



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0)

Esta licencia permite que otros distribuyan, mezclen, adapten y construyan sobre su trabajo, incluso comercialmente, siempre que le reconozcan la creación original. Esta es la licencia más complaciente que se ofrece. Recomendado para la máxima difusión y uso de materiales con licencia.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"CLIMA INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSE CASIMIRO ULLOA – LIMA, AÑO 2021"

Presentado por:

ORE ZURITA LINETTY IRENE

De la **MAESTRÍA EN MEDICINA HUMANA** mención **GESTIÓN DE SERVICIO DE SALUD**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 8%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 04 de enero de 2023

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR (a) DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN MEDICINA HUMANA

MENCIÓN: GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD

TESIS



**CLIMA INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS USUARIOS
INTERNOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSE CASIMIRO ULLOA –**

LIMA, AÑO 2021

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN MEDICINA
HUMANA**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SALUD PÚBLICA Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

AUTORA

LINETTY IRENE ORE ZURITA

ASESOR

DR. NARCISO EUSEBIO ALIAGA GUILLEN

ICA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón a Dios y a mi familia, que sin ellos mi niño y mi esposo no estaríamos enrumándonos a este camino, después de todo lo vivido por la pandemia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los que estuvieron ahí en el momento indicado para ayudarme y poder seguir en mi camino dándome ánimo para desarrollar esta tesis y en especial a mis profesores de maestría que siempre estuvieron presente en este proyecto para poder culminarlo.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE.....	iv
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
CUERPO DEL INFORME FINAL	
I. Introducción.....	9
II. Estrategia metodológica	10
III. Resultados	39
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	61
VI. Recomendaciones	62
VII. Referencias bibliográficas	63
VIII. Anexos	68

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N°1	16
TABLA N°2	37
TABLA N°3	38
TABLA N°4	39
TABLA N°5	40
TABLA N°6	41
TABLA N°7	42
TABLA N°8	43
TABLA N°9	44
TABLA N°10	46
TABLA N°11	47
TABLA N°12	48
TABLA N°13	49
TABLA N°14	50
TABLA N°15	51
TABLA N°16	52
TABLA N°17	53
TABLA N°18	54
TABLA N°19	55
TABLA N°20	56
TABLA N°21	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO N°1	38
GRÁFICO N°2	39
GRÁFICO N°3	40
GRÁFICO N°4	41
GRÁFICO N°5	42
GRÁFICO N°6	43
GRÁFICO N°7	44
GRÁFICO N°8	45
GRÁFICO N°9	45

RESUMEN

INTRODUCCION: El ambiente institucional ha tomado gran relevancia en las instituciones de salud por que son el primer vínculo directo con el usuario interno .

OBJETIVOS: Fue determinar la relación que existe entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa – Lima, año 2021.

METODOLOGÍA; Es un estudio Prospectivo, Transversal, Observacional y Descriptivo. Cuantitativo y Correlacional. La población de estudio estuvo integrada por 695 trabajadores, siendo la muestra 193. Para recolectar los datos se aplicó las técnicas de encuesta y análisis documental; para procesar los datos se aplicaron las técnicas denominadas organización y tabulación de datos, con cuadros y representaciones estadísticas. Para comprobar las hipótesis se aplicó EXCELL 19 y el programa estadístico SPSS 26 .

RESULTADOS: El 63.7% expresa la relevancia de la tarea como procedimiento para cumplir con el trabajo; por su parte el 48.7% está indeciso para opinar sobre las condiciones de trabajo, 40.9% manifiesta su indecisión por las dificultades en reconocer el esfuerzo del trabajador asistencial y administrativo, razón por la cual el 44.6% señala su indecisión por el incumplimiento de los beneficios económicos y comunicación oportuna que les debe brindar el centro laboral.

CONCLUSIONES: Existe una buena relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. Conforme a los antecedentes Internacionales, Nacionales y Locales.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, ambiente institucional, satisfacción laboral, bienestar laboral

ABSTRACT

INTRODUCTION: The institutional environment has taken on great relevance in health institutions because they are the first direct link with the internal user.

OBJECTIVES: It was to determine the relationship between the institutional climate and job satisfaction in internal users of the José Casimiro Ulloa Emergency Hospital - Lima, year 2021.

METHODOLOGY; It is a prospective, cross-sectional, observational and descriptive study. Quantitative and Correlational. The study population consisted of 695 workers, with a sample of 193. To collect the data, survey and documentary analysis techniques were applied; To process the data, techniques called data organization and tabulation were applied, with tables and statistical representations. To test the hypotheses, EXCELL 19 and the statistical program SPSS 26 were applied.

RESULTS: 63.7% express the relevance of the task as a procedure to accomplish the job; On the other hand, 48.7% are undecided to give an opinion on the working conditions, 40.9% express their indecision due to the difficulties in recognizing the effort of the care and administrative worker, which is why 44.6% indicate their indecision due to the non-compliance with the benefits economic and timely communication that the workplace must provide.

CONCLUSIONS: There is a good relationship between the institutional climate and the job satisfaction of the internal users of the José Casimiro Ulloa Emergency Hospital. According to the International, National and Local background.

KEY WORDS: Organizational climate, institutional environment, job satisfaction, job well-being

I. INTRODUCCIÓN

El ambiente institucional ha tomado gran relevancia en todas las entidades, como las instituciones de salud, los hospitales son el primer vínculo directo con el usuario interno. Entonces, tienen los hospitales por finalidad la prestación de servicios públicos de calidad, eficiencia y efectividad; por tales razones, el ambiente de las organizaciones se ha convertido en un elemento primordial, que formo parte de nuestro estudio; considerando para ello, el entorno interno y externo: Es decir, de trabajo, interacción entre el trabajador y jefes, programas de bienestar social, proveedores, usuarios, políticas de estado, entidades que exigen competitividad en el servicio, etc.

Sin embargo, para poder realizar todo lo expresado es necesario que cuente con diversas capacidades para poder generar un trabajo decente. Por ende, un ambiente institucional saludable en relación a un grado de satisfacción elevado permitiría atraer talentos y poder retenerlos, con la intención de la mejora constante en los servicios prestados.

Por tal motivo, el trabajo estuvo orientado a realizar el análisis de todos los factores que determinan el ambiente laboral e institucional, lo que repercute en el bienestar del trabajador, cuya consecuencia se refleja en la aceptación del usuario por el servicio recibido, con la intención de implementar políticas de desarrollo organizacional de forma continua.

II. ESTRATEGIA METODOLOGICA

2.1. Situación Problemática

En el país, el problema referente al ambiente institucional no es ajeno a las instituciones públicas, dentro de ellas los hospitales son los protagonistas del descontento del usuario a la hora de recibir el servicio, como también de la despreocupación de las autoridades por identificar y mejorar el ambiente institucional percibido por sus trabajadores en distintas áreas los cuales repercuten la productividad de estos.

Cuando se analizan los factores de cambios suscitados a nivel mundial, en los últimos años se observa que crece el interés en las organizaciones por encontrar y encaminar la atención al capital humano que labora en dichas organizaciones: progresivamente, se ha tomado conciencia de que es relevante la participación responsable y oportuna en el quehacer organizacional; con la intención de generar oportunidades para el desarrollo de los trabajadores.

A nivel Ica, las organizaciones de salud son gestoras de sus propios recursos humanos, materiales, tecnológicos, etc.; cuyo fin es fomentar un adecuado ambiente organizacional que esté acorde con los requerimientos de los usuarios. Por tal razón, los hospitales o nosocomios son organizaciones sociales destinados a la atención y asistencia de personas con problemas de salud en la que intervienen: Médicos, enfermeras, obstetras, técnicas, auxiliares, etc.; según sea el requerimiento del usuario.

Entonces, toda organización es dinámica y su desarrollo requiere de la participación de todos sus integrantes, tal es el caso del hospital que responde a los retos del contexto y genera recursos para su mantenimiento. El ambiente

institucional es la base del crecimiento de un hospital pues fortalece sus fases, promueve la integración de los equipos, la solución de los conflictos provee habilidades comunicativas y fortaleciendo el liderazgo para todos los trabajadores.

Por lo tanto, en el Hospital José Casimiro Ulloa, se tiene un clima laboral que deja de lado el factor humano, la capacidad y la experiencia, cuyo resultado es una gestión deficiente, las autoridades no cumplen su rol como gestores, no hay liderazgo, no hay toma de decisiones, comunicación inadecuada, no hay una evaluación por capacidad profesional, etc. Por todo ello, se tiene una gestión deficiente repercutiendo en el ambiente o clima institucional y satisfacción del trabajador, que se esfuerza día a día por brindar en el servicio adecuando acorde con los requerimientos del usuario.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona el clima institucional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias “ José Casimiro Ulloa” – Lima, año 2021?

2.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona el ambiente institucional en su dimensión potencial Humano y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021?

¿Qué relación existe entre el ambiente institucional en su dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021?

¿Qué relación existe entre el ambiente institucional en su dimensión cultura organizacional y la satisfacción en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021?

2.3. Justificación e importancia

2.3.1. Justificación

De acuerdo a lo que establece Hernández Sampieri, se consideró la siguiente justificación:

- **Conveniencia:** Al respecto, la investigación se justifica dado que permite a la entidad de estudio conocer su realidad, y sobre esa base proponer acciones de mejora del ambiente institucional, tendiente a satisfacer al trabajador y como consecuencia brindar un mejor servicio al usuario.
- **Implicancias prácticas:** La aplicación del conocimiento basado en los resultados, tuvo como consecuencia la solución progresiva de las deficiencias o inconvenientes que se pueda presentar en el quehacer del Hospital que es materia de investigación, en la cual los trabajadores deben aplicar diversas acciones según puesto o cargo que desempeñan.
- **Justificación teórica:** De acuerdo a los resultados se pudo entender e interpretar el conocimiento sobre la realidad de estudio. Es decir, fue relevante el aporte para la aplicación del conocimiento teórico acerca del problema.
- **Utilidad metodológica:** El análisis de la problemática contribuyó a establecer mejores mecanismos de cómo tratar el clima organizacional y la satisfacción laboral, para un adecuado funcionamiento de las instituciones como son los hospitales, todo ello basado en las fases del proceso de investigación.

En conclusión, las razones que conllevaron a realizar la tesis es la percepción

que se tiene de clima laboral e institucional negativo, que perjudica el desarrollo del Hospital, más aún porque se trabaja con una insatisfacción laboral que se refleja en el accionar del colaborador, quienes hacen los esfuerzos para prevenir, cuidar y asistir de la mejor manera a personas que llegan con problemas de salud, siendo el propósito el de salvar vidas.

2.3.2. Importancia

Para mejorar el desempeño de los trabajadores y desarrollar su potencial que repercuten de manera directa en el trabajo diario que refleja la situación habitual de toda gestión. Fue importante la realización de la presente investigación, ya que ello permitió conocer la real problemática y de esa forma proponer o sugerir alternativas viables que conlleven a un mejor ambiente laboral, cuyo efecto se refleja en el bienestar del usuario interno y externo del Hospital en materia de investigación.

Es decir, la investigación permitió conocer la real situación en cuanto a condiciones de trabajo, relaciones laborales y de comunicación; además del cumplimiento de los programas de bienestar social y las prestaciones, entre otros aspectos de interés. Por tal motivo, el trabajo fue relevante para el análisis metodológico y científico del caso.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Lima, año

2021

Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre el ambiente institucional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Lima, año 2021.
- Existe relación directa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Lima, año 2021.
- Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Lima, año 2021.

2.4.2. Variables

a) Identificación de Variables

- **Variable Independiente:** Clima institucional.
- **Variable Dependiente:** Satisfacción laboral.

b) Definición conceptual de Variables

- **Clima institucional.** - Es el ambiente que fluye en la entidad y se refleja en el actuar del trabajador y jefes; resaltando en ello: comunicación, motivación, relaciones laborales y factores externos a la entidad.
- **Satisfacción laboral.** – Implica el bienestar del colaborador, que muestra ambiente agradable por lo que hacen en su trabajo.

c) Definición Operacional

La variable Clima institucional fue medida a través de 34 ítems, adaptado del cuestionario original elaborado por el Ministerio de Salud, según R. M. N° 468 – 2011 MINSA.

La variable Satisfacción laboral fue medida por un cuestionario de 27 ítems, adaptado del original, el cuál fue elaborado por la Ph.D Sonia Palma C.

d) Operacionalización de la variable

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la V.I: Clima Institucional y V.D: Satisfacción laboral.

TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y ESCALAS
Independiente C L I M A I N S T I T U C I O N A L	Potencial Humano	Innovación	1 al 4	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Frecuente 4 = Siempre	No saludable (34- 68) Por mejorar (69 - 102) Saludable (103 - 136)
		Liderazgo	Del 5 al 6		
		Recompensa	Del 7 al 9		
		Confort	Del 10 al 11		
	Diseño Organizacional	Comunicación organizacional	Del 12 al 13		
		Remuneración	Del 14 al 15		
		Estructura	Del 16 al 20		
	Cultura Institucional	Conflicto y cooperación	Del 21 al 23		
		Identidad	Del 24 al 27		
		Motivación	Del 28 al 34		

DEPENDIENTE: S A T I S F A C C I Ó N L A B O R A L	Significación de tarea	Acorde al cargo a desempeñar, se establecen los requisitos y exigencias para cumplir con eficiencia y eficacia la función asignada.	Del 1 al 8	1 = Total desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Total acuerdo	Insatisfecho (27 - 63) Satisfecho (64 - 99) Muy satisfecho (100 - 135)
	Condiciones de trabajo	Implica la asignación de los medios, herramientas, materiales, etc., para evaluar y cumplir con efectividad el trabajo asignado.	Del 9 al 17		
	Reconocimiento de personal y social	Por el esfuerzo realizado en bien de la entidad o del usuario, lo que exige un trato digno para realizar con identidad y motivación la labor asignada.	Del 18 al 22		
	Beneficios económicos	En función al trabajo realizado, se debe asignar la recompensa acorde con el nivel remunerativo que merece el trabajador por labor cumplida.	Del 23 al 27		

2.5. OBJETIVOS

2.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa – Lima, año 2021.

2.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación existente entre el ambiente institucional en su dimensión potencial humano y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Lima, año 2021.
- Determinar la relación existente entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Lima, año 2021.
- Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Lima, año 2021.

2.6

2.6. 1. Antecedentes

a) Antecedentes Internacionales

Agudelo, Etcheverry, Beltrán y Moreno (2015) en la tesis Clima organizacional en un hospital público de Quindío, Colombia; llegó a los resultados: La medición del clima organizacional dio como resultado un promedio global de 69.81, con una calificación de 3,89 catalogándose como un nivel medio para el clima organizacional. Conclusión: Se evidencia la importancia que para el funcionario tiene, desde su punto de vista, la “interacción amigable” que se interpreta como la relación respetuosa y efectiva con sus compañeros de área, necesaria para un ambiente de trabajo en equipo; de igual manera se evidenció la importancia de tener en cuenta las relaciones interpersonales con la coordinación externa lo que se puede traducir como el valor que el funcionario le confiere al

liderazgo participativo en la percepción del clima organizacional. (pp. 30-50).

<https://pdfs.semanticscholar.org/ffe8/88dc068f0cf79c288688cefb7cdf49b8f557.pdf>

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en México, en su trabajo de investigación titulado "El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico" explican que buscan examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud. Los investigadores concluyen que, analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud permite a la alta dirección introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de sus subordinados, así como en la estructura organizacional y los sistemas o procesos de salud que así lo requieran, a fin de propiciar un ambiente adecuado para los trabajadores en beneficio de la organización y la satisfacción de los usuarios.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624?via%3Dihub>.

Williams Rodríguez, L. (2013) en la tesis “Estudio Diagnóstico de Clima Organizacional en una dependencia pública”, México, llegó a la conclusión de que, en relación a las áreas evaluadas, el personal refleja un grado de insatisfacción hacia el ambiente dentro de su organización, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46% en un sistema colegiado, recomendando diseñar un programa de incentivos en el cual se incluya la motivación intrínseca: Reconocimiento de logros, una de las actividades que se recomienda para resaltar este punto es el mejor empleado del mes, entrega de preseas por antigüedad,

reconocimientos al cumplimiento de metas, etc. Reuniones de integración: Se recomienda tratar la parte de retroalimentación a los empleados sobre su trabajo y guiarlos en el modelo de trabajar por objetivos. Actividades que fomenten la interacción familiar: En este rubro se podría manejar actividades tales como; festejar los cumpleaños del mes, etc.; para fomentar la convivencia. (pp. 72- 81).

<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

b) Antecedentes Nacionales

Elgegren (2015), en la tesis “Fortalecimiento del clima organizacional en establecimiento de salud”, de tipo experimental, diseño pre test, post test de un solo grupo. La muestra estuvo conformada por 502 trabajadores del Ministerio de Salud del Perú, con edades entre los 22 y los 69 años. El instrumento utilizado fue el cuestionario del clima organizacional del Ministerio de Salud. El grupo de estudio participó de talleres de desarrollo personal. Se presenta los resultados en las dimensiones de cultura de la organización, diseño organizacional y potencial humano. Es la viva realidad y las debilidades de nuestro ministerio de salud, el enfoque para tomar decisiones ante estos problemas que disminuyen un ambiente positivo es el lugar de trabajo que crea una atmósfera de entusiasmo y motivación para los empleados quienes pueden mejorar el rendimiento de una organización (p.7)

<https://www.google.com.pe/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.unife.edu.pe/publicaciones>.

Rivera Rodenas I. (2016), en la tesis “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital Félix Mayorca de Tarma, 2015”. Los resultados determinaron que

existe asociación y por tanto influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral, situación que se determinó con un 70% favorable acerca de su clima organizacional siendo el puntaje promedio total de 168.73 puntos de un total de 250. Así mismo, satisfechos laboralmente se encuentran evidenciados por un puntaje de 112.67 puntos de una escala de 180 puntos, con la prueba exacta de Fisher dónde se encuentran observadas significativas ($p=0.012$). Con esto, se rechaza la hipótesis nula H_0 de que no existe asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se infiere que el clima y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. (Pp.31-47).

<https://core.ac.uk/download/pdf/323351449.pdf>

Apaza miranda M. (2018), realizo en Puno – Perú, la tesis titulada: Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa Municipal de saneamiento básico de Puno S.A. Perú, 2015, llegando a los resultados: Existe una alta y positiva relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, expresado a través de la Rho de Spearman igual a 0.903 y un $p = 0.000$. Es decir que, a mayor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la Entidad. - Existe una alta y positiva relación entre la percepción de realización personal y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, expresado a través de la Rho de Spearman igual a 0.896 y un $p = 0.000$. Es decir que, a mayor percepción de la realización personal, mayor será la satisfacción

laboral que experimenten los servidores de la Entidad (p. 63).

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8130/Marleny_Apaza_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quijano Sáenz D. (2018) en su trabajo de investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal "San Martín", Sunampe - Chincha, 2018". Conclusión existe una correlación moderada positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral con un valor de Rho Spearman de $r = 0,700$ y con un P valor de 0,001

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27566?show=full>

c) **Antecedentes Locales**

Acosta, De la Cruz y Huerta (2018) en su trabajo de investigación titulado: "Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un Hospital Essalud, Lima, Agosto - Octubre, 2017". La motivación de los investigadores resulta de la observación que los establecimientos de salud buscan trascender en el cuidado de los pacientes porque es responsabilidad de los profesionales cuidar la vida en contextos de salud o enfermedad. Concluyen que, es importante medir el clima organizacional porque este personal profesional debe mostrar responsabilidad con su labor, contar con recompensa por el trabajo realizado, asumir la toma de decisiones para la mejor recuperación del paciente en armonía con el grupo de trabajo, mantenerse en permanente trabajo en equipo, cumplir con estándares de desempeño, así como superar conflictos e identificarse con la institución

Ramírez Ortiz Y (2017), realizo en Lima – Perú, la tesis titulada: Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa

bancaria del estado con agencias en Lima; llegando a los siguiente resultados:

Se ha encontrado que existe relación significativa e inversa negativa entre el estilo de liderazgo permisivo con la percepción del clima en general esto es que al aumentar la percepción de liderazgo permisivo disminuye la percepción favorable del clima organizacional, en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima. Existe relación significativa con dirección inversa negativa entre el estilo de liderazgo autocrático y las dimensiones del clima el organizacional: responsabilidad, relaciones, cooperación, estándares y conflicto en los colaboradores de una empresa bancaria del estado con sedes en Lima (p. 76)

<http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1505/YVRAM%C3%8DREZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

2.6.2. Bases teóricas

a) Clima Institucional

Hall, Richard (1996), define al ambiente organizacional como la gama de propiedades, cualidades, atributos, etc., percibidas por los colaboradores que se supone son una fuerza que influye en el comportamiento de estos (p.213).

El Ministerio de Salud (MINS) R.M. 468-2011 establece que el clima Institucional son percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en el entorno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afecten a dicho trabajo. Y que van relacionándose entre sí con los trabajadores, manifestándose indirectamente con su entorno cuando se trabaja bajo estrés laboral.

Enfoques del Clima Institucional

- **Enfoque estructuralista:** Forehand y Gilmer (1964) definieron que El clima institucional es el conjunto de cualidades que se establece constantemente y que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el actuar del trabajador que la conforman.
- **Enfoque subjetivo:** Halpin y Crofts. (1963) mencionaron que el ambiente organizacional es la opinión que el colaborador se forma de la entidad; basado en la interacción con los jefes.
- **Enfoque mixto:** Litwin y Stringer (1968) determinaron que El clima organizacional son los efectos percibidos del sistema formal, con el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de los colaboradores que trabajan en una entidad.

El ambiente institucional tiene continuidad, si las políticas de dirección y liderazgo así lo ameriten, sin tener en cuenta situaciones coyunturales, se puede contar con cierta estabilidad en el ambiente de una organización, con modificaciones relativamente graduales y relevantes al devenir organizacional.

El ambiente organizacional tiene gran fuerza sobre el comportamiento, formas de actuar, cualidades, principios, responsabilidad, entre otros aspectos que establecen la integración e interacción entre los trabajadores de la entidad. El ambiente organizacional se refleja el compromiso e identificación de los integrantes de la entidad, para cumplir con la tarea asignada.

Likert caracteriza cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos cuenta con su clima particular (Rodríguez, 2004)

Sistema I: Autoritario.- Las decisiones son tomadas a nivel de alta dirección de la organización y desde allí se comunica el quehacer organizacional, para su cumplimiento; siendo el sistema de control y supervisión centralizado; laborando en muchos de los casos por temor e inseguridad.

Sistema II: Paternalista.- Las decisiones son adoptadas según jerarquía, el control es centralista, pero hay una mayor delegación de responsabilidad que el sistema I.

Sistema III: Consultivo.- En este caso, existe un mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones; permanece el sistema jerárquico, pero las decisiones específicas pueden ser tomadas por mandos medios e inferiores. Existe confianza y altos niveles de responsabilidad. (Rodríguez, 2004)

Sistema IV: Participativo.- Se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en los diferentes niveles de la organización, las comunicaciones son tanto verticales como horizontales generándose una participación grupal. (Rodríguez, 2004).

Dimensiones del Clima Organizacional

Según Litwin y Stringer (1978) se consideran 6 dimensiones de clima organizacional:

- **Estructura organizacional:** comprende la denominación de las diferentes unidades orgánicas; las mismas que se establecen en los documentos de gestión que rigen el funcionamiento institucional.
- **Remuneraciones:** implica las recompensas por el esfuerzo realizado, según puesto, cargo y actividades realizadas, acorde con el nivel jerárquico establecido en el centro laboral.

- **Responsabilidad:** se tiene en la organización, por el accionar según cargo desempeñado.
- **Riesgos y toma de decisiones:** en la situación laboral e institucional; de una u otra forma existen riesgos que se asumen por la política de dirección, con la finalidad de desarrollar de forma óptima la organización.
- **Apoyo:** se constituyen como los actos que conllevan a trabajar en equipo, siendo relevante la solidaridad, cooperación, colaboración, etc., para cumplir lo encomendado en el centro de trabajo, basado en objetivos comunes en bien personal e institucional.
- **Conflicto:** refleja la tolerancia y capacidad que debe tener el colaborar para enfrentar y solucionar los problemas.

Un empleado no opera en el vacío, lleva consigo al trabajo ciertas ideas preconcebidas sobre sí mismo, quien es y que puedes realizar. Por lo consiguiente, el quehacer del colaborador y la opinión del público usuario sobre la organización, refleja el ambiente en el cual se labora.

Por tal razón, es importante el ambiente organizacional porque en ello se observa: las reacciones, relaciones, sistema de comunicación, políticas de dirección, actitud y aptitud del jefe frente al quehacer del trabajador, cooperación, identidad hacia el trabajo, entre otros factores relevantes que caracterizan el ambiente institucional.

Según Minsa: Dimensiones del Clima Institucional

- **Dimensión Potencial humano:** el MINSA (2011) Constituye un sistema social interno de la organización compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y esta existe para alcanzar sus objetivos; siendo importante establecer mecanismos de motivación, relaciones humanas,

incentivos, políticas y programas de desarrollo del trabajador, programas de socialización, orientación y capacitación del trabajador, con el propósito de lograr el bienestar y estabilidad organizacional.

- **Dimensión Diseño organizacional:** el MINSA (2011).- Refleja los puestos, cargos y actividades a realizar, con la intención de elaborar los documentos técnicos normativos hacia una eficaz y eficiente gestión organizacional, basado en los principios de la administración; tales como: división del trabajo, unidad de mando, unidad de dirección, responsabilidad, disciplina, equidad, recompensa justa, etc. Lo que traerá como consecuencia, una adecuada estructura y diseño organizacional acorde con los tiempos y circunstancias del caso.
- **Dimensión Cultura organizacional:** el MINSA (2011).- Implica la conducta de cada integrante de la organización.

b) Satisfacción Laboral

Según Chiang y Núñez (2010); entienden la satisfacción como un concepto integrador que aborda una serie de aspectos dentro de los cuales está el trabajo en sí mismo, para el bienestar laboral.

Modelo Teórico de los dos factores

Desarrollado por Herzberg, Mausner y Snyderman, (1959). Los autores Recurren al modelo de los incidentes críticos. En las entrevistas realizadas, pedirán a los sujetos que identifiquen en qué situaciones se sentirán claramente satisfechos en su labor y aquellas que sean especialmente insatisfactorias, observando las frecuencias respectivas.

Los resultados muestran que algunos factores están asociados a una elevada satisfacción (por ejemplo, el reconocimiento, la creatividad, la responsabilidad, la

promoción), y otros factores, se relacionan con una significativa insatisfacción en el trabajo.

Referente a la primera situación – satisfacción en el trabajo, cuyos factores están relacionados con el contenido del trabajo, los autores atribuyen la designación de factores de las motivaciones. Los resultados relacionados con la insatisfacción en el trabajo, cuyos factores se relacionan con el contexto de trabajo, los autores adoptan la designación de factores de contexto, también conocidos como factores higiénicos.

Como consecuencia de esta investigación se define la satisfacción en el trabajo, pero no es considerado como parte de un continuo que va de muy insatisfecho a muy satisfecho.

Figura 1. Factores de contenido o de motivaciones



Fuente: Elaboración Propia (2020).

Los factores de contenido (factores de motivaciones) contribuyen a la existencia o no de la satisfacción en el trabajo. En contrapartida, los factores de contexto producen insatisfacción o contribuyen para que la insatisfacción no se manifieste.

Modelo Teórico de la discrepancia

Elaborada por Locke (1969) el cual mencionó que la satisfacción en el trabajo resulta de la existencia de una coherencia entre los valores y las necesidades individuales y, los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño de

una función.

De tal manera, la satisfacción laboral resulta de la apreciación de que un puesto permite el cumplimiento de los valores importantes para la persona siendo estos valores coherentes para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o psicológicas.

En su modelo se puede observar cómo las personas ven los aspectos del trabajo de forma independiente para sentir o no satisfacción con él y a la vez poder satisfacer otras necesidades que guardan relación con sus necesidades primarias y/o secundarias.

Modelo Teórico de los eventos de situaciones

Quarstein Y Glassman (1992) mencionó que la satisfacción en el trabajo es el resultado de dos factores: características de situaciones y eventos de situaciones. Que van a determinar las relaciones emocionales con la satisfacción en el trabajo que demostraran el equilibrio con el entorno. Las características de situaciones respecto a la dimensión del trabajo pueden ser examinadas por el individuo antes de que este mismo acepte desempeñar su cargo.

Los eventos de situaciones se verifican una vez iniciado el desempeño de la función. Por lo tanto, el individuo puede encontrar, a lo largo de su trabajo, situaciones que le son favorables y otras desfavorables que en la medida del tiempo demostrará equilibrio profesional juntamente con sus emociones para así demostrar situaciones más exactas que se dará en el trabajo.

Modelo Teórico de la pirámide de Maslow

Las necesidades fisiológicas: comprende la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento.

Las necesidades de seguridad: están referidas a estar libre de peligros (reales o imaginarios) como también estar protegido contra amenazas del entorno externo. Estando relacionado estrechamente con la supervivencia del individuo.

Las necesidades de autorrealización: son las necesidades más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Estas necesidades humanas se encuentran en la parte más alta de la pirámide las cuales reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

Factores determinantes para la satisfacción laboral

De acuerdo con los diversos hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados Robbins y Judge (2013) considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son: El reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí, sistemas de recompensa justa, satisfacción con el salario, satisfacción con el sistema de promociones y ascensos, condiciones favorables de trabajo, etc.

2.6.3. Marco Conceptual

- **Beneficios económicos.** - Son aquellos que obtienen los usuarios internos por la tarea o función realizada, como consecuencia del esfuerzo en la organización.
- **Clima institucional.** - Implica el ambiente en la cual laboran, los usuarios internos considerando las condiciones de trabajo, relaciones laborales o comunicación entre los integrantes de la organización: jefes y trabajadores.
- **Cultura institucional.** - Comprende los valores, principios, etc.; que se implantan en la organización y los integrantes deben cumplirlos con responsabilidad, que conlleven a establecer un clima de confianza para con sus

clientes o usuarios.

- **Condiciones de trabajo.** - Implica tener a disposición los medios, herramientas, documentos de gestión actualizados y normatividad, que conlleven a efectuar la función con eficiencia y eficacia.
- **Diseño institucional.** - Determinar el tipo de escritura de la organización, analizar los puestos o cargos a establecer, determinar relaciones entre las áreas o dependencias, asignar las funciones, determinar responsabilidades, determinar nivel o grado de autoridad, etc.; todo ello dentro de objetivos en común en la institución.
- **Dimensión del ser humano.** - Comprende el conjunto de potencialidades, destrezas y habilidades que debe tener el trabajador para cumplir con efectividad la labor o tarea asignada.
- **Reconocimiento personal y/o social.** - Se refiere al reconocimiento que se realiza al trabajador por los logros y a la entidad por el aporte a la sociedad según ámbito de acción y siempre por pensar en cómo satisfacer al cliente o usuario.
- **Satisfacción laboral.** - Se refleja en el bienestar del trabajador por el ambiente laboral, remuneraciones, beneficios y prestaciones percibidas.
- **Usuario interno.** - Se constituye como la persona que trabaja o labora dentro de una institución.

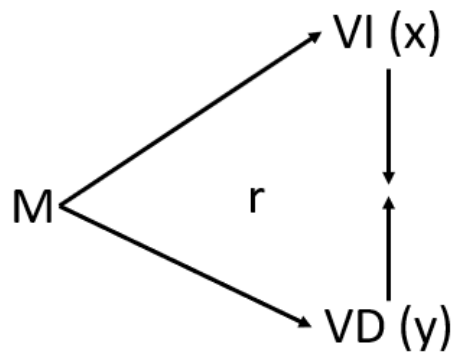
2.7. Tipo, nivel y diseño de investigación

Es un estudio **Prospectivo, Transversal, Observacional y Descriptivo.**

- **Tipo.** - Fue de tipo correlacional porque tiene como finalidad analizar las variables de estudio. Según tratamiento de los datos fue de tipo cuantitativa.
- **Nivel.** - De acuerdo con el rigor científico fue de nivel descriptiva –

explicativa; ya que permitió conocer los componentes de la realidad y determinar la relación causa – efecto de las variables que son materia de estudio.

- **Diseño.** - Se considera que la investigación sigue un diseño no experimental, específicamente el diseño descriptivo correlacional, siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

M: representa la muestra de estudio Administrativos - asistenciales
(Nombrados)

X: representa la variable independiente

y: representa la variable dependiente

r : representa la relación entre las variables

2.8. Población y Muestra

2.8.1. Población

Estuvo compuesta por el conjunto de unidades a los que refiere la tesis y de quiénes se aspira conocer algunas de sus características, la conformaron los trabajadores

del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa que laboran en las diferentes áreas y servicio, el cual está conformado por 695 personas que forman parte de la de población de trabajadores nombradas. Estos a su vez están divididos en 624 trabajadores asistenciales los cuales según línea de carrera Médicos 154, Lic. Enfermería 163, Técnicos de Enfermería 246, Otros profesionales de la salud (tecnólogos, asistenta social, Nutricionistas y Químicos farmacéuticos) 61, trabajadores administrativos 71.

2.8.2. Muestra

Es un fragmento representativo de la población, que debe poseer las mismas características y propiedades de ella, es de carácter probabilístico, para hallar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n : tamaño de la muestra

N: población = 695

Z: valor de la distribución normal, para un nivel de confianza (1-p) = 1.96

P: proporción de una de las variables importantes del estudio (0.5)

Q: 1-p (0.5)

e: error de tolerancia 6% = 0.06

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(695)}{(0.06)^2(695 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 193$$

Dicha cifra representa el 27.77%.

Médicos: $154 \times 27.77\% = 43$

Lic. Enfermería: $163 \times 27.77\% = 45$

Técnicos: $246 \times 27.77\% = 68$

Otros profesionales de la salud: $61 \times 27.77 = 17$

Administrativos $71 \times 27.77 = 20$

Estratificando quedo:

- Trabajadores asistenciales: $624 \times 27.77\% = 173$
- Trabajadores administrativos: $71 \times 27.77\% = 20$

Total = 193

2.9. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas utilizadas para el estudio fueron la encuesta y el análisis documental, siendo las más relevantes para obtener los datos de campo para sustentar el trabajo.

2.10. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que permitió recolectar los datos fue el cuestionario elaborado en función a las variables y dimensiones, consideradas para medirlas X: Clima institucional tuvo un cuestionario de 34 ítems de tipo cerrado con cuatro alternativas de respuesta, las cuales son: nunca, a veces, frecuentemente y siempre, destinadas a determinar las dimensiones que conforman el clima institucional, el cuál fue tomado del **Ministerio de Salud “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” aprobada bajo Resolución Ministerial N° 468 – 2011**

MINSA. Lo que se adaptó para este estudio, con 34 ítems, (nunca, a veces, frecuentemente y siempre). La variable Y: Satisfacción laboral tuvo un cuestionario de 27 ítems de tipo cerrado con cinco alternativas de respuesta, las cuáles son: total acuerdo, acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo, que estuvieron destinadas a determinar las dimensiones que conforman la satisfacción laboral.

2.11. Técnicas de análisis e interpretación de resultados

Para el procesamiento de datos y análisis de resultados se utilizaron las técnicas correspondientes a la organización de datos, tabulación de datos, cuadros y gráficos de representaciones estadísticas. Para la comprobación de resultados se utilizó el **programa estadístico SPSS Versión 26 y EXCEL 2019.**

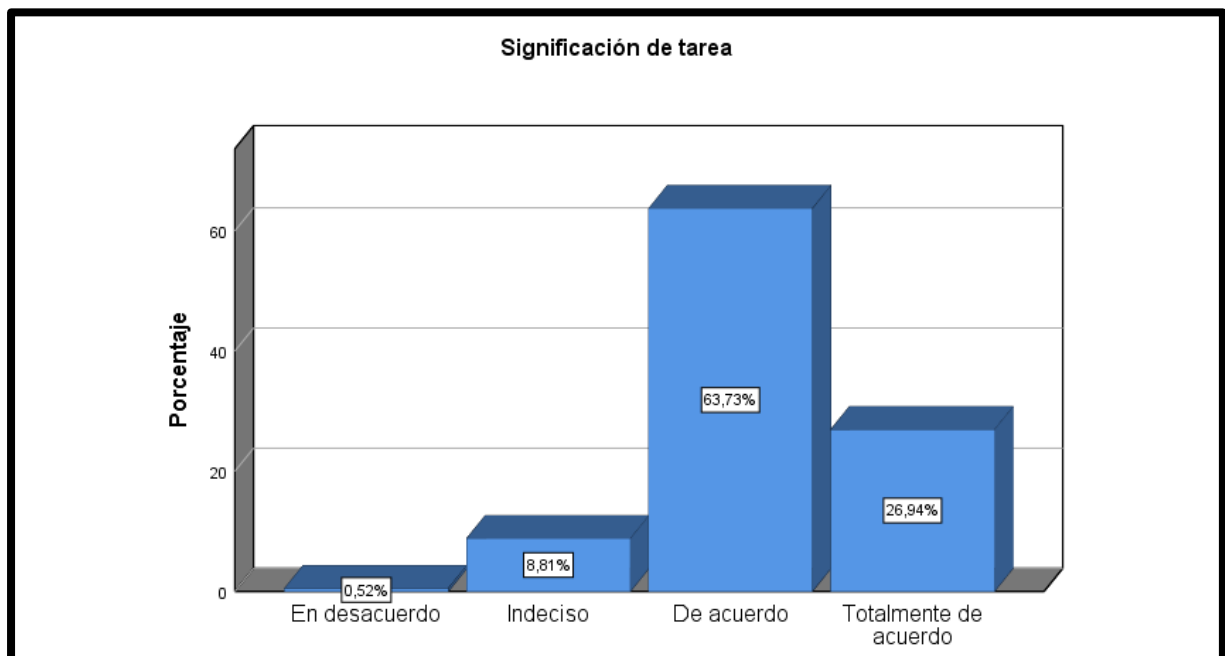
III. RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla N° 2: Significación de tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	,5	,5	,5
	Indeciso	17	8,8	8,8	9,3
	De acuerdo	123	63,7	63,7	73,1
	Totalmente de acuerdo	52	26,9	26,9	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

GRÁFICO N°1

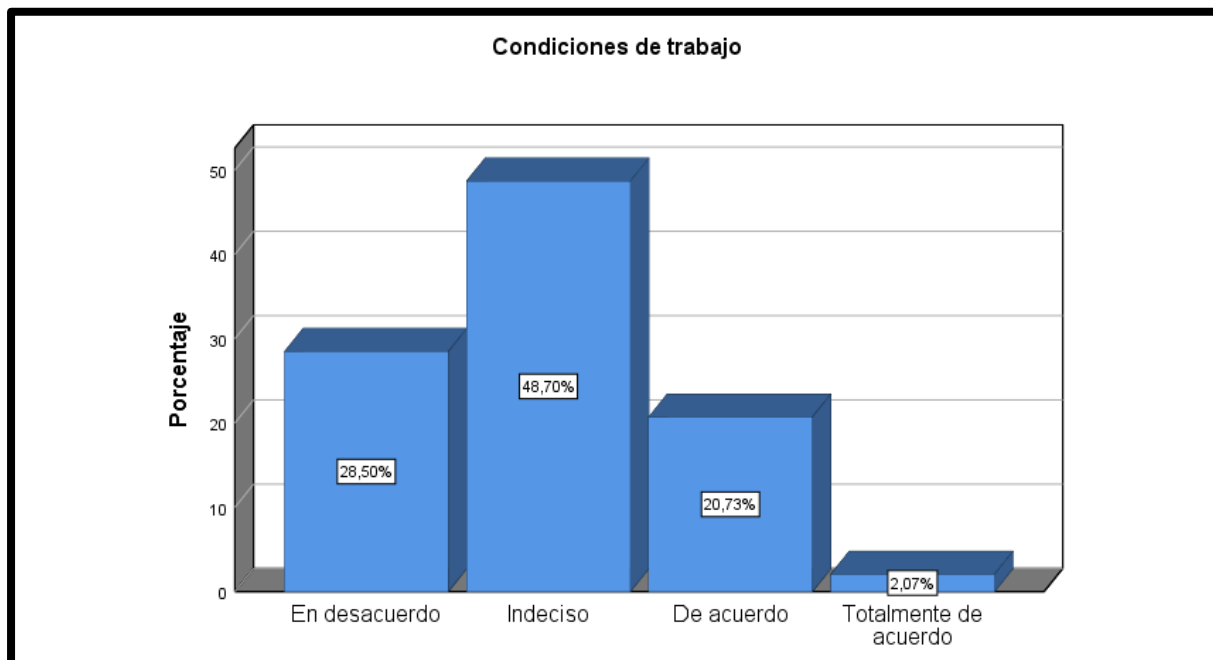


Se observa que el 63.73% de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa de Lima, año 2021 están de acuerdo con la significancia de la tarea.

Tabla N° 3: Condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	55	28,5	28,5	28,5
	Indeciso	94	48,7	48,7	77,2
	De acuerdo	40	20,7	20,7	97,9
	Totalmente de acuerdo	4	2,1	2,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

GRÁFICO N°2

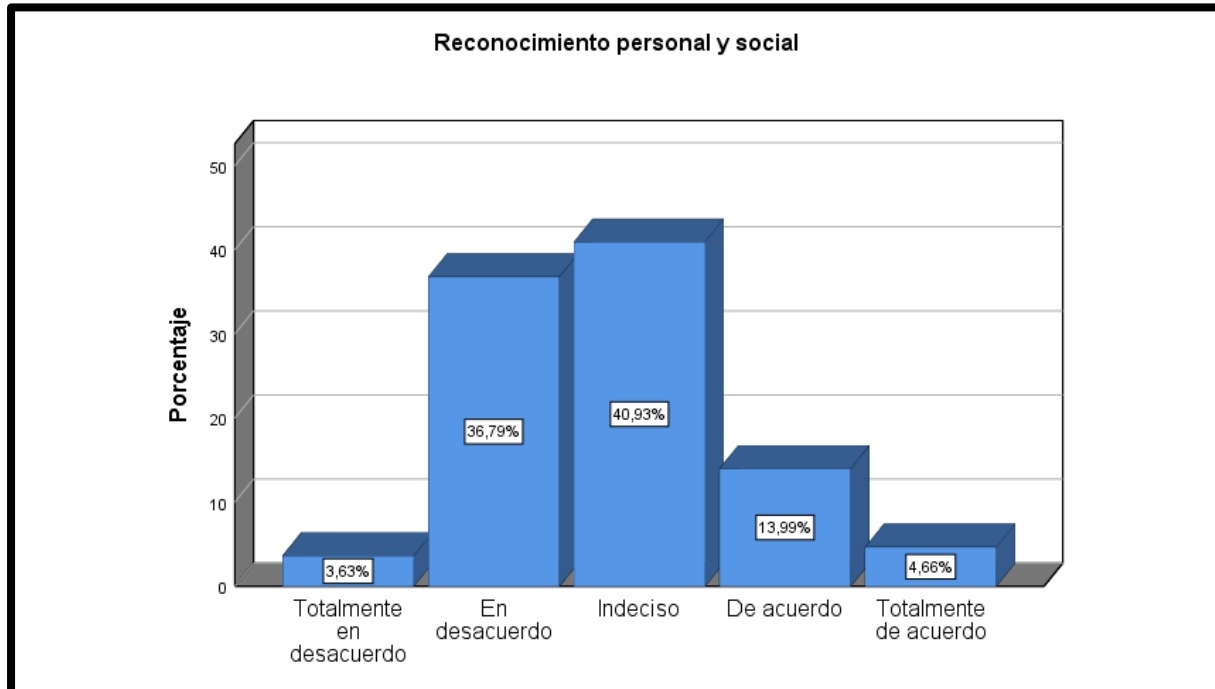


Se observa que el 48.70% de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa de Lima, año 2021 están indecisos con respecto a las condiciones de trabajo.

Tabla N° 4: Reconocimiento personal y social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	71	36,8	36,8	40,4
	Indeciso	79	40,9	40,9	81,3
	De acuerdo	27	14,0	14,0	95,3
	Totalmente de acuerdo	9	4,7	4,7	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

GRÁFICO N°3

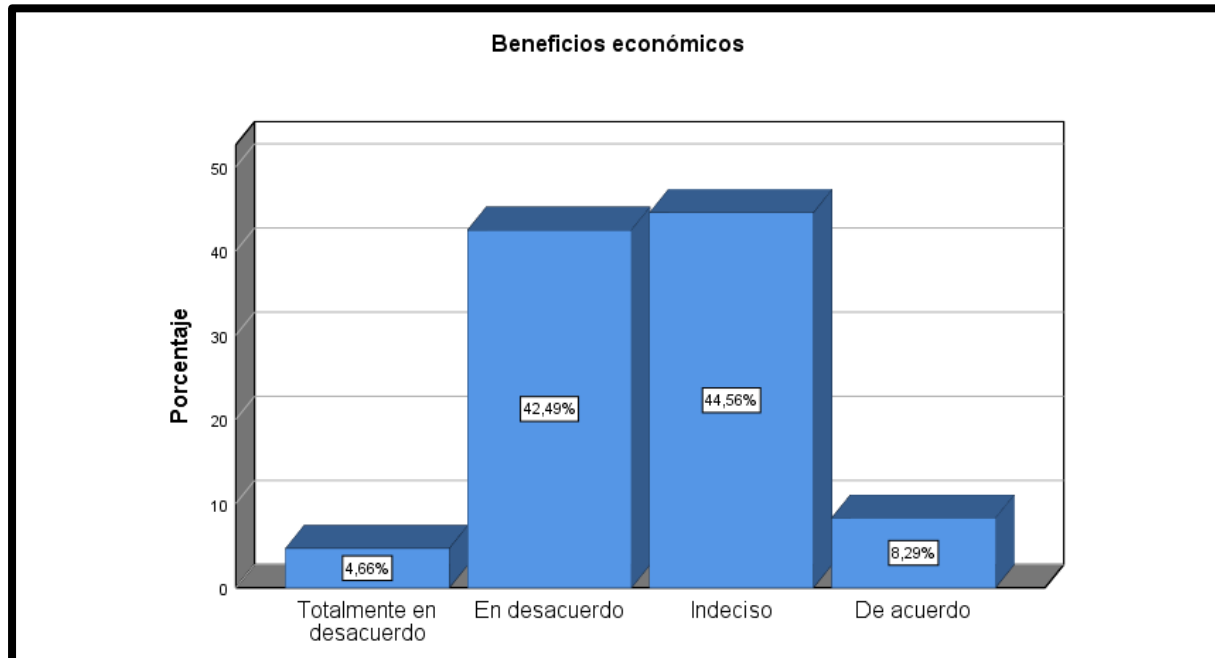


Se observa que el 40.93% de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa de Lima, año 2021 están indecisos con respecto al reconocimiento personal y social.

Tabla N° 5: Beneficios económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	4,7	4,7	4,7
	En desacuerdo	82	42,5	42,5	47,2
	Indeciso	86	44,6	44,6	91,7
	De acuerdo	16	8,3	8,3	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

GRÁFICO N°4

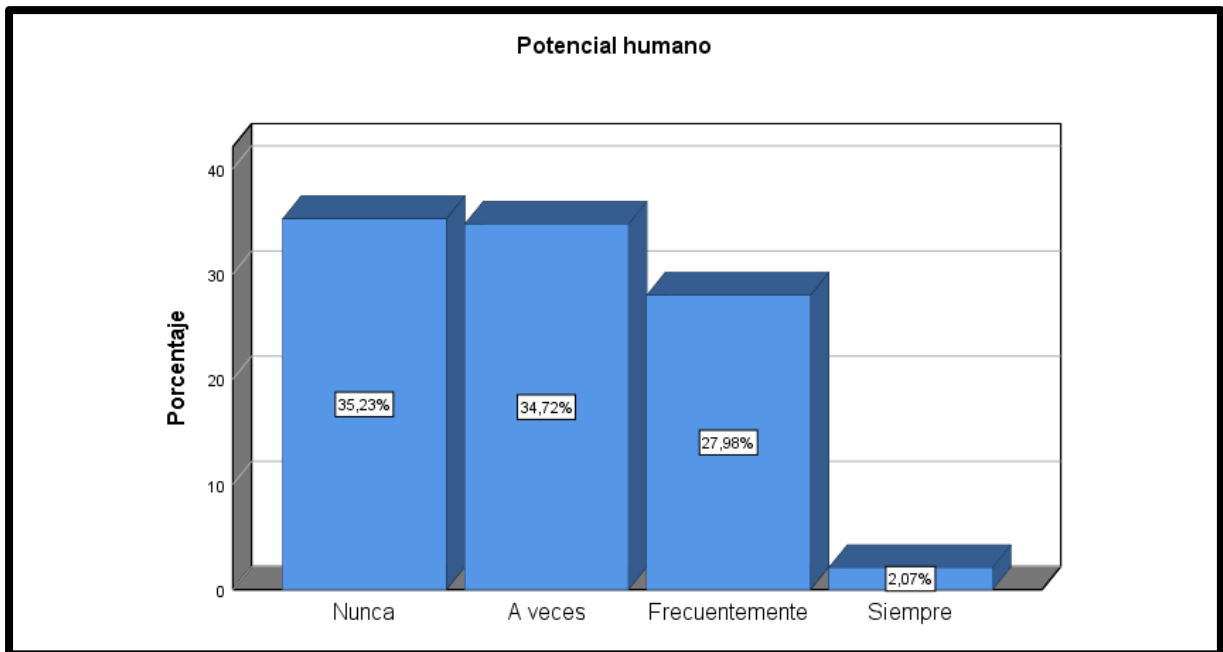


Se observa que la gran mayoría que representa el 44.026% de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa de Lima, año 2021 están indecisos con respecto al reconocimiento a los beneficios económicos.

Tabla N° 6: Potencial humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	68	35,2	35,2	35,2
	A veces	67	34,7	34,7	69,9
	Frecuentemente	54	28,0	28,0	97,9
	Siempre	4	2,1	2,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

GRÁFICO N°5

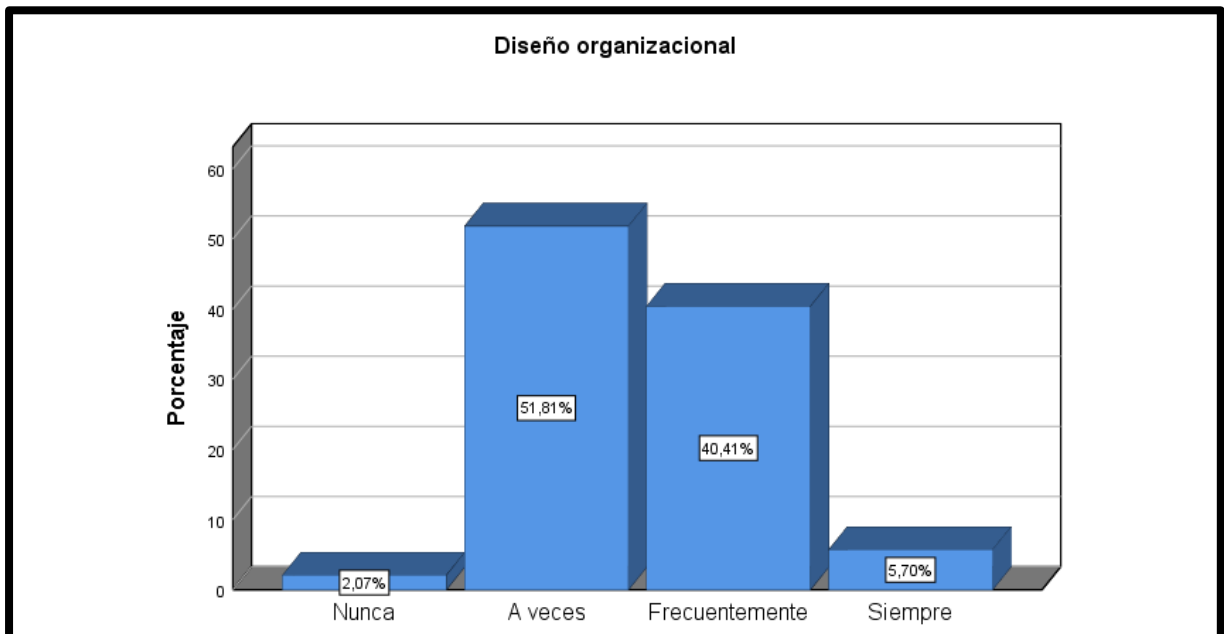


Se observa que la gran mayoría que representa el 35.23% de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa de Lima, año 2021 nunca hubo ausencia de potencial humano.

Tabla N° 7: Diseño organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,1	2,1	2,1
	A veces	100	51,8	51,8	53,9
	Frecuentemente	78	40,4	40,4	94,3
	Siempre	11	5,7	5,7	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

GRÁFICO N°6

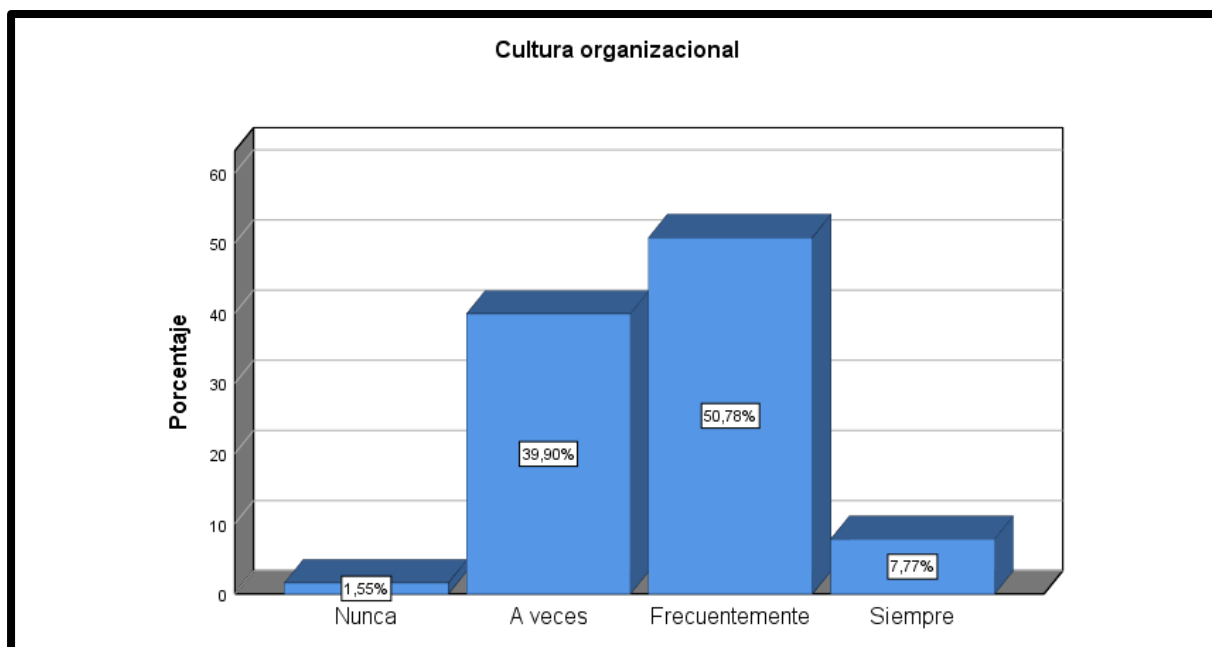


Se observa que la gran mayoría que representa el 51.81% de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa de Lima, año 2021 considera que a veces hubo diseño organizacional.

Tabla N° 8: Cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,6	1,6	1,6
	A veces	77	39,9	39,9	41,5
	Frecuentemente	98	50,8	50,8	92,2
	Siempre	15	7,8	7,8	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

GRÁFICO N°7



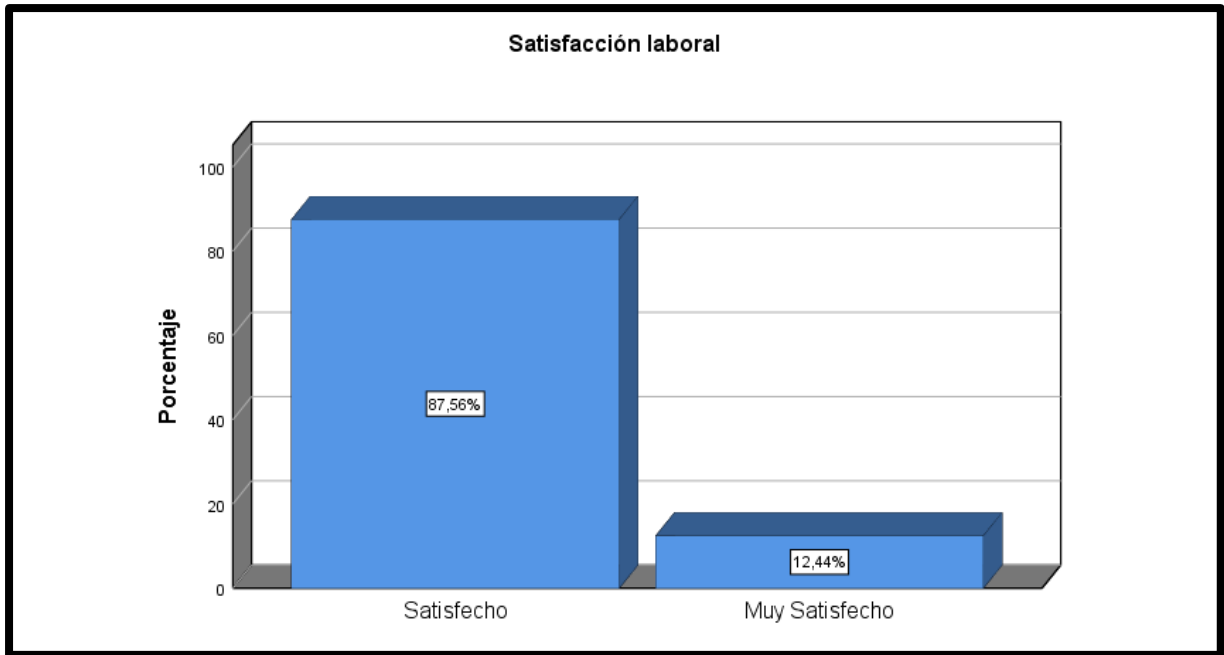
Se observa que la gran mayoría que representa el 50.78% de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa de Lima, año 2021 considera que frecuentemente se cuenta con una cultura organizacional.

Resultado general de las variables de estudio

Tabla N° 9: Satisfacción laboral

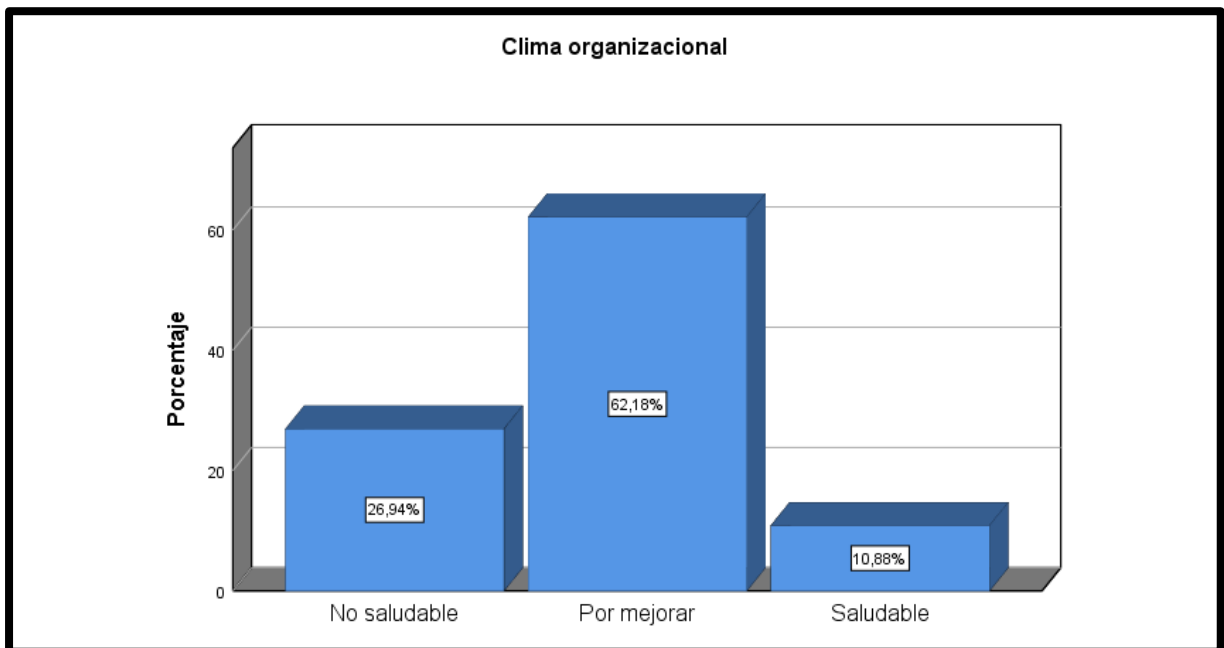
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	5	2,6	2,6	2,6
	Indeciso	109	56,5	56,5	59,1
	De acuerdo	71	36,8	36,8	95,9
	Totalmente de acuerdo	8	4,1	4,1	100,0
	Total	193	100,0	100,0	

GRÁFICO N°8



Se observa que la gran mayoría que representa el 87.56% de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa de Lima, año 2021 considera que se encuentra satisfecho con la satisfacción laboral.

GRÁFICO N°9



Se observa que la gran mayoría que representa el 62.18% de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa de Lima, año 2021 considera que el clima organizacional requiere mejorar.

6.2 ANÁLISIS INFERENCIAL / COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Significación de tarea: Potencial humano

Tabla cruzada N° 10

Recuento

		Potencial humano				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Significación de tarea	En desacuerdo	1	0	0	0	1
	Indeciso	14	3	0	0	17
	De acuerdo	47	49	27	0	123
	Totalmente de acuerdo	6	15	27	4	52
Total		68	67	54	4	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,853a	9	,000
Razón de verosimilitud	54,741	9	,000
Asociación lineal por lineal	43,816	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 8 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que si existe relación entre la significación de tarea y el potencial humano.

Significación de tarea : Diseño organizacional

Tabla cruzada N° 11

Recuento

		Diseño organizacional				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Significación de tarea	En desacuerdo	0	1	0	0	1
	Indeciso	4	11	2	0	17
	De acuerdo	0	74	48	1	123
	Totalmente de acuerdo	0	14	28	10	52
Total		4	100	78	11	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,398 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	57,620	9	,000
Asociación lineal por lineal	41,091	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 9 casillas (56.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que si existe relación entre la significación de tarea y el diseño organizacional.

Significación de tarea: Cultura organizacional

Tabla cruzada N° 12

Recuento

		Cultura organizacional				Total
		Nunca	A veces	Frecuentement e	Siempre	
Significación de tarea	En desacuerdo	0	1	0	0	1
	Indeciso	2	13	2	0	17
	De acuerdo	1	54	64	4	123
	Totalmente de acuerdo	0	9	32	11	52
Total		3	77	98	15	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,852 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	45,492	9	,000
Asociación lineal por lineal	37,910	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 9 casillas (56.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que si existe relación entre la significación de tarea y la cultura organizacional.

Condiciones de trabajo: Potencial humano

Tabla cruzada N° 13

Recuento

		Potencial humano				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Condiciones de trabajo	En desacuerdo	41	9	5	0	55
	Indeciso	23	47	24	0	94
	De acuerdo	4	11	22	3	40
	Totalmente de acuerdo	0	0	3	1	4
Total		68	67	54	4	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	89,237 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	82,953	9	,000
Asociación lineal por lineal	61,259	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 7 casillas (43.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que si existe relación entre las condiciones de trabajo y el potencial humano.

Condiciones de trabajo: Diseño organizacional

Tabla cruzada N° 14

Recuento

		Diseño organizacional				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Condiciones de trabajo	En desacuerdo	4	44	7	0	55
	Indeciso	0	50	42	2	94
	De acuerdo	0	6	29	5	40
	Totalmente de acuerdo	0	0	0	4	4
Total		4	100	78	11	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	124,595 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	88,997	9	,000
Asociación lineal por lineal	68,202	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 9 casillas (56.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que si existe relación entre las condiciones de trabajo y el diseño organizacional.

Condiciones de trabajo: Cultura organizacional

Tabla cruzada N° 15

Recuento

		Cultura organizacional				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Condiciones de trabajo	En desacuerdo	3	40	11	1	55
	Indeciso	0	33	57	4	94
	De acuerdo	0	4	29	7	40
	Totalmente de acuerdo	0	0	1	3	4
Total		3	77	98	15	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81,921 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	72,270	9	,000
Asociación lineal por lineal	57,523	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 9 casillas (56.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que si existe relación entre las condiciones de trabajo y la cultura organizacional.

Reconocimiento personal y social: Potencial humano

Tabla cruzada N° 16

Recuento

		Potencial humano				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Reconocimiento personal y social	Totalmente en desacuerdo	2	5	0	0	7
	En desacuerdo	36	23	12	0	71
	Indeciso	21	31	27	0	79
	De acuerdo	8	8	10	1	27
	Totalmente de acuerdo	1	0	5	3	9
Total		68	67	54	4	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70,368 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	46,558	12	,000
Asociación lineal por lineal	23,350	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 11 casillas (55.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .15.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que si existe relación entre el reconocimiento personal y social, con el potencial humano.

Reconocimiento personal y social: Diseño organizacional

Tabla cruzada N° 17

Recuento

		Diseño organizacional				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Reconocimiento personal y social	Totalmente en desacuerdo	0	6	1	0	7
	En desacuerdo	4	45	22	0	71
	Indeciso	0	39	39	1	79
	De acuerdo	0	9	13	5	27
	Totalmente de acuerdo	0	1	3	5	9
Total		4	100	78	11	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,035 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	54,164	12	,000
Asociación lineal por lineal	38,166	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 14 casillas (70.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .15.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que, si existe relación entre el reconocimiento personal y social, con el diseño organizacional.

Reconocimiento personal y social: Cultura organizacional

Tabla cruzada N° 18

Recuento

		Cultura organizacional				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Reconocimiento personal y social	Totalmente en desacuerdo	0	2	5	0	7
	En desacuerdo	2	44	22	3	71
	Indeciso	1	23	52	3	79
	De acuerdo	0	7	15	5	27
	Totalmente de acuerdo	0	1	4	4	9
Total		3	77	98	15	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,492 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	41,283	12	,000
Asociación lineal por lineal	23,623	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 12 casillas (60.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .11.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que, si existe relación entre el reconocimiento personal y social, con la cultura organizacional.

Beneficios económicos: Potencial humano

Tabla cruzada N° 19

Recuento

		Potencial humano				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Beneficios económicos	Totalmente en desacuerdo	7	1	1	0	9
	En desacuerdo	37	28	17	0	82
	Indeciso	21	37	26	2	86
	De acuerdo	3	1	10	2	16
Total		68	67	54	4	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,617 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	35,164	9	,000
Asociación lineal por lineal	23,323	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 8 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .19.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que, si existe relación entre los beneficios económicos y el potencial humano

Beneficios económicos: Diseño organizacional

Tabla cruzada N° 20

Recuento

		Diseño organizacional				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Beneficios económicos	Totalmente en desacuerdo	2	5	2	0	9
	En desacuerdo	2	55	24	1	82
	Indeciso	0	37	44	5	86
	De acuerdo	0	3	8	5	16
Total		4	100	78	11	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,975 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	39,785	9	,000
Asociación lineal por lineal	32,242	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 10 casillas (62.5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .19.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que, si existe relación entre los beneficios económicos y el diseño organizacional.

Beneficios económicos: Cultura organizacional

Tabla cruzada N° 21

Recuento

		Cultura organizacional				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Beneficios económicos	Totalmente en desacuerdo	2	3	4	0	9
	En desacuerdo	1	47	32	2	82
	Indeciso	0	25	52	9	86
	De acuerdo	0	2	10	4	16
Total		3	77	98	15	193

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,186 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	37,129	9	,000
Asociación lineal por lineal	27,469	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 8 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .14.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que, si existe relación entre los beneficios económicos y la cultura organizacional.

Prueba de chi cuadrado entre la Satisfacción laboral y el Clima organizacional

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4175,624 ^a	2668	,000
Razón de verosimilitud	904,872	2668	1,000
Asociación lineal por lineal	140,402	1	,000
N de casos válidos	193		

a. 2773 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Siendo $p=0.000 < 0.05$, entonces se puede afirmar que, si existe relación entre la Satisfacción laboral y el Clima organizaciona

IV. DISCUSIÓN

Los resultados muestran las opiniones acerca del clima institucional y la satisfacción laboral de los usuarios internos del nosocomio de emergencia José Casimiro Ulloa – Lima.

En tal sentido, el 63.7% expresa la relevancia de la significación de la tarea, en cuanto a procedimiento para cumplir con el trabajo; por su parte el 48.7% está indeciso para opinar sobre las condiciones de trabajo, otro 40.9% manifiesta su indecisión por las dificultades para reconocer el esfuerzo del trabajador tanto asistencial como administrativo, razón por la cual el 44.6% señala su indecisión por el incumplimiento de los beneficios económicos que les debe brindar el centro laboral, además de la falta de comunicación oportuna.

Consiguientemente, el 51.81% manifiesta conformidad periódica acerca del diseño

organizacional, pero resalta el acatamiento permanente de la cultura organizacional, basado en los valores, hábitos y costumbres que tiene el colaborador para cumplir con eficiencia sus labores.

En suma, la comprobación de la hipótesis indica que existe una buena relación entre el clima de la organización y la satisfacción laboral, dado el bienestar laboral. Ello indica la relación del potencial humano, diseño y cultura organizacional con el nivel de satisfacción del colaborador inmerso en el estudio. Es decir, refleja los niveles y propiedades sobre las cuales laboran los colaboradores en la entidad, considerando la motivación y comportamiento del trabajador.

En efecto, todo se confirma con los resultados señalados en los antecedentes internacionales, nacionales y locales.

V. CONCLUSIONES

- Al emplear la prueba de Chi cuadrado se demuestra que existe relación entre el potencial Humano y la satisfacción laboral de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.
- Al emplear la prueba de Chi cuadrado se demuestra que existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.
- Al emplear la prueba de Chi cuadrado se demuestra que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.

- Finalmente se concluye que existe relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral de los usuarios internos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.

VI. RECOMENDACIONES

Los directivos o responsables del Hospital de emergencia José Casimiro Ulloa, deben realizar lo siguiente en relación al clima y satisfacción laboral:

- ▲ Mejorar las condiciones y beneficios laborales, para impulsar mayor productividad institucional.
- ▲ Mejorar las políticas y prácticas de personal, en relación a los objetivos y estrategias institucionales, dando lugar al bienestar laboral y desarrollo sostenido en el tiempo.
- ▲ Implementar programas de bienestar social, basados en la motivación e identidad del trabajador para afianzar y fortalecer las relaciones de la entidad y los colaboradores, teniendo como efecto brindar un mejor servicio al público usuario del hospital.

- ▲ Elaborar e implementar planes de desarrollo institucional, con el propósito de involucrar al trabajador en las decisiones, para realizar mejor sus actividades dentro de los lineamientos de cambios y procedimientos laborales.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Acosta, A., De la Cruz, N. & Huerta, K. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un Hospital Essalud, Lima, Agosto - Octubre, 2017 (Tesis de segunda especialidad). Lima, Perú, Universidad Peruana, Cayetano Heredia.
2. Agudelo, R., Echeverry, C., Echeverry, C., Beltrán, W. & Moreno, M. (2017). Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia (Artículo Científico). *Cad. Bras. Ter. Ocup.* 25 (3), pp. 461-467. Obtenido de: <https://pdfs.semanticscholar.org/ffe8/88dc068f0cf79c288688cefb7cdf49b8f557.pdf>
3. Apaza miranda M. (2018). Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa Municipal de saneamiento básico de Puno S.A. Perú, 2015

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8130/Marleny_Apaza_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

4. Bernal, I., Pedraza, N. & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), pp 8-19.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624?via%3Dihub>

5. Bustos, P., y Miranda, M. (2009). *Clima organizacional*. Santiago: Lautaro.
6. Brunet, I. (1997) *El clima de trabajo de las organizaciones*. México, Trillas.
7. Chiang, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Ed. Universidad Pontificia comillas.
8. Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.
9. Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Mc Graw Hill.
10. Cortéz, J. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional*. Hospital Dr. Nachón, Xalapa, Veracruz. (Tesis) México: Universidad Veracruzana.
11. Crespín M. (2012). *Clima Organizacional Según La Percepción De Los Docentes De Una Institución Educativa De la Región Callao*. (Tesis) Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
12. Elgegren, U (2015) fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.unife.edu.pe/publicaciones>.
13. Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. *Psychological Bulletin*.
14. Gamarra, R. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas*. (tesis). San miguel: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
15. García, E., Guzmán, F. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. (Vol. II) España.
16. Garza, D. (2010). *El Clima Organizacional En La Dirección De Ejecución De Sanciones De La Secretaria De Seguridad Publica En Tamaulipas* (Tesis). México: Universidad Autónoma De Tamaulipas.

17. Hackman, J. y Oldham, R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 1975, 60, 159-170. • Halpin, A. y Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Washington: University Press.
18. Hellriegel, D., Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ma. Ed.) México. Thomsom.
19. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). p. 85. *Metodología de la investigación* (5° edición). México: McGraw Hill.
20. Hernández, M. (2010). *Estudio de Clima Organizacional En La Empresa JMC Comunicaciones Integradas, C.A.* (tesis). Venezuela: Universidad Católica Andres Bello.
21. Herzberg, M. Y Snyderman, B. (1959). *La motivación para trabajar*. Nueva York: John Wiley & Sons.
22. House, J. y Mitchell, R. (1974). Path goal theory of leadership. *Journal of Contemporary Business*, 3, 81-97
23. Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Editorial Alfa, Colección trópicos. Primera edición. Venezuela.
24. Likert, R. (1967). *La Organización Humana*. Nueva York: McGraw Hill.
25. Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston: Escuela de Negocios de Harvard. Prensa.
25. Litwin, G. y Stringer, R. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
26. Locke, A. (1969). What is job Satisfaction? In *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, pp. 309-336.
27. Locke, A. (1976). *La naturaleza y las causas de la satisfacción en el trabajo: Manual de Psicología Organizacional*. Chicago: Rand McNally.
28. Mendoza, M (2012). *Clima Organizacional Y Rendimiento Academizo En Estudiantes Del Tercero De Secundaria En Una Institución Educativa De Ventanilla*. (tesis). Lima. Universidad San Ignacio de Loyola.
29. Marín, L. (2005). *Sociología para la empresa*, editorial McGraw Hill.
30. Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*, in psychclassics.yorku.ca
31. Ministerio De Salud (MINSA). R.M. 468-2011. *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*.
32. Montalbán, J. (2003). *Evaluación del clima organizacional*. México. Limas.

33. Palma, S. (2005). Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editorial Y Comercializadora Cartolan Palma, C.
34. Palma, S. (2004). Escala de clima organizacional CL-SPF.
35. Pardo, C. (2013) liderazgo personal e interpretación en los coordinadores y profesionales en enfermera que labora en las ips de 3er nivel de atención (tesis). Colombia. Universidad Nacional de Colombia.
36. Pérez, O. y Rivero, L. (2013) Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana, Periodo 2013. (tesis). Iquitos: Universidad Nacional De La Amazonia Peruana.
37. Peña, M. (1985). La psicología y la empresa. Barcelona: Ed. Hispano Europea, S.A.
38. Quarstein,A., McAfee, B., y Glassman, M. (1992).Los sucesos situacionales Teoría de la satisfacción en el trabajo, Human Relations, 45, (8), 859-873.
39. Quijano Saenz D. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en el Policlínico Municipal “San Martín”, Sunampe - Chincha, 2018. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27566?show=full>
40. Ramírez Ortiz Y. (2017). Estilos de liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una empresa bancaria del estado con agencias en Lima - Perú
<http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1505/YVRAM%C3%8DREZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Rivera Rodenas I. (2016) influencia del clima Organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital Félix Mayorca de Tarma 2015 (tesis). Lima: universidad Nacional Mayor De San Marcos.
<https://core.ac.uk/download/pdf/323351449.pdf>
42. Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administration. (10ma. Ed.) México: Pearson.
43. Robbins, S. Y Judge, R. (2013). Comportamiento organizacional. (15va ed.) México: Pearson.

44. Reddin, W. (2004). Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad. Cuadernos de Management N° 120 noviembre. Ed. Nueva empresa.
45. Salazar, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. (tesis) surco: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
46. Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública, 39(2), 385-393.
47. Silva, M. (1996). El clima en las organizaciones. Barcelona: EUB.
- 48, Teresinha, S., Giacomelli, A., Auxiliadora, M y Azevedo, (2010) El conflicto en el ejercicio gerencial del enfermero en el ámbito hospitalario. (tesis). Brasil. Universidad Federal de Santa María.
48. Williams Rodríguez L.. (2013) estudio diagnóstico de clima organizacional en una dependencia pública. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

TITULO

CLIMA INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSE CASIMIRO ULLOA – LIMA, AÑO 2021

CUESTIONARIO DE CLIMA INSTITUCIONAL

Fue tomado del Ministerio de Salud “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” aprobada bajo Resolución Ministerial N° 468 – 2011 MINSA

Instrucciones: Señor trabajador le pedimos que su opinión sea lo más sincera posible, ya que sus respuestas son valiosas. La información que usted nos proporcione en este formato se maneja de forma segura y confidencial, por ser la encuesta anónima.

Marque con una x la respuesta correcta:

Asegúrese de responder todas las preguntas de manera franca y honesta.

Edad : De 20 – 25 () De 26 – 35 () De 36 a más ()

Género: Femenino () Masculino ()

Antigüedad: De 0 -1 () De 2 – 4 ()
De 5 – 9 () más de 10 ()

Personal asistencial () o Personal administrativo ()

Escalas: Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)

	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
	POTENCIAL HUMANO				
1	La innovación es características de nuestra organización				
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
4	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios				
5	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.				
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
8	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada				
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				

10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
11	La limpieza de los ambientes es adecuada				
	DISEÑO ORGANIZACIONAL				
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
13	En mi organización participo en la toma de decisiones				
14	Mi salario y beneficio son razonables				
15	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado				
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debí realizar en mi organización				
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				
	CULTURA ORGANIZACIONAL				
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				

22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo				
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer				
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
26	Estoy comprometido con mi organización				
27	Me interesa el desarrollo de mi organización				
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización				
29	Me rio de bromas				
30	Las cosas me salen perfectas				
31	Estoy sonriente				
32	Cometo errores				
33	He mentido				
34	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a sus dueños				

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

TITULO

**CLIMA INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS USUARIOS
INTERNOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSE CASIMIRO ULLOA –
LIMA, AÑO 2021**

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Fue tomado del Ministerio de Salud “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” aprobada bajo Resolución Ministerial N° 468 – 2011 MINSA

Instrucciones: Señor trabajador le pedimos que su opinión sea lo más sincera posible, ya que sus respuestas son valiosas. La información que usted nos proporcione en este formato se maneja de forma segura y confidencial; por ser la encuesta anónima.

Marque con una x la respuesta correcta:

Asegúrese de responder todas las preguntas de manera franca y honesta

Edad : De 20 – 25 () De 26 – 35 () De 36 a más ()

Antigüedad: De 0-1 () De 2 – 4 ()
De 5 – 9 () más de 10 ()

Personal asistencial () o Personal administrativo ()

Escala:

Escalas: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2) Total desacuerdo (1).

	ITEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	SIGNIFICACIÓN TAREA					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
3	Me siento útil con la labor que realizo					
4	Me complace los resultados de mi trabajo					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
6	Me gusta el trabajo que realizo					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
8	Me gusta la actividad que realizo					

	CONDICIONES DE TRABAJO					
9	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
10	El ambiente donde trabajo es confortable					
11	Me disgusta mi horario					
12	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
14	El horario de trabajo me resulta cómodo					
15	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
16	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
18	Siento que recibo de parte de la organización "mal trato"					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
20	Las tareas que realizo es percibido como algo sin importancia					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					

22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
	BENEFICIOS ECONOMICOS					
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
24	Me siento mal con lo que gano					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
26	La sensación que tengo del trabajo, es que me están explotando					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0341-EPG- UNICA-2021

Ica, 13 de agosto del 2021

VISTO:

El Expediente N°9075-2019 presentada por la egresada ORE ZURITA LINETTY IRENE, participante de la **MAESTRIA EN MEDICINA HUMANA mención GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**, solicitando la aprobación del Proyecto de Tesis titulado "**CLIMA INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSÉ CASIMIRO ULLOA - LIMA AÑOS 2021**", para optar el Grado Académico de Maestro; y en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA; y

CONSIDERANDO:

Que, conforme al Título II Capítulo III Art. 14° Inc. C, del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA, Para la obtención del grado académico de Maestro, es obligatorio la elaboración de una tesis o trabajo de investigación, debiendo guardar relación con las líneas de investigación de la universidad.

Que, de acuerdo al Título II Capítulo III Art. 15° del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA, la tesis de maestría y el trabajo de investigación deben ser inéditos y son de propiedad del autor. Deben versar sobre temas de interés local, regional o nacional que aborden problemas de impacto social o académico que tengan pertinencia con el perfil profesional y que estén relacionados con las líneas de investigación de la Universidad.

Que, conforme al Art. 19° Inc. 3, del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA, se designa al asesor del proyecto. Esta designación se formaliza mediante oficio dirigido al docente asesor con el nombre del proyecto, del asesorado y del asesor.

Que, mediante oficio OFICIO N°0801-EPG- UNICA-2021 de fecha 22 de enero de 2021 se designa como asesor del Proyecto de Tesis al Dr. ALIAGA GUILLEN NARCISO EUSEBIO.

Que, con fecha 17 de junio del 2021 el asesor Dr. ALIAGA GUILLEN NARCISO EUSEBIO autoriza la revisión por el sistema de antiplagio de la Escuela de Posgrado del Proyecto de Tesis titulado. ' **CLIMA INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSE CASIMIRO ULLOA - LIMA AÑOS 2021**', presentado por la egresada ORE ZURITA LINETTY IRENE de la Maestría en **MEDICINA HUMANA mención GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**.

Qué, el Art. 19° Inc. 6, 7 y 8 del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA, Si el resultado del sistema antiplagio es favorable, el asesor deberá aprobar el proyecto y la aprobación del proyecto deberá ser comunicada por el asesor a la Dirección de Posgrado, señalando la fecha y hora de su aprobación. Esta aprobación deberá ser formalizada mediante Resolución Directoral, con esta aprobación, el asesorado deberá desarrollar el proyecto de investigación en un plazo mínimo de seis (6) meses, debiendo concluirse en un plazo máximo de treinta y seis (36) meses, pudiéndose prorrogar el plazo por dos (2) meses más. Vencido el plazo, el asesorado tendrá que presentar un nuevo proyecto.

Que, de acuerdo al INFORME N°0168-SA-EPG-UNICA-2021 Presentado por la responsable del sistema antiplagio de la Escuela de Posgrado, aprueba el Proyecto de Tesis.

Que, de acuerdo al reglamento Interno de Maestrías y Doctorados, dispone la inscripción oficial del Proyecto en los registros de la Escuela de Posgrado y se abrirá una carpeta individual de la graduanda, en la que el Asesor emitirá un informe final del desarrollo de la tesis.

Que, el Art. I 7° del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA, señala el Perfil de los Asesores de Proyectos de Tesis y procedimiento del nombramiento de Asesor.

En uso de las atribuciones conferidas al Director de la Escuela de Posgrado, señaladas en el artículo 19° d Inc. 7 del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNJCA, concordante con el Estatuto de la UNICA y Ley Universitaria N°30220.



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "**CLIMA INSTITUCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA JOSE CASIMIRO ULLOA - LIMA AÑOS 2021**", presentado por ORE ZURITA LINETTY IRENE, egresada de la **MAESTRÍA EN MEDICINA HUMANA mención GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**, en estricto cumplimiento del Art. 10° del Reglamento de Maestrías y Doctorados.

Artículo 2°.- Ratificar como Asesor del desarrollo del Proyecto de Tesis al Dr. ALIAGA GUILLEN NARCISO EUSEBIO.

Artículo 3°.- Otorgar un plazo 'de tres (03) años que vence el 13 de agosto del 2024, conforme a lo dispuesto en el Art 19° Inc. 8 del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA, para la presentación del informe final.

Artículo 4°.- Inscribir en el Libro de Registro de Proyectos de Tesis, aperturando una carpeta individual para la anotación de los avances de la acotada Tesis.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

