambiente de la organización de los colaboradores en estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Achíc D. 2006. Los factores motivacionales y el desempeño Laboral en secretarías de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María.
2. Alvarez V. 2001. La Cultura y el Clima Organizacional como Factores Relevantes en la Eficacia del Instituto de Oftalmología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú.
3. Anzola, B. (2003). Administración de pequeñas empresas. México. Mc Graw Hill.
4. Arias, F. (2004). El proyecto de investigación. Cuarta edición. Caracas. Editorial episteme.
5. Bavaresco, A. (2001). Proceso metodológico de investigación. Cómo hacer un diseño de investigación. Cuarta edición. Venezuela. Editorial de la universidad de Zulia.
6. Benavides, O. (2002). Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas. Bogotá. Editorial Mcgraw – Hill.
7. Brow W. (1990). Teoría de la organización y la administración: enfoque integral. México. Editorial Limusa. (1999).
8. Calderón, J. Identidades culturales y globalización. En Revista “Umbral” número 8 Abril 1998. Olmedo. España

9. Carrión, S. (2001). Inteligencia emocional, guía práctica para conseguir: salud, inteligencia, y bienestar emocional. Editorial edaf, s.a. Madrid. España.
10. Cooper, R. (2004). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Bogotá. Editorial Norma.
11. Cortese, A. (2004). Liderazgo: la inteligencia emocional en la empresa [página web en línea]. Disponible: <http://www.canalwork.com> [consulta: 2006, junio 15].
12. Chiavenato, I. (1999). Administración del recurso humano. Quinta edición. Bogotá: editorial mcgraw – hill.
13. Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Primera edición. México: editorial mcgraw – hill.
14. Davenport, T. (2006). Capital humano. Creando ventajas competitivas a través de las personas. España: ediciones deusto.
15. Davis, K. y Newtrons, J. (2000). Comportamiento humano en el trabajo. Décima edición. México: edición mcgraw – hill.
16. Drucker, P. (2002). Los desafíos de la gerencia del siglo xxi. Bogotá: grupo editorial norma.
17. Fisas, V. (2001). Cultura de paz y gestión de conflictos. Editorial Icaria. Barcelona.

18. Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad latinoamericana para la calidad (slc).
19. Hernández, S., Fernandez C. y Baptista L. (2003). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw – Hill interamericana.
20. Laurencio, M. (2014). Información de actualidad política y económica. Lima.
21. Litwin, G. y Stringer J. (1968). Motivación y clima organizacional. Boston. Harvard Business School.
22. Marroquín P. (2011). El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. Guatemala. Universidad De San Carlos.
23. Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá. Universidad del Rosario. 2006.
24. Muñoz, B. y Riverola, J. (2003). Del buen pensar y mejor hacer: Mejora permanente y gestión del conocimiento. Editorial Mc Graw-Hill. Madrid.
25. Perez, T. y otros. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013. Iquitos. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
26. Reis, H. y Downey, G. (1999). La cognición social en las relaciones: construyendo un puente esencial entre dos literaturas. Cognición social, Editorial University of Connecticut Health Center . USA
27. Senge P. (2000). La danza del cambio. Los retos de sostener el impulso en organizaciones abiertas al aprendizaje. Colombia. Editorial Norma.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA.

| Título | Problemas | Objetivos | Hipótesis | Metodología |
|---|--|---|--|---|
| <p style="text-align: center;">Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> | <p>Problema General.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017? <p>Problemas Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera las relaciones influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017? • ¿De qué manera la identidad influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco 2017? | <p>Objetivo General.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017. <p>Objetivos Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera las relaciones influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017 • Determinar de qué manera la identidad influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017 • ¿Determinar de qué | <p>Hipótesis Nula.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El clima organizacional no influye en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017. <hr/> <p>Hipótesis General.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017. <p>Hipótesis Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las relaciones influyen positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017. | <p>Tipo: descriptivo</p> <p>Población y Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: 70 colaboradores • Muestra: 70 colaboradores <p>Técnica e Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Cuestionario • Instrumento: Guía de cuestionario |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera el conflicto influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco 2017? | <p>manera el conflicto influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La identidad influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017. • El conflicto influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017. | |
|--|---|--|--|--|

ANEXO 02

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Título | Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems/Preguntas |
|---|--|--|---------------------------|---|
| Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017 | Variable Independiente Clima organizacional | Relaciones | Comunicación | ¿Considera usted que la comunicación en la institución es fluida? |
| | | | | ¿La comunicación dentro de la institución es oportuna? |
| | | | Ambiente de trabajo | ¿El ambiente de trabajo está bien distribuida para su área? |
| | | | | ¿Considera usted que el ambiente de trabajo le brinda comodidad? |
| | | ¿La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales? | | |
| | | ¿El ambiente donde se trabaja es agradable? | | |
| | | Identidad | Compromiso | ¿Cree usted que el grado de compromiso del personal con la institución es adecuada? |
| | | | Cultura organizacional | ¿El personal se identifica con la cultura organizacional de la entidad? |
| | | Conflicto | Incompatibilidad de metas | ¿El nivel de compatibilidad de metas en la institución es asertiva? |
| | | | Divergencia de intereses | ¿El personal de la institución se pone de acuerdo en todo? |

| | | | | |
|--|--|--|-----------------------------|--|
| | Variable dependiente Satisfacción Laboral | Beneficios laborales y/o remunerativos | Remuneración económica | ¿La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo? |
| | | | Beneficios laborales | ¿Obtengo algún beneficio económico adicional a mi remuneración mensual? |
| | | Políticas administrativas | Maltrato laboral | ¿Siento que recibo maltrato por parte de la institución? |
| | | | Horario inadecuado | ¿Me disgusta mi horario de trabajo? |
| | | Desarrollo personal y profesional | Labor agradable | ¿El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones? |
| | | | Resultados agradables | ¿Mi trabajo me permite desarrollarme como persona? |
| | | | Realización profesional | ¿Mi trabajo me permite desarrollarme como profesional? |
| | | | Satisfacción personal | ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo? |
| | | Relación con la autoridad | Relación con el jefe | ¿Mi relación con mi jefe es la adecuada? |
| | | | Valoración laboral del jefe | ¿Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo? |

ANEXO 03
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario dirigido a colaboradores de DIRESA Huánuco

Este cuestionario de opinión sobre la organización es absolutamente anónimo, no escribe su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La cual está dividida en 2 partes:

Objetivo: • Conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la sgte escala:

Edad:.....

Sexo: M () F ()

Condición: nombrado () contratado () otros ()

| N° | Ítems | Valoración | | |
|-----------------------------|--|------------|----|----------|
| | | SI | NO | NO OPINO |
| Clima organizacional | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que la comunicación en la institución es fluida? | | | |
| 2 | ¿La comunicación dentro de la institución es oportuna? | | | |
| 3 | ¿El ambiente de trabajo está bien distribuido para su área? | | | |
| 4 | ¿Considera usted que el ambiente de trabajo le brinda comodidad? | | | |
| 5 | ¿La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales? | | | |

| | | | | |
|-----------------------------|---|--|--|--|
| 6 | ¿El ambiente donde se trabaja es agradable? | | | |
| 7 | ¿Cree usted que el grado de compromiso del personal con la institución es adecuada? | | | |
| 8 | ¿El personal se identifica con la cultura organizacional de la entidad? | | | |
| 9 | ¿El nivel de compatibilidad de metas en la institución es asertiva? | | | |
| 10 | ¿El personal de la institución se pone de acuerdo en todo? | | | |
| Satisfacción laboral | | | | |
| 11 | ¿La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo? | | | |
| 12 | ¿Obtengo algún beneficio económico adicional a mi remuneración mensual? | | | |
| 13 | ¿Siento que recibo maltrato por parte de la institución? | | | |
| 14 | ¿Me disgusta mi horario de trabajo? | | | |
| 15 | ¿El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones? | | | |
| 16 | ¿Mi trabajo me permite desarrollarme como persona? | | | |
| 17 | ¿Mi trabajo me permite desarrollarme como profesional? | | | |
| 18 | ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo? | | | |
| 19 | ¿Mi relación con mi jefe es la adecuada? | | | |
| 20 | ¿Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo? | | | |

Gracias por su colaboración.