



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
RED ASISTENCIAL JUNÍN DE ESSALUD - 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Lizbeth Diana Malpartida Gonzales (0000-0001-5495-4633)

Asesor:
Luis Edgar Tarmeño Bernuy (0000-0001-7511-5273)

Lima – Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 11 de marzo de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 1	ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Miembro 2	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA RED ASISTENCIAL JUNÍN DE ESSALUD - 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

LIZBETH DIANA MALPARTIDA GONZALES

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

LUIS EDGAR TARMENO BERNUY

 Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	LIZBETH DIANA MALPARTIDA GONZALES		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



 ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Presidente del Jurado


 LUIS EDGAR TARMENO BERNUY
Asesor(a)


 ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Miembro 1


 FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Miembro 2

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Red Asistencial
Junín de Essalud – 2021

*Organizational climate and job satisfaction in the Junín Health
Care Network of Essalud - 2021*

Malpartida Gonzales, Lizbeth Diana

100028669@cientifica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-5495-4633>

Universidad Científica del Sur, Lima Perú

Mg. Luis Edgar Tarmeño Bernuy

ltarmeno@cientifica.edu.pe

0000-0001-7511-5273

Universidad Científica del Sur, Lima Perú

Artículo De Investigación

Recibido:

Aceptado:

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
MÉTODOS	14
RESULTADOS	15
DISCUSIÓN	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS	30

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de ESSALUD, con un enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental, tuvo una muestra de 50 trabajadores, se aplicó un cuestionario de 14 preguntas, permitiendo la recolección y el análisis de datos, se usó la escala de Likert, la fuente fue la revisión de los trabajos de investigación a nivel nacional e internacional, se respetaron los principios éticos comenzando por la propiedad intelectual de los autores. El instrumento fue validado por los jueces expertos de la Universidad Científica del Sur y se utilizó el estadístico alfa de Cronbach, para la variable clima organizacional se obtuvo un coeficiente de 0,584, y para la variable satisfacción laboral 0.832. Para la prueba de hipótesis de empleo la prueba no paramétrica de Spearman. Se llegó a la conclusión: que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín.

Palabras clave: clima organizacional; satisfacción laboral, Essalud

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the health Care Network Junin de ESSALUD, with a quantitative approach, and a design is not experimental, took a sample of 50 workers, we applied a questionnaire of 14 questions, this questionnaire allowed the collection and analysis of data, we used the Likert scale, the source was the revision of the research work at national and international level, respected the ethical principles beginning with the intellectual property of the authors. The instrument was validated by the expert judges of the Universidad Científica del Sur and Cronbach's alpha statistic was used, for the organizational climate variable a coefficient of 0.584 was obtained, and for the job satisfaction variable 0.832. For the hypothesis test, Spearman's nonparametric test was used. It was concluded that there is a direct relationship between the organizational climate and job satisfaction in the Junín Healthcare Network.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, Essalud.

INTRODUCCIÓN

Nos encontramos en un mundo en el cual se vive con criterios altamente competitivos y cambiantes, situación en la cual se requiere que las organizaciones comerciales o empresariales cuenten con recursos humanos altamente involucrados, con los objetivos trazados a nivel corporativo. Dentro de las dinámicas empresariales se viene proponiendo diversas alternativas para lograr que los colaboradores coadyuben al cumplimiento de los fines y objetivos; Sin embargo, esto no se lograría si los trabajadores no desarrollan sus actividades en un ambiente adecuado, donde sus expectativas se encuentren satisfechas y cuenten con una motivación permanente o progresiva. Es por ello que el clima organizacional es uno de los factores más importantes en una entidad laboral, y también uno de los más desatendidos. Atendiendo a este factor, y al ser dejado de lado se puede apreciar que se viene generando múltiples problemas en diferentes niveles, pero es en su máxima expresión la que generaría una problemática en la productividad que se vería disminuida y la pérdida de los recursos humanos.

En países de Europa como en Suecia, Suiza, Alemania e Irlanda le dan mayor importancia a un adecuado clima organizacional y por ende asegura como resultado una buena satisfacción laboral. Es por ese motivo que se debe considerar que el recurso humano resulta fundamental en una organización, y su predominio es determinante en el mejoramiento, desarrollo y éxito continuo. El factor humano siempre será el activo intangible más importante en una empresa (Rodríguez et al., 2010). Cabe destacar que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde el año 2009 ha implementado en diferentes países del mundo como en Ghana, Vietnam y la India un programa llamado SCORE Training, que genera un cambio en la organización, y tiene como finalidad relacionar lo aprendido con los resultados del

rendimiento. En este programa participan tanto las jefaturas y los colaboradores en general, adquiriendo un nuevo y mejor aprendizaje. Luego todo lo aprendido se aplica en el centro laboral y esto trae como consecuencia mejor rendimiento y actitudes positivas por parte de los trabajadores y empleadores. En ese sentido el Perú no es ajeno al tema materia de la presente investigación, toda vez que, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, existen alrededor de 2 millones 838 mil empresas privadas y 3084 entidades del estado, en las cuales se advierte que muchas de estas no tienen interés en mantener un buen clima organizacional. Castro (2020) cita a Aptitus e indica que en una investigación que se realizó sobre: ¿cuál sería el principal motivo por el cual un colaborador dejaría su centro de labores? ante esta interrogante, el estudio indica que el 86 % de los que participaron en la encuesta respondieron que se van de su centro de trabajo por un deficiente clima laboral.

Esta problemática no es lejana a la realidad del centro de salud de la Red Asistencial Junín de Essalud, por lo que existe un clima organizacional medianamente favorable debido a que, según la investigación no existe una comunicación adecuadamente clara entre trabajadores y jefaturas, generándose como consecuencia una insatisfacción en el personal, es por eso Paredes et al. (2021) admitió que una comunicación adecuada influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores y permitirá avanzar hacia las metas trazadas por la empresa o la entidad.

A la luz de las evidencias antes descritas sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, como **antecedentes** tenemos a Gonzales et al. (2021) indican que en las instituciones públicas del estado existen diferentes estilos de jefaturas, lo cual conlleva a una variación respecto a los resultados de los planes efectuados por la dirección general de la institución, bajo esta perspectiva se puede decir que se necesita

trabajar articuladamente entre todas las jefaturas y con sus respectivos colaboradores para lograr los resultados propuestos. Así mismo Wilches (2018) concluye que el clima organizacional busca analizar de manera general lo que ocurre en una empresa, esto debido a una óptica del ambiente laboral, por las características en las que interactúa el colaborador como en las áreas de trabajo, entiéndase las herramientas, los recursos humanos y materiales, y las relaciones que tienen entre colaboradores y jefes.

De la misma forma Aguirre (2020) y Ordoñez et al. (2020) coinciden en que una organización a través de la gestión del talento humano debe crear las condiciones adecuadas para que los trabajadores desarrollen sus fortalezas, teniendo igualdad de oportunidades que les permita tener un crecimiento personal y profesional dentro de su centro laboral, obteniendo como consecuencia el crecimiento institucional logrando cumplir con los objetivos planteados. En un sentido más amplio se comprende que el clima organizacional muestra las percepciones de los trabajadores en el entorno de trabajo y de ellos se puede obtener información importante para que ayude a identificar las dificultades del centro laboral (Li Lan et al., 2019).

Es importante decir que el clima organizacional también hace referencia a que según Peña (2017a) lo define como un grupo de características tangibles e intangibles dentro de una entidad laboral, que influye sobre el comportamiento de sus integrantes. Asimismo, Concalves (como se citó en Mamami, 2019) indica que el clima organizacional es: “Un prodigio que intercede entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se derivan de un comportamiento y que tiene secuelas sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación” (p.1188).

En cuanto a la variable satisfacción laboral, Wang et al. (2018), Parra et al. (2018) y Jahanzeb & Inayat (2021) coinciden en que las reacciones emocionales y

actitudes positivas son el reflejo de las percepciones del colaborador si han hecho un buen o mal trabajo. Por su parte Gamboa (2010) afirma que existen muchos factores que pueden influir en la persona para que sientan un nivel alto o bajo de satisfacción en su centro de trabajo.

Luego de haber efectuado el planteamiento de la problemática, advierto algunas interrogantes que me permite identificar el problema general de la investigación que a saber se plasma en la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de ESSALUD, 2021? Para lo cual se planteó la hipótesis general: Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de ESSALUD, 2021. Y para contrastar la hipótesis científica se formuló el siguiente objetivo general: Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de ESSALUD, 2021.

La presente investigación tuvo una justificación teórica porque pretende ser considerada como referente para las investigaciones posteriores y así puedan tener más conocimiento sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral tomando en cuenta la teoría de Liker y Herzberg. Como justificación práctica, las técnicas y procedimientos que se utilizaron servirán como contribución y fuente a otros estudios que se puedan realizar en un futuro, asimismo en la solución de las problemáticas que impactan negativamente en el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro del Centro de Salud de la Red Asistencial Junín. Se justifica de manera metodológica en la medida que utilicé acorde el instrumento de investigación de acuerdo a las opciones de la escala de Likert, la misma que fue evaluado por jueces expertos de la Universidad Científica del Sur confirmando la validez y confiabilidad del trabajo.

Según la teoría del clima organizacional de Likert (1968), menciona que las condiciones de la organización y la conducta de las jefaturas influyen directamente en el desempeño de los colaboradores, tal como lo refiere Barría-González (2021) el clima organizacional es esencial en una empresa o entidad laboral, porque permite conocer los comportamientos tanto individual y grupal del personal dentro de su centro de trabajo, de igual modo Iglesias y Torres (2018) indican que el clima organizacional es un conjunto que está conformado por un grupo de características que posee una empresa, y tiene un gran impacto en sus colaboradores, debido a que son percibidas y experimentadas por ellos. Esto quiere decir que, de acuerdo a las condiciones de la empresa, tendrán una repercusión en los empleados, ya sea el clima organizacional positivo o negativo.

En la presente investigación, para la variable clima organizacional se definieron 4 dimensiones, como son el liderazgo, motivación, reciprocidad y participación

Con respecto a la primera dimensión, García et al. (2021) refieren al liderazgo como un proceso de comportamiento que tiene influencia a nivel personal y grupal y tiene como fin hacer cumplir los objetivos propuestos. Asimismo, Cervantes et al. (2018) definen esta dimensión como comportamientos por parte de los jefes con diferentes características como el estatus social, la personalidad, la educación y cultura. Para que puedan tener una postura de líder deben mantener un equilibrio en su personalidad, y deben poseer habilidades para conservar y obtener las relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización, su recompensa será entre el reconocimiento, la remuneración y el ascenso.

La segunda dimensión es la motivación, Peña (2017b) refiere que la motivación nace del incentivo que le da el jefe a su colaborador, el jefe debe conocer las

necesidades que sienten sus empleados, Y ellos deben estar ligados a condiciones favorables, ser recompensados y a la vez tener compañeros recíprocos.

La tercera dimensión es la que se refiere a la reciprocidad, y desde la perspectiva de Ruiz (2018) indica que esta dimensión se constituye como un intercambio de ideas, tratos y condiciones que se realizan mutuamente entre colaboradores y jefes.

Finalmente, como cuarta dimensión, es la referida a la participación, desde el punto de vista de Recio et al. (2020) la participación hace referencia al esfuerzo que hace un trabajador para superar los desafíos y competencias que aparecen en el trabajo y el manejo que tiene para superar los problemas. Por otro lado, el autor Báez (2011) indica que la participación es el proceso para obtener derechos de los beneficios y la toma de decisiones relevantes en la organización. Este concepto conlleva a que la directiva empodera a los colaboradores otorgándoles la libertad de conformar comités o sindicatos y de esta manera puedan garantizar sus intereses laborales.

En referencia a la variable satisfacción laboral existen muchos aspectos de suma importancia para generar una adecuada satisfacción en los trabajadores dentro de una organización o entidad. En la teoría de Herzberg (como se citó en Madero 2019) indica que la capacidad de rendimiento que tienen los empleados en el centro laboral depende del grado de satisfacción que experimentan en la organización.

Palma (como se citó en Gonzales et al., 2018) afirma que la satisfacción laboral es la percepción de las expectativas, capacidades y deseos que tienen los colaboradores y están en sincronía con las actividades que realizan los colaboradores en el trabajo, así mismo bajo las condiciones adecuadas, si las condiciones laborales y el trabajo encomendado se acerca más a las expectativas del colaborador será más alto el nivel de satisfacción.

Dentro de la variable satisfacción laboral se identificaron 4 dimensiones como son la significancia de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y beneficios sociales y/o económicos.

La primera dimensión que es la significancia de la tarea; desde la perspectiva de Palma (como se citó en Gonzales et al., 2018), hace referencia a que los colaboradores cuentan con la disposición para la realización del trabajo, y está asociado al esfuerzo y la equidad, similarmente para Cueva (2017) son las funciones más destacadas dentro del centro de trabajo, por lo que se desarrolla de manera consciente, responsable y positivo, contribuyendo a la labor del colaborador.

La segunda dimensión es Condiciones de trabajo, el autor Chiavenato (2007) manifiesta que las condiciones de trabajo son todas aquellas relacionadas a las estructuras, coyunturas, circunstancias en las cuales el colaborador se encuentra desarrollando las funciones encomendadas de acuerdo al puesto que ocupa y sus objetivos trazados dentro de la organización. así mismo, Duran & Parra (2016) afirman que las condiciones laborales son los factores que ofrece la organización, tales como la seguridad, los honorarios, entre otros.

La tercera dimensión es la que se refiere al Reconocimiento Personal y/o Social y desde la perspectiva de Palma (como se citó en Gonzales et al., 2018), es definida como la permanente evaluación y calificación del desarrollo laboral efectuado por el trabajador, desde una perspectiva de identificar los logros alcanzados y el impacto que esto genere en la organización, en función del reconocimiento que los mismos trabajadores u otras personas efectúan. Quiere decir que los colaboradores emplean sus conocimientos y talento para llevar una buena ejecución de sus funciones y alcanzar los objetivos de la empresa y en consecuencia el empleado recibirá una merecida distinción.

Finalmente, como cuarta dimensión es la referida a los beneficios sociales y/o económicos, desde el punto de vista de Palma (como se citó en Gonzales et al., 2018), lo define como el conjunto de actitudes y predisposición del colaborador hacia el trabajo motivado en base a aspectos remunerativos y a toda una estructura de incentivos económicos generándole una sensación de satisfacción y justa equivalencia por las labores desempeñadas.

MÉTODOS

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance correlacional, en el caso de este proyecto de investigación estoy correlacionando las dimensiones de la primera variable con la segunda variable, el corte fue transversal y de tipo básica, el muestreo estuvo conformado por 50 empleados de ambos sexos, mayores de 20 años, se consideró excluidos quienes no deseen ser parte de la presente investigación; y el muestreo fue por conveniencia, recopilando información sobre los problemas planteados. Según Sampieri (2018), el muestreo por conveniencia es la recopilación de información de acuerdo a la facilidad del acceso. En cuanto a la validez y confiabilidad, el instrumento fue validado por los jueces expertos de la Universidad Científica del Sur y se utilizó el estadístico alfa de Cronbach, para la variable clima organizacional se obtuvo un coeficiente de 0,584, y para la variable satisfacción laboral 0.832. Según Tuapanta et al. (2019) el nivel de fiabilidad en el alfa de Cronbach se considera bueno cuando oscila entre 0,5 - 0,7. Para efectuarse la encuesta se tuvo la autorización del jefe de la oficina de administración del Centro de Salud de la Red Asistencial Junín. Para medir el grado de las variables, se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman. Así mismo se cumplió con los principios éticos comenzando por la propiedad intelectual de los autores utilizando la norma APA, donde se consideran toda la información de los autores citados.

RESULTADOS

a. coeficiente de fiabilidad de Alfa de Crombach

La confiabilidad del instrumento fue a través del Alfa de Cronbach (α) obteniendo un coeficiente total de 0,832, así mismo para la variable clima organizacional se obtuvo un coeficiente de 0,584, y para la variable satisfacción laboral 0.832, verificando una validez de bueno a muy bueno.

Tabla 1:

Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente]0.9, 1]
2	Muy bueno]0.7, 0.9]
3	Bueno]0.5, 0.7]
4	Regular]0.3, 0.5]
5	Deficiente	0, 0.3]

b. Prueba de normalidad

Se aprecia la prueba de normalidad para poder establecer el estadístico a usar en las pruebas de hipótesis de investigación, teniendo en consideración el tamaño de la muestra que es de 50, me enfoco en el estadístico de Shapiro Wilk se consideró los puntajes totales para las variables y dimensiones, obteniéndose todos los p valor <0.05 Por lo tanto, todas las distribuciones de las variables y dimensiones son no normales, por ende, se aplicó las pruebas no paramétricas. En vista que el objetivo de la investigación es conocer la correlación entre las variables, se aplicará la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 2
Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	.925	50	.004
motivación	.762	50	<.001
Reciprocidad	.601	50	<.001
participación	.840	50	<.001
Clima Organizacional	.928	50	.005
satisfacción Laboral	.912	50	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics

c. Prueba de correlación de hipótesis general

A continuación, se presentan los resultados para analizar el objetivo general e identificar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, en ese sentido se utilizaron las pruebas no paramétricas que nos permitió determinar si en la prueba estadística realizada aceptaremos la hipótesis alterna (H_a), o la hipótesis nula (H_0).

Objetivo general: Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de ESSALUD, 2021.

Hipótesis general (H_a): Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de ESSALUD, 2021.

Hipótesis nula (H_0): No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de ESSALUD, 2021.

Como se observa los resultados para la hipótesis general, de acuerdo con la prueba de hipótesis en la tabla 3 de correlación “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral”. El coeficiente Spearman es de 0.745 el cual corresponde a una “correlación positiva considerable” y el p-valor es 0.001 inferior al 0.05. Es así como se

afirma que “el Clima organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral en la Red asistencial Junín de Essalud.” Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 3

Prueba de correlación de hipótesis general (Clima organizacional y satisfacción laboral)

			CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1.000	.745**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	50	50
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	.745**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	50	50

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

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics

d. Prueba de correlación de hipótesis específica 1

Objetivo específico 1: Determinar cuál es la relación que existe entre en liderazgo y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de ESSALUD, 2021.

Hipótesis específica 1 (Ha): Existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de ESSALUD, 2021.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación directa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de ESSALUD, 2021.

La correlación entre el liderazgo y la satisfacción laboral según el coeficiente de Rho Spearman arrojó un resultado de 0.358 que corresponde a una “correlación positiva media” y el p-valor es 0.011 inferior al 0.05 por lo tanto Se afirma que existe una relación directa entre la dimensión liderazgo y satisfacción laboral en la Red asistencial Junín de Essalud 2021. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 4

Resultado de correlación de Liderazgo y Satisfacción laboral

			LIDERAZGO	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1.000	.358*
		Sig. (bilateral)	.	.011
		N	50	50
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	.358*	1.000
		Sig. (bilateral)	.011	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics

e. Prueba de correlación de hipótesis específica 2

Objetivo específico 2: Determinar cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de Essalud, 2021.

Hipótesis específica 2 (Ha): Existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de Essalud, 2021.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de Essalud, 2021.

Se observa los resultados para la hipótesis específica 2, de acuerdo con la prueba de hipótesis en la tabla 5 de correlación, la dimensión “motivación” y su relación con la satisfacción laboral. El coeficiente Spearman es de 0.804 que corresponde a una “correlación positiva muy fuerte” y el p-valor es 0.01 inferior al 0.05. Se afirma que existe una relación directa entre la dimensión “Motivación” y satisfacción laboral en la Red asistencial Junín de Essalud. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 5

Resultado de correlación de Motivación y Satisfacción laboral

			MOTIVACION	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	1.000	.804**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	50	50
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	.804**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	50	50

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

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics

f. Prueba de correlación de hipótesis específica 3

Objetivo específico 3: Determinar cuál es la relación que existe entre la reciprocidad y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de Essalud, 2021.

Hipótesis específica 3 (Ha): Existe relación directa entre la reciprocidad y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de Essalud, 2021.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación directa entre la reciprocidad y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de Essalud, 2021

Como se puede observar en la prueba de hipótesis específica 3, en la tabla 6 de correlación, la dimensión “reciprocidad” y su relación con la satisfacción laboral. El coeficiente Spearman es de 0.015 que corresponde a una “correlación positiva media” y el p-valor es 0.916 superior al 0.05. Por lo tanto, la relación entre la dimensión reciprocidad y satisfacción laboral en la Red asistencial Junín de Essalud es poco significativo. Consecuentemente, se confirma la hipótesis nula.

Tabla 6

Resultado de correlación de Reciprocidad y Satisfacción laboral

			RECIPROCIDAD	SATISFACCION_LABORAL
Rho de Spearman	RECIPROCIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	.015
		Sig. (bilateral)	.	.916
		N	50	50
	SATISFACCION_LABORAL	Coefficiente de correlación	.015	1.000
		Sig. (bilateral)	.916	.
		N	50	50

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics

g. Prueba de correlación de hipótesis específica 4

Objetivo específico 4: Determinar cuál es la relación que existe entre la participación y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de Essalud, 2021

Hipótesis específica 4 (Ha): Existe relación directa entre la participación y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de Essalud, 2021.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación directa entre la participación y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de Essalud, 2021.

Con la prueba de hipótesis específica en la tabla 7 de correlación, la dimensión “participación” y satisfacción laboral. El coeficiente Spearman es de 0.743 que corresponde a una “correlación positiva considerable” y el p-valor es 0.001 inferior al 0.05. Se afirma que existe relación directa entre la participación y la satisfacción laboral en la Red Asistencial Junín de Essalud. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 7

Resultado de correlación de participación y Satisfacción laboral

		PARTICIPACION		SATISFACCION LABORAL	
Rho de Spearman	PARTICIPACION	Coeficiente de correlación	1.000	.743**	
		Sig. (bilateral)	.	<.001	
		N	50	50	
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	.743**	1.000	
		Sig. (bilateral)	<.001	.	
		N	50	50	

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

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics

DISCUSIÓN

Los resultados del presente proyecto objeto de investigación muestran que se logró obtener un coeficiente de correlación “Rho de Spearman” de 0.745 lo que evidencia una alta correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, la cual se puede corroborar con los estudios de Araujo et al. (2017) reportaron que cuando en una empresa o entidad existe un mejor clima organizacional, el colaborador experimenta mayor satisfacción laboral. Así mismo la investigación de Paredes et al. (2021) demostró que el clima organizacional tiene una relación positiva en la satisfacción laboral y consideró que un adecuado ambiente laboral es igual a una calidad de vida laboral y en consecuencia influye en el comportamiento y el buen desempeño del empleado.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se halló una correlación “Rho de Spearman” de 0.358, la cual corresponde a una correlación positiva considerable entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral, en ese sentido García et al. (2020) y Cervantes et al. (2018) en sus estudios, coinciden en que el liderazgo es un

comportamiento por parte de los jefes de área, que logran influenciar tanto en lo personal y grupal, con la finalidad de llegar a cumplir con los objetivos deseados.

Los resultados de la hipótesis específica 2, obtuvo una correlación “Rho de Spearman” de 0.804 lo que muestra una correlación positiva muy fuerte, entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral, la cual Ruiz & Ortega (2018) en su trabajo de investigación concluyeron que cuanto más alto sea el nivel de motivación, los colaboradores tendrán como resultado un alto índice de satisfacción laboral, asimismo Peña (2018) concluyó para que la satisfacción tenga un nivel, el empleado debe ser motivado cubriéndole sus necesidades y deseos.

En la hipótesis específica 3, se obtuvo una correlación “Rho de Spearman” de 0.015, lo que muestra una correlación positiva mediana entre la dimensión reciprocidad y la variable satisfacción laboral, en ese sentido, Espinoza (2018) en su estudio de investigación concluyó que, a mayor reciprocidad, la satisfacción laboral será altamente aceptable, por otro lado, Rodríguez et al. (2010) explican que la reciprocidad es la compensación que el empleado recibe por sus esfuerzos, obteniendo un grado alto de satisfacción.

Como cuarta y última hipótesis específica, se obtuvo una correlación “Rho de Spearman” de 0.743, lo que se puede observar una correlación positiva considerable entre la dimensión participación y la variable satisfacción laboral, tal como lo indicaron Recio et al. (2020) en su investigación concluyeron que la participación es el esfuerzo que realiza un colaborador para superar los retos y competencias que se presentan en el trabajo y la capacidad que tienen para solucionar las dificultades que se presentan. Por otro lado, el autor Báez (2011) indica que la participación es un proceso para lograr obtener los derechos a los beneficios en la organización. En consecuencia, esto lleva a

empoderar a los trabajadores, teniendo la libertad de conformar gremios sindicales garantizando sus beneficios laborales.

Dentro de las limitaciones que se advirtieron, en primer lugar, es la referida a la selección de personal para la recolección de datos, toda vez que los trabajadores del centro de salud tienen desconfianza para manifestar sus opiniones, a pesar que el cuestionario es de carácter anónimo; asimismo otra de las limitaciones advertidas fue el factor del ausentismo laboral, es decir que por motivos del Covid19 una gran parte de los colaboradores se encontraban con permiso, descanso médico o licencia.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo se ha podido determinar que existe relación directa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral a través de los resultados hallados en la investigación, en ese sentido concluyo sosteniendo que un adecuado clima organizacional genera mayor satisfacción laboral, el clima organizacional y la satisfacción laboral cumple un eje fundamental dentro de una organización, por lo que de ambas variables dependen de las condiciones y características que tiene una entidad laboral.

El objetivo específico 1, se llegó a la conclusión que el liderazgo es importante en una entidad de trabajo, porque es el proceso de influir en los colaboradores para lograr con los objetivos propuestos, si no se aplica un liderazgo adecuado las probabilidades que se consiga una satisfacción laboral es mínima.

En cuanto al objetivo específico 2, se concluyó, para que un colaborador tenga un nivel alto de satisfacción laboral, es en base a la motivación que recibe por parte de su empleador o jefe.

Asimismo, para el objetivo específico 3, menciona que la reciprocidad es de suma importancia para lograr un alto grado de satisfacción laboral, mediante el intercambio de ideas, tratos y condiciones que se realizan mutuamente entre colaboradores y jefes.

Como cuarto y último objetivo específico 4, es fundamental promover la participación de los colaboradores en la misión de una organización, asimismo la participación es un derecho a los beneficios que tiene un colaborador en una empresa, trayendo como resultado un nivel de satisfacción laboral adecuado.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la organización desarrollar estrategias relacionadas al mejoramiento del clima organizacional para lograr la satisfacción de sus colaboradores y como consecuencia elevará la productividad.

Se recomienda fortalecer la calidad del liderazgo institucional, siendo más inclusivo, con la participación de todos los colaboradores a favor de la organización.

La motivación por tener una correlación positiva muy fuerte con la satisfacción laboral se debe de mantener poniendo en marcha medidas como la creación de un plan de incentivos de esa manera se estimulará el mejor desempeño laboral.

Por otro lado, se recomienda que el compromiso entre colaborador y organización sea recíproco, se trata de compensar al empleado por los esfuerzos realizados, asimismo el colaborador tiene que cuidar su centro de labores

Por último, se recomienda que la organización permita la participación de los colaboradores proponiendo mejoras e ideas relacionadas con el trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, G (2020). Satisfacción laboral vs Clima organizacional “Percepciones de los empleados de una organización comercial de Guatemala. [tesis para optar al grado de Magister en Administración (MBA)]
- <http://hdl.handle.net/10784/17463>
- Araujo, P., Caballero & E., Jarama, R. (2017). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 4(1), 75 - 94. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1275>
- Báez, J. (2011) La participación de los trabajadores en la empresa. El caso de Irlanda. : “La participación de los trabajadores en la empresa. El caso de Irlanda”, CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, n° 70, 127-148. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17418829006>
- Castro, C (2020). El Liderazgo y el Clima Laboral en el Área de Caja en el Servicio de Administración Tributaria de Lima Metropolitana, 2019 [tesis de grado de bachiller en ciencias administrativas y gestión de empresas] Repositorio Institucionna Universidad Las Américas.
- <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1072>
- Cervantes, J. N., Vargas, J. & Vásquez, G. (2018) Relación de la cultura organizacional entre México y Estados Unidos. *Revista Centroamericana De Administración Pública* 74. https://doi.org/10.35485/RCAP74_8 recuperado de https://www.researchgate.net/publication/333438640_Relacion_de_la_cultura_organizacional_entre_Mexico_vs_Estados_Unidos

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. McGraw-Hill
- García, G., Vesga, J., Gómez, C. (2021) Clima organizacional: teoría y práctica.
Editorial Universidad Católica de Colombia.
<https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- González, J., Ramírez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318.
 Recuperado de:
- Gonzales, R., Ponce, H., Rios, D., Vargas, C. (2018) Felicidad y Satisfacción Laboral de los Consultores Empresariales de Lima Metropolitana y el Callao [tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú]
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/13206>
https://www.ilo.org/empent/Projects/WCMS_767442/lang--es/index.htm
- Iglesias y Torres (2018) Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería* 34(1):197-209
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
- Jahanzeb & Inayat (2021). Un estudio de la satisfacción laboral y su efecto en el desempeño de los empleados que trabajan en organizaciones del sector privado, Peshawar. *Revista Education Research International / Hindawi*,
<https://doi.org/10.1155/2021/1751495>. Recuperado de:
<https://www.hindawi.com/journals/edri/2021/1751495/>

- Lan, L., Huang, T., Kao, L., Wang, J. (2019). La relación entre el clima organizacional, estrés laboral, agotamiento laboral, y retención de farmacéuticos. *Journal of Occupational Health* 1(9). <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12079>
- Mamani, W. (2019). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la dirección regional agraria de la región puno. *Revista de investigaciones de la escuela de posgrado*, 8(3), 1187-1194.
<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2019.3.1376>. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9541>
- OIT (2020). Impacto de SCORE Training en las prácticas de gestión, las condiciones de trabajo y los resultados empresariales de las PYME en el Perú. Oficina Internacional del Trabajo, ISBN: 978-9-22-033131-6
- Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., & Pacheco, A., (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 410-422
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.437>
- Paredes, P., Alemán, A., & Castro, T. (2021). Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del Guayas, Ecuador. *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias económicas Y Sociales*, 3(2), 1-25. <https://doi.org/10.47666/summa.3.2.23>
- Parra, M., Duran, S., & Márceles, V., Yarzagaray, J & Ramirez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Espacios* 39. 21-35. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329787896_Factores_del_clima_or

ganizacional_existentes_en_el_area_administrativa_en_empresas_de_Barranquilla

Peña, H. (2018) *Clima Organizacional. Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. UPSE. ISBN : 978-9942-776-07-5 <http://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/book/4>

Presidente de Essalud dialoga con sindicatos de su institución para mejorar clima laboral (3 de setiembre de 2021). *Diario El Peruano*.
<https://elperuano.pe/noticia/128937-presidente-de-essalud-dialoga-con-sindicatos-de-su-institucion-para-mejorar-clima-laboral>

Recio Reyes, R., Balderas, M. & Gómez D.. *Clima Organizacional En Una Empresa Minera De San Luis Potosí*. *Trascender, contabilidad y gestión* 11, 2-19, DOI: 10.36791/tcg.v11i0.62. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/343995612_Clima_organizacional_en_una_empresa_minera_de_San_Luis_Potosi

Rodríguez Salvá, Armando, Álvarez Pérez, Adolfo, Sosa Lorenzo, Irma, De Vos, Pol, Bonet Gorbea, Mariano H, & Van der Stuyft. (2010). *Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo*. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196.
 Recuperado de 2021, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032010000200008&lng=es&tlng=es

Ruiz, J. (2018) *Gratitud, reciprocidad y racionalidad económica en la conducta empresarial. Un primer modelo*. *Filosofía de la economía* 8(1). Recuperado de
<https://ojs.econ.uba.ar/index.php/CIECE/article/view/1912>

Wang Y, Tsai C, Tsai F, Huang W, De la Cruz S. (2018) Antecedentes y consecuencias del capital psicológico de los empresarios. *Sostenibilidad* 10(10):3717

<https://doi.org/10.3390/su10103717>

Wilches, N (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia. [tesis para optar del grado de maestría gestión social empresarial] Repositorio Institucional Universidad Externado

de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>

ANEXOS

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN: Cuestionario

Ítem	Preguntas	Escala				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Existe una relación agradable entre la jefatura y los colaboradores					
2	Las jefaturas son comprensivas cuando un colaborador comete un error					
3	Las jefaturas muestran interés por los colaboradores, de cómo se sienten y de sus problemas					
4	Las iniciativas que uno tiene son puntos a favor para el ascenso profesional					
5	Cuando se me encomienda un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.					
6	Los trabajadores estamos comprometidos con nuestro trabajo					
7	La organización da facilidad para que cualquier colaborador pueda presentar ideas nuevas					
8	En la toma de decisiones se consideran los aportes y participaciones de todos los miembros de la organización					
9	La jefatura me estimula para mejorar mi trabajo					
10	Se percibe un ambiente agradable y confortable					
11	Las acciones de control se realizan de forma planificada.					
12	Me siento a gusto con mis aportes en los resultados de los objetivos trazados por la organización					
13	La organización me otorga bonos económicos en compensación por mis buenos resultados					
14	En mi centro laboral puedo negociar el aumento de mis honorarios					

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y Nombre del experto	Acosta Medina Luis Enrique	
Especialidad del experto	Ingeniero de sistemas	
Código de colegiatura		
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=79003	link

Fecha: 25 de octubre del 2021



Firma del Juez Experto
 Luis Enrique Acosta
 DNI: 42810213

1. Suficiencia: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta
2. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
3. Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
4. Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Nombre del instrumento: Cuestionario

Autor: Lizbeth Diana Malpartida Gonzales

Dirigido a: Personal de la Red Asistencial Junín de ESSALUD

Valoración del instrumento:

Observaciones :el instrumento en mención es aplicable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombre del experto	MEZA RODRIGUEZ, ROLANDO
Especialidad del experto	NEGOCIOS Y MARKETING
Código de colegiatura	CAL 26237
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do

Fecha: 11 de diciembre del 2021



 Firma del Juez Experto
 Nombre y apellidos

DNI: 10749718

ORCID: 0000-0003-3834-4047



 Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	TORRES CABANILLAS LUIS ALBERTO
Especialidad del experto	INGENIERO ESTADISTICO
Código de colegiatura	CIP NRO. 49863
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

PT4391

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

3

Submitted to Universidad Cientifica del Sur

Trabajo del estudiante

1%

4

moam.info

Fuente de Internet

<1%

5

www.amazon.com

Fuente de Internet

<1%

6

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1%

7

Submitted to espam

Trabajo del estudiante

<1%

8

gestion.pe

Fuente de Internet

<1%

9

repositorio-dev.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

10

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias: < 12 words

Excluir bibliografía

Activo

INFORME DE REVISIÓN DE TESIS

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 6
INFORME DE REVISION DEL PROYECTO DE TESIS

Lima, 27 octubre de 2021.

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales

A fin de cumplir con el encargo de revisar el proyecto de tesis le presento mi revisión:

Tesista:	Lizbeth Diana Malpartida Gonzales	
Título del Proyecto de tesis	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA RED ASISTENCIAL JUNÍN DE ESSALUD - 2021"	
Comentario	Adjunto lista de observaciones que sustentan el veredicto de este informe	
Luego de haber revisado el informe, se resuelve:		
Aprobado <input checked="" type="checkbox"/> ()	Aprobado si se levanta las observaciones <input type="checkbox"/> ()	Rechazado <input type="checkbox"/> ()
Revisor / Jurado:	HUACHACA URBINA, ANTONIO ROBERTO	Presidente (X) <input type="checkbox"/>

Atentamente,

Jurado revisor
 Dr. Antonio Roberto, Huachaca Urbina

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN. ALFA DE CRONBACH

Escala 1: Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.584	7

Escala 2: Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.869	7