UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD DE SALUD ESTATAL, 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

VALDIVIA REYES LESVIA KARIN
CODIGO ORCID: 0000-0003-1353-4303

ASESOR:

MG. GOMEZ ACHOCALLA JOSE LUIS
CODIGO ORCID: 0000-0002-5410-0512

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

ENERO – 2022

Dedicatoria:

Quiero dedicar mi tesis a mis Amados Padres a pesar que estuvieron con sus dolencias por sus enfermedades, eran consciente que estudiaba y con voz baja y mirada me decían "Adelante", Échale Ganas Tú Puedes hasta que termines, lo vas a lograr vas a ver.

Se que desde el cielo me iluminan para seguir adelante con mis logros profesionales.

A mi amado esposo, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos mas turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances los permitían.

También les dedico a mis tres bellos hijos Lucia, Camilo y Victoria, quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

¡A todos ellos, muchas gracias!

Agradecimientos

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi universidad, gracias a mi universidad por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona.

Quiero extender mi profundo agradecimiento a mi hermanita Edith porque en los momentos más fuertes que hemos pasado siempre hemos estado juntas. Se que siempre contare con ella. Siempre Juntas.

En mi vida universitaria me encontré con compañeros que se hicieron mis amigos en especial hablo de la Reina Rubit, quiero agradecerle porque siempre estuvo ahí para sostenerme y continuar a pesar del dolor que tenia por la perdida de mis amados padres. Gracias por tu amistad verdadera.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general demostrar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. La hipótesis planteada manifestó que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. La metodología implementada en el estudio, recurrió a la perspectiva cuantitativa, tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental. La población fue de 120 participantes y la muestra de 92 individuos, ambos grupos presentan trabajadores del área administrativa de una entidad de salud estatal. Para obtener resultados verídicos y conclusiones sólidas, se empleó un cuestionario como instrumentó de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que el 37 % consideró en un nivel medio la presencia de la satisfacción laboral y el 56,5 % consideró en un nivel medio la presencia del clima organizacional. La conclusión principal evidenció que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. La correlación de Spearman evidenció que r=0.781, valor representado como alto y en $p < 0.05$ demuestra la significancia.

Palabras Clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, productividad, ambiente laboral

Abstract

The general objective of the research was to demonstrate the relationship between organizational climate and job satisfaction in the administrative area of a state health entity, Lima, 2021. The hypothesis stated that the organizational climate is significantly related to job satisfaction in the administrative area of a state health entity, Lima, 2021. The methodology implemented in the study resorted to a quantitative perspective, basic type, correlational level and non-experimental design. The population consisted of 120 participants and the sample of 92 individuals, both groups presented workers in the administrative area of a state health entity. In order to obtain truthful results and solid conclusions, a questionnaire was used as a data collection instrument. The results showed that 37% considered the presence of job satisfaction at a medium level and 56.5% considered the presence of organizational climate at a medium level. The main conclusion showed that the organizational climate is significantly related to job satisfaction in the administrative area of a state health entity, Lima, 2021. Spearman's correlation showed that r=0.781, value represented as high and $p < 0.05$ demonstrates significance.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, productivity, work environment, work environment

Tabla de contenidos

Dedicatoria ii

Agradecimientos iii

Resumen iv

Abstract v

Lista de Tablas ix

Lista de figuras xiv

Introducción 1

Capítulo I: Problema de la Investigación 3

1.1 Descripción de la Realidad Problemática 3

1.2 Delimitación de la investigación 4

1.3 Planteamiento del Problema 5

1.3.1 Problema General 5

1.3.2 Problemas Específicos. 5

1.4 Objetivos de la Investigación 6

1.4.1 Objetivo General. 6

1.4.2 Objetivos Específicos. 6

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación 6

1.6 Limitaciones de la Investigación 7

2.1 Antecedentes de la Investigación 8

2.1.1. Internacionales. 8

2.1.2. Nacionales. 9

2.2 Bases teóricas 11

2.3 Definición de Términos Básicos....18

Capítulo III: Metodologia de Investigación 23

3.1 Enfoque de la Investigación 23

3.2 Hipótesis y Variables....23

3.2.1 Hipótesis general....23

3.2.2 Hipótesis secundarias....23

Variables....24

Operacionalización de variables. 24

3.3 Tipo de Investigación 29

3.4 Diseño de la investigación....29

3.5 Población y Muestra 29

3.5.1 Población....29

3.5.2. Muestra 29

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos....30

3.6.1 Técnica....30

3.6.2 Instrumento de recolección de datos....30

Capítulo IV: Resultados 32

4.1 Análisis de los Resultados 32

4.1.1 Distribución de frecuencia 32

4.1.2 Correlación. 42

4.2 Discusión 47

Conclusiones 49

Recomendaciones 50

Referencias 51

APÉNDICE A: Matriz de consistencia 62

APÉNDICE B: Instrumento de la Investigación 66

APÉNDICE C: Instrumento de Validación 74

APÉNDICE D: Base de datos 92

APÉNDICE E: Resultados descriptivos del instrumento de recolección de datos 97

APÉNDICE F: Resultados descriptivos del instrumento de recolección de datos 98

ANEXO: Organigrama 146

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables 27

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento 30

Tabla 3: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos 31

Tabla 4: Variable - Clima organizacional 32

Tabla 5: Dimensión - Relaciones 33

Tabla 6: Dimensión - Cooperación 34

Tabla 7: Dimensión - Estándares 35

Tabla 8: Dimensión - Conflicto 36

Tabla 9: Dimensión - Identidad 37

Tabla 10 Variable - Satisfacción laboral 38

Tabla 11: Dimensión - Condiciones de trabajo 39

Tabla 12: Dimensión - Inestabilidad del empleo 40

Tabla 13: Dimensión - Reconocimiento personal 41

Tabla 14: Correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral 42

Tabla 15: Correlación entre las variables clima organizacional y condiciones de trabajo 43

Tabla 16: Correlación entre las variables clima organizacional e Inestabilidad del empleo 44

Tabla 17: Correlación entre las variables clima organizacional y reconocimiento personal 45

Tabla 18: Prueba de normalidad 97

Tabla 19: ítem 01- La percepción del personal respecto a la gestión de la institución influye en el clima organizacional 98

Tabla 20: ítem 02- La percepción del personal es un elemento fundamental para establecer el estado del clima organizacional de la institución. 99

Tabla 21: ítem 03- La interacción entre los trabajadores es un factor dependiente del clima organizacional dentro de la institución.....100
Tabla 22: ítem 04- La interacción constante en el ámbito laboral permite que se consoliden satisfactoriamente los objetivos institucionales 101
Tabla 23: ítem 05- La conducta positiva entre los trabajadores de la institución posibilita la satisfacción laboral.....102
Tabla 24: ítem 06- Es necesario evaluar la conducta de los trabajadores periódicamente para analizar su punto de vista frente al clima organizacional de la institución 103
Tabla 25: ítem 07- El trabajo colaborativo intensifica la presencia de un clima organizacional adecuado.....104
Tabla 26: ítem 08- Si los trabajadores laboran colectivamente probablemente obtengan resultados fructíferos y un clima organizacional estable.....106
Tabla 27: ítem 09- El constante apoyo en las diversas áreas de la institución permitirá que se desarrolle un clima organizacional eficiente 107
Tabla 28: ítem 10- De no existir un apoyo y cooperación, es posible que el clima organizacional se encuentre en un estado negativo y perjudique a la gestión institucional 108
Tabla 29: ítem 11- La productividad es el reflejo de un clima organizacional adecuado y una satisfacción laboral colectiva y personal 109
Tabla 30: ítem 12- La productividad se relaciona positivamente con el clima organizacional....110
Tabla 31: ítem 13- Los procesos normativos imponen una organización en la institución.....111
Tabla 32: ítem 14- Los procesos normativos correctamente ejecutados posibilitan la mejora del área administrativa dentro de la institución.....112

Tabla 33: ítem 15- Las estrategias de trabajo pueden solidificar un clima organizacional adecuado en el área administrativa de la institución 113

Tabla 34: ítem 16- las estrategias de trabajo inciden satisfactoriamente en la productividad de la institución. 114

Tabla 35: ítem 17- El rendimiento profesional de cada trabajador se refleja en el clima organizacional de la institución 115

Tabla 36:: ítem 18- El rendimiento de cada trabajador es importante para el desarrollo institucional 116

Tabla 37: ítem 19- Los juicios son un factor negativo en el clima organizacional 117

Tabla 38: ítem 20- La presencia de juicios puede afectar la productividad de la institución.....119

Tabla 39: ítem 21- La confrontación entre laboradores genera una incomodidad y afecta negativamente a la satisfacción laboral 120

Tabla 40: ítem 22- La confrontación constante entre trabajadores crea un clima desorganizado, irresponsable e irrespetuoso en la institución 121

Tabla 41: ítem 23- Buscar soluciones efectivas a conflictos dentro de la institución refleja un grupo de trabajadores agiles. 122

Tabla 42: ítem 24- La implementación de estrategias de búsqueda de solución permite crear un clima organizacional efectivo. 123

Tabla 43: ítem 25- Reflejar un grupo de trabajadores unidos evidencia un clima organizacional adecuado. 124

Tabla 44: ítem 26- Implementar estrategias de solidificación y un vínculo laboral estable entre los trabajadores permite plasmar un clima organizacional adecuado. 125

Tabla 45: ítem 27- Los objetivos personales de cada trabajador presentan una relación con los objetivos generales de la institución.....126
Tabla 46: ítem 28- Si los trabajadores comparten objetivos personales probablemente creen un clima organizacional fraternal.....127
Tabla 47: ítem 29- El ambiente laboral adecuado es importante para que los trabajadores estén satisfechos con sus funciones y la gestión de la institución.....128
Tabla 48: ítem 30- Si existe un ambiente laboral armonioso y solidario, es posible evidenciar la satisfacción laboral.....129
Tabla 49: ítem 31- Brindar un horario flexible y adaptable a las actividades diarias del trabajador permite el desarrollo de la satisfacción laboral. 130
Tabla 50: ítem 32- Los horarios deben brindar espacios con tiempos adecuados que permita brindar un momento de descanso a los trabajadores 132
Tabla 51: ítem 33- La relación con los colegas debe ser solidario y responsable. 133
Tabla 52: ítem 34- La relación entre los colegas es un factor importante al determinar la satisfacción laboral. 134
Tabla 53: ítem 35- El estrés influye negativamente en el clima organizacional y satisfacción laboral. 135
Tabla 54: ítem 36- El estrés es un factor determinante que provoca una inestabilidad en el desempeño laboral.....136
Tabla 55: ítem 37-La desmotivación provoca la escasez de la satisfacción laboral entre los trabajadores 137
Tabla 56: ítem 38- La desmotivación genera una baja productividad.....138
Tabla 57: ítem 39- Los incentivos favorecen a la satisfacción laboral.....139

Tabla 58: ítem 40- Los incentivos con mayor satisfacción y persuasión en el trabajador son el aumento de remuneración y días libres 140
Tabla 59: ítem 41- Los ascensos son considerados como factores que generan una satisfacción laboral en la institución 141
Tabla 60: ítem 42- Los ascensos inciden positivamente en el desarrollo profesional del trabajador. 142
Tabla 61: ítem 43- El fortalecimiento de autoestima en los trabajadores genera una satisfacción laboral y un clima organizacional adecuado. 143
Tabla 62: ítem 44- Motivar a los trabajadores fortalece su autoestima. 144

Lista de figuras

Figura 1: Grafico de barras de la variable “Clima organizacional” 32

Figura 2: Grafico de barras de la dimensión “Relaciones” 33

Figura 3: Grafico de barras de la dimensión “Cooperación” 34

Figura 4: Grafico de barras de la dimensión “Estándares”.....35

Figura 5: Grafico de barras de la dimensión “Conflicto”.....36

Figura 6: Grafico de barras de la dimensión “Identidad”.....37

Figura 7: Grafico de barras de la variable “Satisfacción laboral” 38

Figura 8: Grafico de barras de la dimensión “Condiciones de trabajo” 39

Figura 9: Grafico de barras de la dimensión “Inestabilidad del empleo”.....40

Figura 10: Grafico de barras de la dimensión “Reconocimiento personal” 41

Figura 11: Grafico de barras del ítem 01- La percepción del personal respecto a la gestión de la institución influye en el clima organizacional.....98

Figura 12: Grafico de barras del ítem 02- La percepción del personal es un elemento fundamental para establecer el estado del clima organizacional de la institución 99

Figura 13: Grafico de barras del ítem 03- La interacción entre los trabajadores es un factor dependiente del clima organizacional dentro de la institución.....101

Figura 14: Grafico de barras del ítem 04- La interacción constante en el ámbito laboral permite que se consoliden satisfactoriamente los objetivos institucionales.....102

Figura 15: Grafico de barras del ítem 05- La conducta positiva entre los trabajadores de la institución posibilita la satisfacción laboral. 103

Figura 16: Grafico de barras del ítem 06- Es necesario evaluar la conducta de los trabajadores periódicamente para analizar su punto de vista frente al clima organizacional de la institución.104

Figura 17: Grafico de barras del ítem 07- El trabajo colaborativo intensifica la presencia de un clima organizacional adecuado. 105
Figura 18: Grafico de barras del ítem 08- Si los trabajadores laboran colectivamente probablemente obtengan resultados fructíferos y un clima organizacional estable 106
Figura 19: Grafico de barras del ítem 09- El constante apoyo en las diversas áreas de la institución permitirá que se desarrolle un clima organizacional eficiente. 107
Figura 20: Grafico de barras del ítem 10- De no existir un apoyo y cooperación, es posible que el clima organizacional se encuentre en un estado negativo y perjudique a la gestión institucional. 108
Figura 21: Grafico de barras del ítem 11- La productividad es el reflejo de un clima organizacional adecuado y una satisfacción laboral colectiva y personal.....110
Figura 22: Grafico de barras del ítem 12- La productividad se relaciona positivamente con el clima organizacional 111
Figura 23: Grafico de barras del ítem 13- Los procesos normativos imponen una organización en la institución 112
Figura 24: Grafico de barras del ítem 14- Los procesos normativos correctamente ejecutados posibilitan la mejora del área administrativa dentro de la institución.....113
Figura 25: Grafico de barras del ítem 15- Las estrategias de trabajo pueden solidificar un clima organizacional adecuado en el área administrativa de la institución.....114
Figura 26: Grafico de barras del ítem 16- las estrategias de trabajo inciden satisfactoriamente en la productividad de la institución. 115
Figura 27: Grafico de barras del ítem 17- El rendimiento profesional de cada trabajador se refleja en el clima organizacional de la institución 116

Figura 28: Grafico de barras del ítem 18- El rendimiento de cada trabajador es importante para el desarrollo institucional. 117
Figura 29: Grafico de barras del ítem 19-Los juicios son un factor negativo en el clima organizacional 118
Figura 30: Grafico de barras del ítem 20- La presencia de juicios puede afectar la productividad de la institución 119
Figura 31: Grafico de barras del ítem 21- La confrontación entre laboradores genera una incomodidad y afecta negativamente a la satisfacción laboral.....120
Figura 32: Grafico de barras del ítem 22- La confrontación constante entre trabajadores crea un clima desorganizado, irresponsable e irrespetuoso en la institución.....121
Figura 33: Grafico de barras del ítem 23- Buscar soluciones efectivas a conflictos dentro de la institución refleja un grupo de trabajadores agiles.....122
Figura 34: Grafico de barras del ítem 24- La implementación de estrategias de búsqueda de solución permite crear un clima organizacional efectivo.....124
Figura 35: Grafico de barras del ítem 25- Reflejar un grupo de trabajadores unidos evidencia un clima organizacional adecuado 125
Figura 36: Grafico de barras del ítem 26- Implementar estrategias de solidificación y un vínculo laboral estable entre los trabajadores permite plasmar un clima organizacional adecuado 126
Figura 37: Grafico de barras del ítem 27- Los objetivos personales de cada trabajador presentan una relación con los objetivos generales de la institución.....127
Figura 38: Grafico de barras del ítem 28- Si los trabajadores comparten objetivos personales probablemente creen un clima organizacional fraternal.....128

Figura 39: Grafico de barras del ítem 29- El ambiente laboral adecuado es importante para que los trabajadores estén satisfechos con sus funciones y la gestión de la institución.....129
Figura 40: Grafico de barras del ítem 30- Si existe un ambiente laboral armonioso y solidario, es posible evidenciar la satisfacción laboral.....130
Figura 41: Grafico de barras del ítem 31- Brindar un horario flexible y adaptable a las actividades diarias del trabajador permite el desarrollo de la satisfacción laboral.....131
Figura 42: Grafico de barras del ítem 32- Los horarios deben brindar espacios con tiempos adecuados que permita brindar un momento de descanso a los trabajadores.....132
Figura 43: Grafico de barras del ítem 33- La relación con los colegas debe ser solidario y responsable. 133
Figura 44: Grafico de barras del ítem 34- La relación entre los colegas es un factor importante al determinar la satisfacción laboral. 134
Figura 45: Grafico de barras del ítem 35- El estrés influye negativamente en el clima organizacional y satisfacción laboral. 135
Figura 46: Grafico de barras del ítem 36- El estrés es un factor determinante que provoca una inestabilidad en el desempeño laboral.....136
Figura 47: Grafico de barras del ítem 37-La desmotivación provoca la escasez de la satisfacción laboral entre los trabajadores. 137
Figura 48: Grafico de barras del ítem 38- La desmotivación genera una baja productividad.....138
Figura 49: Grafico de barras del ítem 39- Los incentivos favorecen a la satisfacción laboral.....139
Figura 50: Grafico de barras del ítem 40- Los incentivos con mayor satisfacción y persuasión en el trabajador son el aumento de remuneración y días libres.....140

Figura 51: Grafico de barras del ítem 41- Los ascensos son considerados como factores que generan una satisfacción laboral en la institución 141

Figura 52: Grafico de barras del ítem 42- Los ascensos inciden positivamente en el desarrollo profesional del trabajador 143

Figura 53: Grafico de barras del ítem 43- El fortalecimiento de autoestima en los trabajadores genera una satisfacción laboral y un clima organizacional adecuado. 144

Figura 54: Grafico de barras del ítem 44- Motivar a los trabajadores fortalece su autoestima. ... 145

Introducción

El actual estudio planteo tuvo por finalidad el demostrar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021, de la misma manera los objetivos específicos fueron: (a) Demostrar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. (b) Demostrar la relación entre el clima organizacional y la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. (c) Demostrar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

Asimismo, empleando un método cuantitativo, el cual facilito el desarrollo del trabajo, empleando la técnica del cuestionario electrónico autoadministrado vía web, conformado por 44 preguntas cerradas con relación a la variable "clima organizacional" y "satisfacción laboral" con la finalidad de plantear relación entre ambas variables, obteniendo los datos se procesa mediante la herramienta estadística SPSS v26. Es un estudio básico correlacional, teniendo como población a 120 colaboradores del área administrativa de una entidad de Salud Estatal.

El capítulo 1, se expone el problema de investigación explicando la realidad problemática, planteando los objetivos generales y específicos al problema del estudio ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021?, asimismo, se expone la justificación y limitaciones.

Capítulo 2, se expone el Marco Teórico, compuesto por los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas, también conforman parte las definiciones de términos básicos de las variables del estudio.

Capítulo 3, se expone la metodología del estudio, mediante el método de estudio cuantitativo, operacionalización de las variables, hipótesis, diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos.

Capítulo 4, se expone los resultados de los datos recolectados, aplicando un análisis de distribución de frecuencias al cuestionario conformado por 44 preguntas, también utilizando la correlación de Spearman para las variables del trabajo. Mediante la obtención de los resultados se desarrolla las discusiones y conclusiones contrastándolo por otros autores, relacionando con el estudio.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente, los aspectos que conforman el clima organizacional y satisfacción laboral poseen un nivel alto de relevancia en el éxito de la gestión que puede tener la empresa. Teniendo un clima organizacional optimo, siendo que los colaboradores puedan tener mayor motivación de alcanzar los objetivos propuestos. Asimismo, desarrollarán grupos de trabajo, con los cuales van reforzando el equipo para lograr el objetivo planteado por la institución. Asimismo, el tener un clima laboral adecuado se verá reflejado en un incremento en la satisfacción laboral, personal y en grupo, de los trabajadores.

A nivel internacional, en las diferentes empresas se puede percibir el predominio del entorno laboral y la satisfacción dentro de las instalaciones, y cómo esto puede plantear mejoras en las deficiencias que existen dentro de la gestión. Tomemos de referencia las diversas protestas observadas en las noticias por mejoras en las condiciones de trabajo, observamos aquí el predominio del clima organizacional en la toma de decisiones de los ayudantes.

A nivel nacional, esto no es diferente, al existir un clima organizacional desfavorable producto de una baja en la productividad de los trabajadores, además de la falta de motivación al no ser recompensado de la forma en la que lo esperaba, el trabajador observa que, a pesar de sus esfuerzos, estos no son tomados en cuenta por la empresa. Ejemplo de esto, las diversas protestas realizadas por el gremio de profesores en los últimos años, debido a la falta de recompensa que ellos observan, en conjunto a las demandas salariales, así como el reclamo de mejoras en la infraestructura de los centros educativos o las exigencias de los gremios transportistas ocurridas

en el último año, que dejó pérdidas exorbitantes en el aspecto económico de las empresas debido a la inexistencia de la productividad laboral en ese plazo de tiempo.

También, en las empresas últimamente se está viendo que los empleados rotan de manera continua, ya que no se les brinda un ambiente saludable u oportunidades de crecer, además, no existen actividades de integración entre las áreas y los beneficios son escasos, lo cual ocasiona que los trabajadores renuncien en búsqueda de mejores condiciones.

Sin embargo, muchas empresas e instituciones instan por valorar al empleado, beneficios monetarios, horarios flexibles, capacitaciones, y otras herramientas que permitan que el factor humano se sienta reconocido y desarrolle un sentido de pertenencia y satisfacción. Esto es muy importante si una empresa desea crecer y lograr posicionarse.

En este contexto, la presente investigación busca responder la siguiente interrogante: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021?

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

El análisis fue elaborado en la ciudad de Lima.

1.2.2 Delimitación social

El análisis contó con la participación de 92 trabajadores del área administrativa de una entidad de salud estatal.

1.2.3 Delimitación temporal

El análisis y el proceso estuvo delimitado en el presente periodo, es decir, en el año 2021.

1.2.4 Delimitación conceptual

1.2.4.1 Clima organizacional

Hace referencia a la percepción sobre aspectos o características que se ven directamente relacionados al ambiente de trabajo, del cual se puede obtener acciones que permitan mejorar o corregir el ambiente sea cual sea el estado de este, con el fin de fortalecer e impulsar los resultados de la empresa (Guzmán, 2018).

1.2.4.2 Satisfacción laboral

Es aquel rol importante dentro del desempeño de cada trabajador, ya que este incide en la productividad de la empresa. Este permite identificar en que aspectos se debe mejorar de acuerdo a sus habilidades y su talento para determinar si son eficientes en su lugar de trabajo (Cole, 2019).

1.3 Planteamiento del Problema

1.3.1 Problema General.

- ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021?

1.3.2 Problemas Específicos.

- ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021?

- ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021?

- ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General.

- Demostrar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Demostrar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

- Demostrar la relación entre el clima organizacional y la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

- Demostrar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

Desde el punto de vista teórico, el estudio fue llevado a cabo con información verídica de cada variable de estudio, por lo cual, se buscó evidenciar las teorías conceptuales, las cuales fueron extraídas mediante fuentes corroboradas y conocidas sean, repositorios académicos, revistas indexadas, libros, documentos públicos y archivos jurídicos para enriquecer y contrastar

las informaciones. Esta recolección de datos y autores permitieron realizar las conclusiones y recomendaciones, sirviendo como cooperación profesional a futuros estudios.

Desde el punto de vista práctico, este análisis resulta importante y fundamental porque brinda un panorama amplio y completo de las variables que se buscó investigar, clima organizacional y satisfacción laboral, asimismo aporta información para otras investigaciones en curso o futuras. Por tal motivo, se logró evidenciar la existencia y relación de las dos variables seleccionadas, permitiendo obtener resultados concretos.

Desde el punto de vista metodológico, el análisis tuvo la identificación del enfoque, tipo y diseño de estudio, los cuales aportarán de manera significativa al desarrollo de los resultados, ya que permitirán ofrecer una perspectiva más amplia. Asimismo, el estudio tuvo por objetivo el evidenciar el clima organizacional y la satisfacción laboral, asimismo, mostrar las reacciones que surgirán cuando estas dos variables se enlazan.

1.6 Limitaciones de la Investigación

El estudio contó con algunas limitaciones que incidieron en el desarrollo adecuado y prolongado del trabajo. Entre ellas, el contexto sanitario actual, ya que en vista del virus que aqueja el mundo se generó una recolección de datos tardía, por ejemplo, los cuestionarios no pudieron resolverse de manera presencial, asimismo las bibliotecas poseen restricciones en el uso de sus ambientes y requerimiento de algunos libros en informes. Por otro lado, la información disponible en internet contribuyó al contraste de datos de las variables, sin embargo, fueron complicados de hallar en el ámbito internacional y en el uso de fuentes en otros idiomas requeridos por la casa de estudios.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

Para Íñiguez en su estudio el cual tuvo por propósito el de especificar el estado del clima laboral de la empresa, siendo este un factor que se relaciona con la motivación en el proceso del trabajo. Por otro lado, el estudio fue no experimental, teniendo por muestra 88 ayudantes públicos, obteniendo como resultado de 17 indicadores, 84% poseen niveles medios y altos, y los 6 restantes poseen niveles bajos. Planteando como consecuencia que el compañerismo con un 57% es un aspecto crítico y el orgullo con un 87% es el más agradable para los colaboradores, asimismo se planteó que el nivel de Satisfacción de trabajo es de 73,1%, interpretándose que el clima de trabajo que presenta la institución no es agradable, siendo recomendado en realizar estrategias para mejorar los aspectos con niveles bajos (Íñiguez, 2017).

Para los autores, en su tesis en la cual precisaron que tuvieron como finalidad en buscar un medio por el cual se incremente la inteligencia emocional de los colaboradores que generaría un desempeño óptimo. Empleando entrevistas para poder identificar los aspectos que conforman una correcta inteligencia emocional de los colaboradores para que puedan brindar efectividad en el trabajo. Ya que se identificó que existe un nivel bajo en la motivación laboral de los colaboradores, concluyendo que se genera una menor efectividad de trabajo, así mismo se reconoce que dentro de la institución se requiere que los colaboradores puedan tener capacitaciones y estrategias con las cual puedan motivar y así generar una correcta atención a los pacientes, logrando cumplir las expectativas propuestas (Medranda y Moreira, 2020).

Según el autor, en su tesis en la cual buscó incrementar la satisfacción de sus colaboradores, identificando la influencia que tienen los líderes y problemas presentados en la institución, teniendo por objetivo de brindar mayor productividad. Se empleó un estudio no experimental, teniendo como muestra la participación de 101 ayudantes para la variable Clima Laboral y 13 en Liderazgo, obteniendo el resultado que existe diversos tipos de liderazgo en la institución, como "misionero" (mayor porcentaje), "paternalista", "laissez-faire", con relación al clima laboral es determinada por diversos factores. Concluyendo que el liderazgo no se relación e influye en el clima laboral de los colaboradores, además el involucramiento laboral es el aspecto con más agradable para los integrantes de la empresa (Boada, 2017).

Para el autor, en su tesis en la cual precisó que en la empresa Klinnas buscan identificar los motivos por la cual los colaboradores toman la decisión de abandonar el trabajo por falta de motivación, por lo que se busca nuevas estrategias para la empresa y que los colaboradores realicen servicios eficaces y con productividad a los clientes. Buscando estrategias para el desarrollo motivacional de los participantes de la empresa. Teniendo como resultado del estudio que los colaboradores que poseen motivación son capaces de brindar trabajos óptimos y de efectividad, por lo que se busca generar estrategias de aumento de motivación dentro de la empresa para el beneficio de todos (Cruz, 2017).

2.1.2. Nacionales.

En el estudio de Gálvez, en la cual buscó identificar la comodidad de los colaboradores de la institución, tener conocimiento sobre el clima laboral del personal educativo y administrativo. Siendo así, que se empleó un estudio descriptivo cuantitativo, y empleando el método de la encuesta, la muestra fue conformada por 80 maestros de tres niveles, teniendo por resultado que

el indicador recompensa con un 16,3% y remuneración con 23,8% poseen niveles bajos por los colaboradores y los indicadores con mayor nivel son identidad con 86,3% y estructura con 68,8%. Por lo que se concluye que se aprecia un clima laboral variable con el porcentaje de 51,2%, siendo un nivel no muy adecuado para el desarrollo de la empresa, recomendando el desarrollo de capacitaciones y fortalecimiento de las estrategias que poseen (Gálvez, 2017).

Para los autores, en su estudio donde explicaron la relación posible en el desempeño laboral y el talento humano en la Institución. Teniendo por objetivo el incrementar el desempeño de los colaboradores en el centro de trabajo se requirió de encuestas a 50 ayudantes de la misma Institución, identificándose una relación alta entre lambas variables. Siendo así que se agregó nuevas medidas con relación a capacitaciones y charlas, las cuales generen motivación para un correcto desarrollo de las actividades dentro del centro de labor. Asimismo, ejecutar herramientas para que se genere efectividad y eficacia en el servicio que se entrega al usuario (Rojas y Vilchez, 2018).

En el estudio de Valentín de grado de licenciatura en la cual buscó los aspectos en donde pueden mejorar el desempeño de los colaboradores dentro de un Centro de salud, siendo así que se observa dos aspectos que se relacionan dentro del trabajo, los cuales son gestión del talento humano y el desempeño. Empleando las encuestas con la finalidad de identificar los aspectos que se requiere para un correcto nivel de desempeño laboral, siendo participes de la encuesta colaboradores del área de atención y administración. Observándose relación en ambas variables, por lo que se busca identificar las cualidades y características de los colaboradores para ser asignados a un área en específico, asimismo, brindar capacitaciones y se brinde herramientas para el desarrollo correcto de actividades en el centro médico (Valentín, 2017).

Para Puma en su estudio donde precisó que buscaba identificar la relación del estrés que se produce en las labores y el desempeño laboral en el centro médico. Utilizando encuestas para rescatar la opinión de todos los colaboradores, identificando una relación en ambas variables ya que el incremento de estrés proveniente de cargas laborales o falta de conocimiento para el desarrollo genera un desempeño negativo por parte de los colaboradores. Buscando estrategias y herramientas la cuales permitan realizar las actividades correctamente. Por otro lado, la distribución equitativa y brindar capacitaciones a todos los integrantes de la Institución, generando la reducción de estrés y eficacia en las actividades (Puma, 2017).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Bases teóricas de clima organizacional

Pilligua y Arteaga (2019) hace referencia que el clima organizacional es un aspecto esencial en el rendimiento productivo de cada compañía, este se puede dividir en psicológico y organizacional, el primero se pone en práctica a través de estudios adaptados con los integrantes de las compañías, mientras que el segundo, se lleva a cabo a nivel de la organización. Sin embargo, tanto el psicológico como el organizacional se mide el nivel de apreciación que poseen los trabajadores, respecto de las experiencias que adquieren dentro del entorno laboral.

Existen diversas teorías que fundamentan la estructuración y posición del clima organizacional aplicada en diversas situaciones, esencialmente en la administración y la obtención de resultados productivos que beneficien a la gestión institucional.

La teoría de Rensis Likert, establecida en 1948 se basa en la comprensión del clima organizacional a base de la contribución que brindan los agentes que influyen en la gestión de un

proyecto o institución, aquello percibe el punto de vista critico que posee los laburadores y área gerencial referente a la administración de objetivos institucionales (Iglesias et al., 2021).

Asimismo, la presente teoría afirma que el aspecto conductual desarrollado por los trabajadores se origina mediante la gestión administrativa dentro de una institución, igualmente por las acciones que opta el área gerencial. Dependiendo de cada decisión realizada por las principales autoridades, se desarrolla conductas diferentes de manera autónoma en cada trabajador, esto resulta ser variado, ya sea negativo o positivo para la compañía.

Por otro lado, se solidificó la teoría de Richard Beckhard, en cooperación de Rensis Likert y Kurt Lewin, en el año 1962, quienes determinaron que el clima organizacional es un factor esencial en la gestión de una Institución, debido a que ello representa la coordinación de funciones, interpretación de la productividad de cada trabajador y percepción de cada individua que forma parte de la institución (Iglesias et al., 2021).

Es importante resaltar que la teoría de Beckhard, Likert y Lewin destacan que las relaciones fundamentales es un elemento que estructura la solidificación de un clima organizacional estable y enfatiza el desempeño laboral de los individuos.

2.2.1.1 Relaciones

Los autores Moreno y Pérez (2018) identifican a las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional como un componente esencial que coopera a la efectividad de los trabajadores, debido a que ello permite que se realicen actividades a favor del funcionamiento de la institución, además a la atención requerida para los trabajadores. Los aspectos como la comunicación, motivación, incentivo práctico, fomentar al desarrollo profesional y mantener

adecuadamente la integridad física y emocional deben ser correctamente gestionadas por cada empleador, a manera de brindar recursos y oportunidades que sean útiles para los trabajadores.

De igual modo, los autores Hancco et al. (2021) manifiestan que las relaciones interpersonales son plasmadas en la interacción de los colaboradores y como la percepción de sus ideas se ve vinculadas con el desempeño laboral, el cual es un punto clave en el funcionamiento de una empresa. Del mismo modo, se permite establecer propósitos institucionales, a partir del trabajo colectivo llevado a cabo por la interacción interpersonal.

2.2.1.2 Cooperación

Los autores Niebles et al. (2019) determinan a la cooperación como el desarrollo de funciones de manera colectiva y la aportación de diversos individuos para ejercer una operación específica y de carácter general, debido a que incide las diversas capacidades y habilidades de múltiples personas, con el objetivo de consolidar satisfactoriamente una meta y/o solventar un problema.

Del mismo modo, los autores Sotelo y Figueroa (2017) determinan que la base del clima organizacional se enfoca en la cooperación de los individuos dentro de una institución, ante ello se plasma que la fortaleza de cada persona posibilita lograr objetivos en un tiempo de corto plazo y reconocer los elementos negativos para posteriormente generar productos eficientes y concretar intereses comunes.

2.2.1.3 Estándares

El autor Brito (2018) expone que los estándares del clima organizacional deben estar relacionado a la calidad que brinda cada institución referente a sus objetivos y a los elementos que inciden en crear un panorama de responsabilidad y productividad.

Igualmente, Luna et al. (2018) determinan que los estándares vinculados al clima organizacional se llevan a cabo mediante la implementación de una cultura independiente que sepa cómo construir un grupo dedicado al funcionamiento de una empresa y crear un sistema que posibilite la presencia de conductas profesionales, éticas, responsables y eficaces.

2.2.1.4 Conflicto

Los autores Rojas et al. (2020) expresan que el conflicto es un elemento que estará presente en deliberadas situaciones de una institución. Es muy común evidenciar disgustos, discordancias, discusiones y puntos de vista múltiples entre los colaboradores, aquello puede ser considerado como un factor negativo, sin embargo, en ocasiones resulta traer soluciones y estrategias positivas que fortalecen la gestión de la institución, debido a que se reconoce las dificultades y se permite crear tácticas que optimicen el grado de productividad de manera colectiva y autónoma.

Además, Daza et al. (2021) especifican que, al ejercer el clima organizacional dentro de una compañía, institución, proyecto o grupo vinculado por un interés en común, se debe establecer características específicas que intensifiquen y reconozcan las cualidades positivas, las cuales requieren ser aprovechadas adecuadamente. Sin embargo, es evidente que en toda gestión se visualiza conflictos y discusiones, actividades cuyas especificaciones en ciertos casos resultan ser negativas, a pesar de ello pueden ser superadas con total organización y responsabilidad.

Asimismo, reconocer que los conflictos requieren de soluciones, genera un incentivo a la institución para crear estrategias organizacionales.

2.2.1.5 Identidad

Los autores Ancín y Espinosa (2017) expresan que la identidad se divide en dos partes, la corporativa y personal, esta última representa el marco profesional de cada trabajador, empleador o sujeto que forme parte de la institución y como se identifica con esta. Por otro lado, la identidad corporativa vinculado al clima organizacional se basa en las características de la institución para establecer un marco general eficiente que demuestre la capacidad de productividad y la posición en el mercado laboral perteneciente.

La presencia en ambas partes debe vincularse satisfactoriamente para presentar una institución capaz de desarrollar eficazmente sus actividades y concretar objetivos de manera idónea. Del mismo modo, la imagen corporativa es un elemento relacionado con la identidad institucional, debido a que es un factor que incide en la gestión general.

2.2.2 Bases teóricas de satisfacción laboral

Los autores Sánchez & García (2017) señalan que la satisfacción laboral tiene que ver con el conocimiento que tiene la persona dentro de su centro laboral, asimismo le brinda una percepción a sus superiores sobre el desarrollo de sus actividades involucrando también el componente emocional de esta manera muchos factores influyen en la manera de actuar de la persona.

Asimismo, este autor precisa que la satisfacción laboral es conformada por actitudes que desarrolla una persona en las actividades encomendadas, es por ello que, estas sirven de referencia para poder describir a la persona, un claro ejemplo de que los jefes se encuentran satisfechos con el trabajo de un colaborador es cuando es recompensado a través de salarios o compensaciones debido a que el trabajo es el que esperaban.

2.2.2.1 Condiciones de trabajo

Las condiciones de un trabajo deben ser remuneradas de acuerdo a lo que este realiza, es importante que se brinde seguridad y salud en cuanto a la productividad, organización y motivación ya que son lineamientos que permite ver si es favorable para el trabajador o no, es por ello que la Organización Internacional del trabajo tiene por función que los trabajadores tengan bienestar en su centro de trabajo, en caso existan malas prácticas en las cuales exista pérdidas, muertes, daños, etc. Esta busca la atención médica, así como la rehabilitación y el pago de sus indemnizaciones (Sabastizagal et.al , 2020).

De igual manera los autores Céspedes y Martínez (2016) consideran que las condiciones de trabajo deben ser adecuadas para ejecutar el trabajo encomendado y tener los resultados esperados, es por ello que, la empresa debe considerar estrategias y protocolos de seguridad con la finalidad de que no suceda cualquier situación lamentable o expuesta al peligro mientras se realizan estas actividades, para acreditar las medidas que deben estar bajo control e inspección.

2.2.2.2 Inestabilidad del empleo

Los autores Mamani et.al (2021) precisan que el empleo se encuentra dentro de un ámbito catastrófico, lo cual genera desempleos a la mayoría de colaboradores, lo que llega a repercutir en la economía del país, así como también en las actividades como la administración pública,

transporte, minería, etc. Las personas se preocupan porque no tienen seguridad laboral ni bienestar para poder desarrollarse en la sociedad generando sus propios ingresos para sobrevivir tanto ellos como sus familias.

Es por ello que, siempre ha existido inestabilidad del empleo, sin embargo, esta ha sido más notoria durante la pandemia del COVID-19 que dejo a muchos sin empleo en una situación tan complicado donde existió recesión por un tiempo, las cosas se elevaron y eran muchos hogares los que sufrían en plena lucha para poder repartir lo poco que tenían en recuperarse si es que llegaron a contagiarse o incluso en darle de comer a sus hijos, etc. En muchas empresas no se siguieron las políticas de contratación y despido, fue de manera negligente por lo cual se generaron diversos conflictos incluso en la inversión pública (Calderón y Quesada, 2020).

2.2.2.3 Reconocimiento personal

El autor Rodríguez (2020) determina que el reconocimiento personal que se brinda a los trabajadores debe ser por sus acciones que realiza dentro de la institución o empresa, asimismo por su grado de compromiso y desempeño labora con sus funciones designadas. Aquello es un factor determinante que incentive a constante mejora y preocupación por sus obligaciones laborales, además por integrarse adecuadamente con la institución.

Por otro lado, Sánchez y García (2017) identifican al reconocimiento personal como las opciones que brindan a los laburadores para obtener beneficios a corto o largo plazo, aquello genera resultados positivos en su desarrollo personal y profesional. Asimismo, elaborar actividades institucionales donde se valore y reconozca las funciones de cada trabajador, genera una satisfacción personal en cada laburador, debido a que perciben la atención requerida sobre sus acciones y responsabilidades, aquellas que posibilitan el crecimiento institucional.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Ambiente laboral**

Es el ambiente dentro del cual existe un conjunto de factores que influyen de cierta manera tanto en el bienestar de los colaboradores como de los resultados que tengan en la empresa (Berdasco, 2018).

- **Apoyo**

Hace referencia a aquella ayuda que se brinda para sostener o favorecer en el desarrollo de diferentes situaciones (Rodriguez, 2017).

- **Ascensos**

Es la manera de escalar con el fin de asumir nuevos retos, la persona demuestra sus capacidades dentro de un entorno competitivo, sin embargo, este logra un ascenso porque se diferencia de los demás con estrategia, disciplina y formación (Ferro, 2021).

- **Busca de soluciones**

Es aquella búsqueda de alternativas para resolver un conflicto, de tal manera, se evita que este crezca y todas las partes se verán beneficiadas (Gómez, 2016).

- **Conductas**

Es el conjunto de acciones que son ejecutadas por las personas, de acuerdo a la situación en la que se encuentren y la manera en la que se sientan (Pérez, 2015).

- **Confrontación**

Hace referencia a la acción de enfrentar las cosas, buscando alternativas y viéndolo desde diversos puntos de vista para poder enfocarse mejor en la situación (Dejours, 2020).

- **Compartir los objetivos personales**

Son las acciones que se ven relacionadas con alcanzar un objetivo común, es decir, el grupo de colaboradores de una empresa se dirigen a una misma dirección (Rojas, 2021).

- **Desmotivación**

Hace referencia a la falta permanente de emoción y motivación por hacer las actividades dentro de un entorno, en el cual, la persona muestra su indiferencia ya sea con su actitud o ignorando lo que pasa a su alrededor (Angulo et al., 2020).

- **Estrategias de trabajo**

Es la planificación, ideas, propuestas que propone ya sea el jefe o colaborador de una empresa para que la manera de llevar el trabajo tenga mejores resultados y se desarrolle de manera positiva y óptima para todos (Ahumada et al., 2021).

- **Estrés**

Hace referencia al rendimiento ya sea del trabajo, de un cambio e incluso acontecimientos que generan trauma en una persona, la presión o carga que pueda tener en su vida, afecta su salud a través del estrés (Pérez, 2018).

- **Fortalecimiento de la autoestima**

Hace referencia a promover un mejor desarrollo de la autoestima, ya que varía de acuerdo a cada persona, una buena autoestima ocurre cuando la persona se siente capaz, sabe lo que vale, se siente digno y exitoso (Prado, 2019).

- **Horarios**

Son aquellos tiempos establecidos que se programan para poder cumplir con diversas actividades, ya sea trabajo, cosas de la vida personal, etc. Esto ayuda a una mejor organización (Cortés, 2018).

- **Incentivos**

Es aquella gratificación económica que se le ofrece o brinda a una persona para que produzca más en sus actividades y de esta manera se consiga un mejor resultado para la empresa (Madariaga et al., 2019).

- **Interacciones**

Son consideradas aquellas opciones que ocurren entre dos o más personas, ya sea hablando, intercambiando conocimientos, funciones, etc (Zapata, 2020).

- **Juicios**

Hace referencia a aquel razonamiento que hace la persona para poder tomar una buena decisión o la que mejor se adapte a lo que esta busca (Avante, 2018).

- **Percepción del personal**

Hace referencia a la capacidad de poder captar las señales a través de los sentidos, tales como quizás que una persona es apta para un trabajo, puede ser un golpe, interpretar un ensayo, etc (Domínguez y Reséndiz, 2020).

- **Procesos normativos**

Son un conjunto de actividades que ayudan en el juicio de la vida moral de la persona, es aquí donde se encuentran, las reglas, leyes (Pérez y Fol, 2017).

- **Productividad**

Es aquella capacidad que posee una persona para poder desarrollar mayor trabajo favoreciendo a la empresa, es decir, tiene un mejor rendimiento cumpliendo con todas sus actividades de manera positiva (Juez, 2020).

- **Relación con los colegas**

Es aquella relación profesional que se tiene con las personas que comparten una profesión, un centro de trabajo, de tal manera, se tiene un trato importante que servirá para la comunicación (Canepa y Merino, 2020).

- **Rendimiento**

Es aquella capacidad que posee una persona, el tiempo, el proceso que conlleva sus actividades para dar frutos a base de su esfuerzo con el fin de cumplir los objetivos de su centro de trabajo (Bordas, 2016).

- **Sentimiento de pertenencia**

Constituye un elemento fundamental que se basa en la cohesión de la identidad personal, es por ello que se muestra a través de necesidades, afectos y vínculos (Ministerio de Educación y Formación Profesional, 2020).

- **Trabajo colaborativo**

Este ocurre cuando dos o más personas intercambian ideas, propuestas, con el fin de obtener un objetivo común. Donde refuerzan entre sí sus habilidades, actitudes y conocimientos (Escarbajal, 2016).

Capítulo III: Metodologia de Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

Se utilizó el método cuantitativo, ya que este método permite agilizar y desarrollar correctamente los datos de recolección del estudio. Además, presentando relación con el objetivo a identificar (Toscano, 2018).

3.2 Hipótesis y Variables

3.2.1 Hipótesis general.

- El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

3.2.2 Hipótesis secundarias.

- El clima organizacional se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.
- El clima organizacional se relaciona significativamente con la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.
- El clima organizacional se relaciona significativamente el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

Variables

Operacionalización de variables.

Variable (X-1).

Clima Organizacional

Dimensiones e indicadores.

- Relaciones.
    - Percepción del personal.
    - Interacciones.
    - Conductas.
- Cooperación.
    - Trabajo colaborativo.
    - Apoyo.
    - Productividad.
- Estándares.
    - Procesos normativos.
    - Estrategias de trabajo.
    - Rendimiento.

- Conflicto.
    - Juicios.
    - Confrontación.
    - Busca de soluciones.
- Identidad.
    - Sentimiento de pertenencia.
    - Compartir los objetivos personales.

Variable (Y-2).

Satisfacción laboral.

Dimensiones e indicadores.

- Condiciones de trabajo.
    - Ambiente laboral.
    - Horarios.
    - Relación con los colegas.
- Inestabilidad del empleo.
    - Estrés.
    - Desmotivación.

- Reconocimiento personal.
    - Incentivos.
    - Ascensos.
    - Fortalecimiento de la autoestima.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Niveles de rango
Clima Organizacional	Hace referencia a la percepción sobre aspectos o características que se ven directamente relacionados al ambiente de trabajo, del cual se puede obtener acciones que permitan mejorar o corregir el ambiente sea cual sea el estado de este, con el fin de fortalecer e impulsar los resultados de la empresa (Guzmán, 2018).	Es aquel ambiente de trabajo en el cual el entorno es positivo y trae beneficios tanto para los colaboradores como para la misma empresa.	Relaciones	Percepción del personal	1, 2	Cuestionario	(5) Totalmente de acuerdo (4) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (2) en desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	Mala 28-65 Regular 66-103 Buena 104-140
				Interacciones	3,4	Cuestionario		
				Conductas	5,6	Cuestionario		
			Cooperación	Trabajo colaborativo	7,8	Cuestionario		
				Apoyo	9,10	Cuestionario		
				Productividad	11,12	Cuestionario		
			Estándares	Procesos normativos	13,14	Cuestionario		
				Estrategias de trabajo	15,16	Cuestionario		
				Rendimiento	17,18	Cuestionario		
			Conflicto	Juicios	19,20	Cuestionario		
				Confrontación	21,22	Cuestionario		
				Busca de soluciones	23,24	Cuestionario		
			Identidad	Sentimiento de pertenencia	25,26	Cuestionario		
				Compartir los objetivos personales	27,28	Cuestionario		

Satisfacción laboral	Es aquel rol importante dentro del desempeño de cada trabajador, ya que este incide en la productividad de la empresa. Este permite identificar en que aspectos se debe mejorar de acuerdo a sus habilidades y su talento para determinar si son eficientes en su lugar de trabajo (Cole, 2019).	Es aquel buen rendimiento que tiene el trabajador realizando su trabajo, lo cual hace que la empresa se encuentre satisfecha con su trabajo.	Condiciones de trabajo	Ambiente laboral	29,30	Cuestionario	(5) Totalmente de acuerdo (4) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (2) en desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	Mala 16-37 Regular 38-59 Buena 60-80
				Horarios	31,32	Cuestionario		
				Relación con los colegas	33,34	Cuestionario		
			Inestabilidad del empleo	Estrés	35,36	Cuestionario		
				Desmotivación	37,38	Cuestionario		
				Incentivos	39,40	Cuestionario		
				Ascensos	41,42	Cuestionario		
			Reconocimiento personal	Fortalecimiento de la autoestima	43,44	Cuestionario		

3.3 Tipo de Investigación

El análisis fue realizado por un estudio básico, siendo este sustentado con bases teóricas, teniendo por finalidad el poder recolectar información y analizarla mediante el conocimiento obtenido (Castellano et al., 2020).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de este análisis fue de carácter no experimental y de nivel correlacional, ya que se evitó manipular las variables de la investigación, asimismo, se decidió que el investigador realice observaciones directas y las interprete, así como establecer una relación entre ellas (Toscano, 2018).

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población.

La población fue conformada por 120 colaboradores del área administrativa de una entidad de salud estatal.

El autor Toscano (2018) determina que la población es la representación total de objetos o individuos que pertenecen a un mismo grupo sociodemográfico, asimismo se recurre a su análisis para identificar objetivos concretos planteados en una investigación.

3.5.2. Muestra.

La muestra estuvo conformada por 92 colaboradores del área administrativa de una entidad de salud estatal.

El autor Toscano (2018) expresa que la muestra es el valor representativo de la población, en ello se evidencia a los elementos que poseen características similares y se genera un estudio pertinente, a partir de la observación y análisis del total de la muestra.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnica.

En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta, con el objetivo de obtener datos de manera rápida y efectiva, ya que las respuestas que se buscan son de tipo cerrada, a partir de la información obtenida se origina el procesamiento de datos y simplifica la adquisición de resultados (Toscano, 2018).

3.6.2 Instrumento de recolección de datos.

Análisis de fiabilidad del instrumento

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.811	44

Empleando el Alfa de Cronbach al instrumento planteado en estudio, se obtuvo como resultado 0.811 observándose en la Tabla 2, siendo este valor muy alto por la cercanía con el número 1 y pudiendo señalar que el instrumento con 44 preguntas es fiable.

Validez del instrumento

El instrumento del estudio fue validado mediante el juicio de expertos

Tabla 3: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos

Experto	**Apellidos y nombres**	**Grado académico**	**Resultado**
Experto 01	Vento Rojas, Juan Francisco	Contador	Aceptable
Experto 02	Luján Cabrera, Micaela	Dra. en Administración	Aceptable
Experto 03	Salazar Llerena, Silvia Liliana	Metodóloga	Aceptable

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

4.1.1 Distribución de frecuencia.

Tabla 4: Variable - Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	52	56,5	56,5	56,5
	Alto	40	43,5	43,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

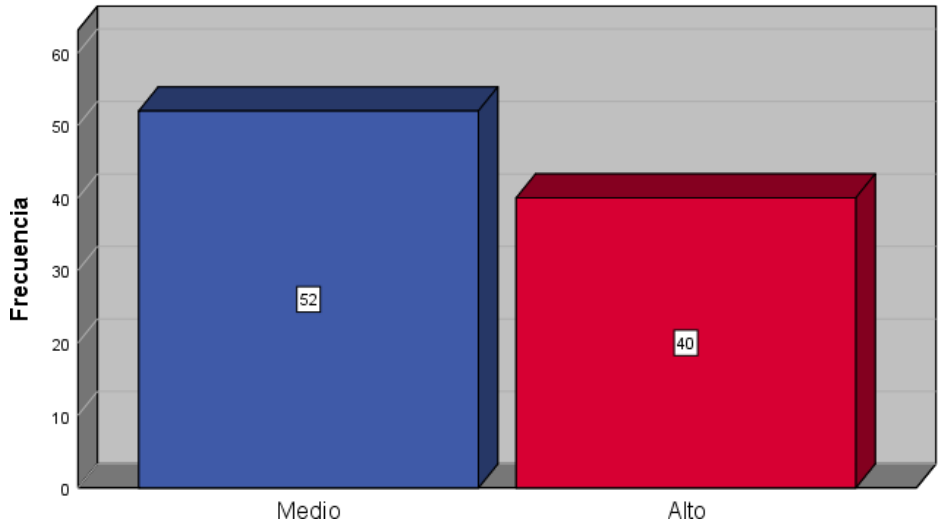


Figura 1: Grafico de barras de la variable "Clima organizacional"

Se logra observar en la tabla 4 y figura 1, el 56,5 % consideró en un nivel medio la presencia del clima organizacional. Por otro lado, un 43,5 % determinó que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 5: Dimensión - Relaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	7,6	7,6	7,6
	Medio	61	66,3	66,3	73,9
	Alto	24	26,1	26,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

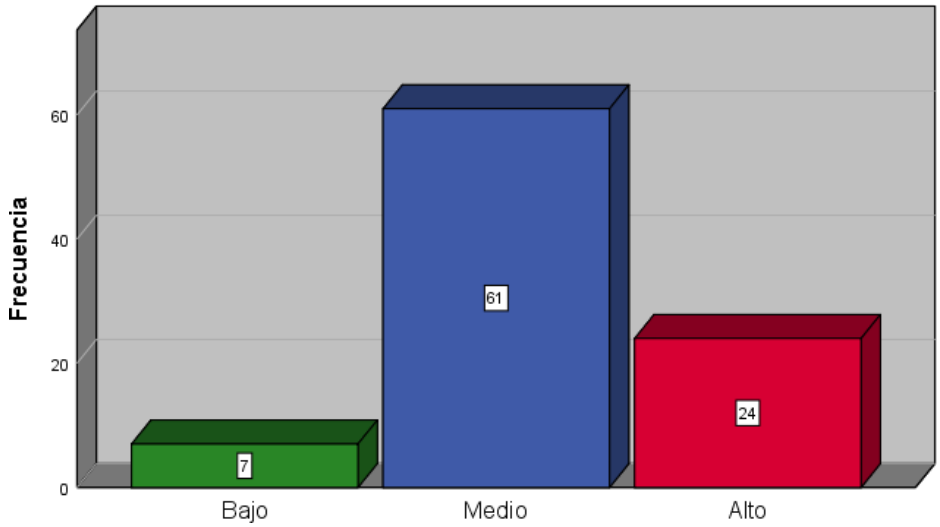


Figura 2: Grafico de barras de la dimensión "Relaciones"

Se logra observar en la tabla 5 y figura 2, el 66,3 % consideró en un nivel medio la presencia de las relaciones vinculado al clima organizacional. Además, un 26,1 % determinó que se encuentra en un nivel alto y el 7,6 % restante manifestó que se sitúa en un nivel bajo.

Tabla 6: Dimensión - Cooperación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	52	56,5	56,5	56,5
	Alto	40	43,5	43,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

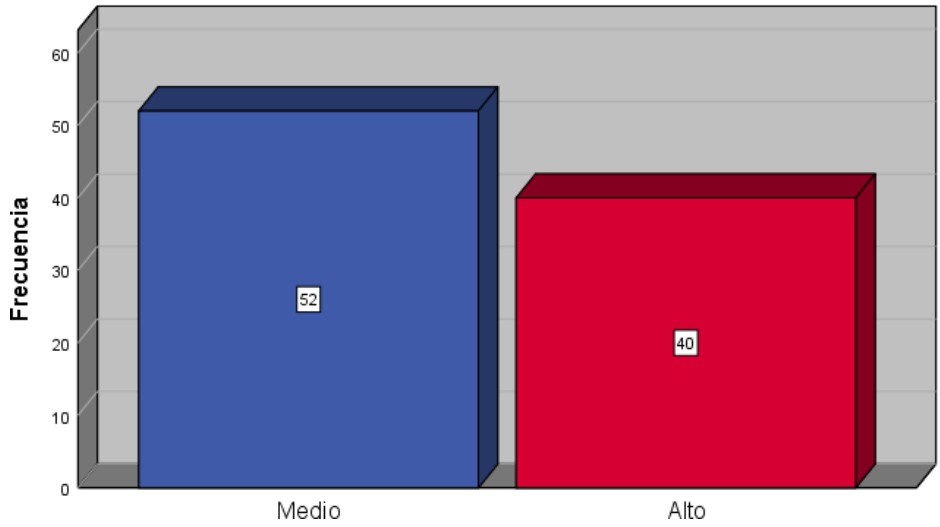


Figura 3: Grafico de barras de la dimensión "Cooperación"

Como se evidenció en la tabla 6 y figura 3, el 56,5 % consideró en un nivel medio la presencia de la cooperación vinculado al clima organizacional. Sin embargo, un 43,5 % determinó que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 7: Dimensión - Estándares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	54	58,7	58,7	58,7
	Alto	38	41,3	41,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

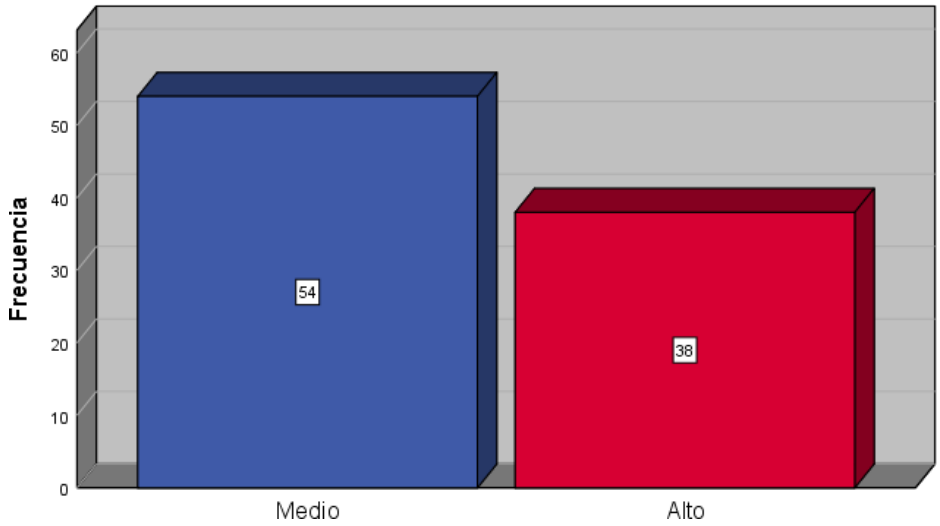


Figura 4: Grafico de barras de la dimensión "Estándares"

Se logra observar en la tabla 7 y figura 4, el 58,7 % consideró en un nivel medio la presencia de estándares vinculado al clima organizacional. Sin embargo, un 41,3 % determinó que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 8: Dimensión - Conflicto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	49	53,3	53,3	53,3
	Alto	43	46,7	46,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

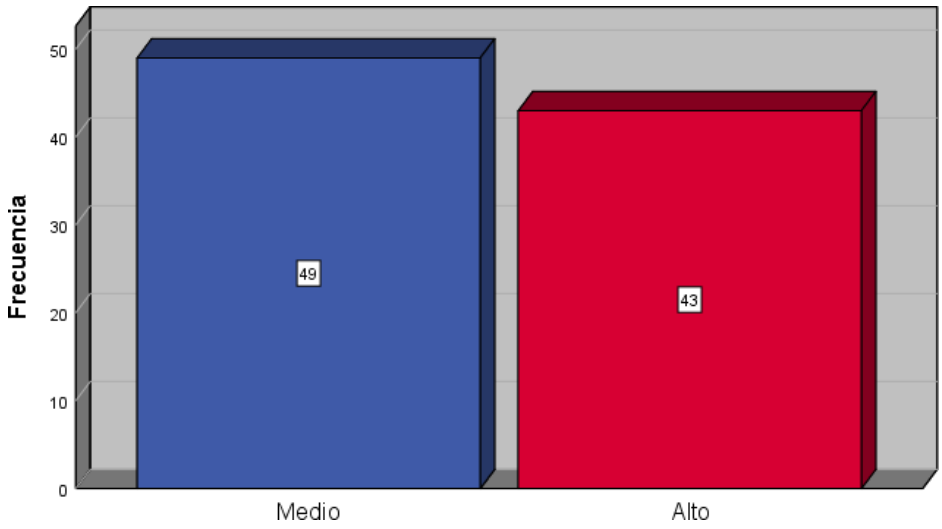


Figura 5: Grafico de barras de la dimensión "Conflicto"

Se logra observar en la tabla 8 y figura 5, el 53,3 % consideró en un nivel medio la presencia de conflicto vinculado al clima organizacional. Sin embargo, un 46,7 % determinó que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 9: Dimensión - Identidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	37	40,2	40,2	40,2
	Alto	55	59,8	59,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

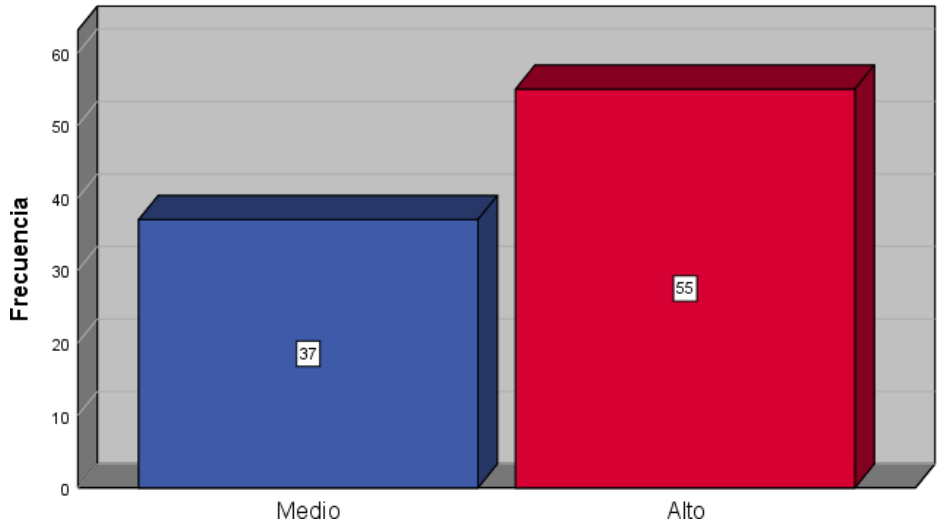


Figura 6: Grafico de barras de la dimensión "Identidad"

Como se evidenció en la tabla 9 y figura 6, el 59,8 % consideró en un nivel alto la presencia de la identidad vinculado al clima organizacional. Sin embargo, un 40,2% determinó que se encuentra en un nivel medio.

Tabla 10 Variable - Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	34	37,0	37,0	37,0
	Alto	58	63,0	63,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

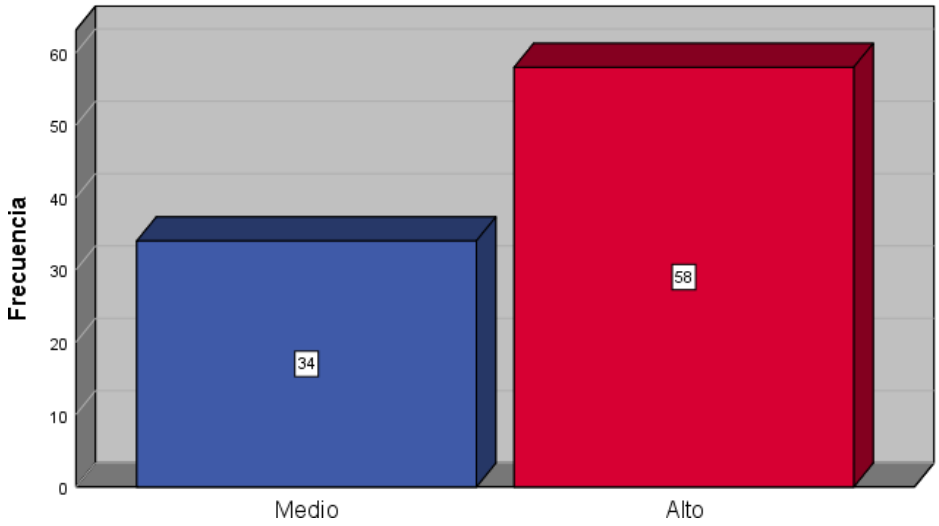


Figura 7: Grafico de barras de la variable "Satisfacción laboral"

Se logra observar en la tabla 10 y figura 7, el 37 % consideró en un nivel medio la presencia de la satisfacción laboral. Por otro lado, un 63% determinó que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 11: Dimensión - Condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	10,9	10,9	10,9
	Medio	55	59,8	59,8	59,8
	Alto	27	29,3	29,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

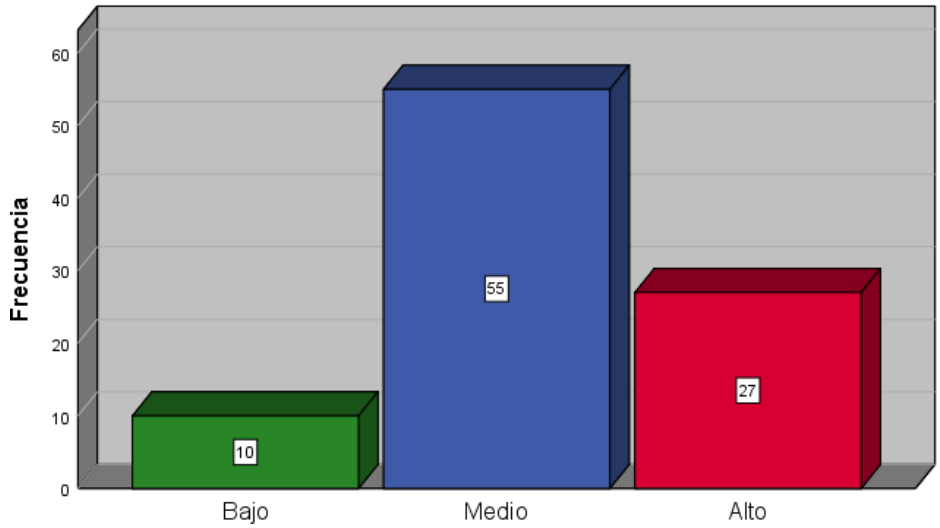


Figura 8: Grafico de barras de la dimensión "Condiciones de trabajo"

Como se evidenció en la tabla 11 y figura 8, el 59,8 % consideró en un nivel medio la presencia de las condiciones de trabajo respecto a la satisfacción laboral. Además, un 29,3 % determinó que se encuentra en un nivel alto y el 10,9 % restante manifestó que se sitúa en un nivel bajo.

Tabla 12: Dimensión - Inestabilidad del empleo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	41	44,6	44,6	44,6
	Alto	51	55,4	55,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

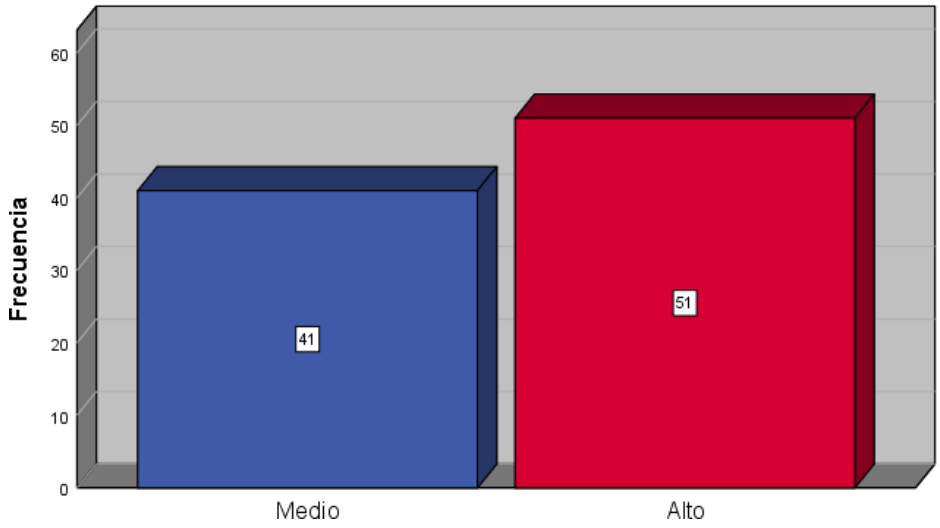


Figura 9: Grafico de barras de la dimensión "Inestabilidad del empleo"

Se logra observar en la tabla 12 y figura 9, el 55,4 % consideró en un nivel alto la presencia de la inestabilidad del empleo respecto a la satisfacción laboral y el 44,6 % restante manifestó que se sitúa en un nivel medio.

Tabla 13: Dimensión - Reconocimiento personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	39	42,4	42,4	42,4
	Alto	53	57,6	57,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

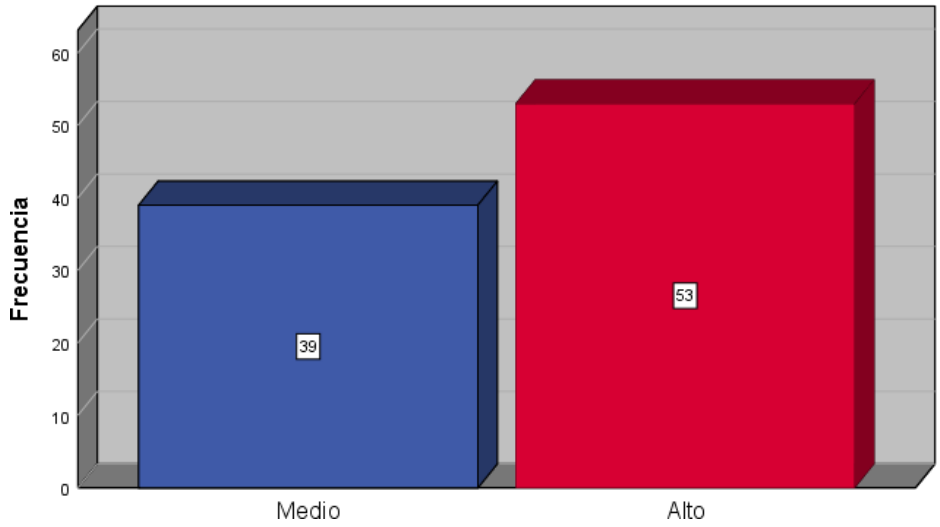


Figura 10: Grafico de barras de la dimensión "Reconocimiento personal"

Se logra observar en la tabla 13 y figura 10, el 57,6 % consideró en un nivel alto la presencia del reconocimiento personal respecto a la satisfacción laboral y el 42,4 % restante manifestó que se sitúa en un nivel medio.

4.1.2 Correlación.

4.1.2.1 Prueba de hipótesis general.

Tabla 14: Correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

H_1: Hipótesis planteada por el investigador.

H_0: Hipótesis Nula.

- H_1: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.
- H_0: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

Por medio del proceso estadístico de la correlación de Spearman, se identificó que el clima organizacional se relaciona de manera efectiva con la satisfacción laboral del área administrativa

de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. El resultado determinó que r=0.781, valor representado como alto y se refleja la significancia en $p < 0.05$, por lo que se valida la hipótesis planteada por el estudio

4.1.2.2 **Prueba de hipótesis específicas.**

Tabla 15: Correlación entre las variables clima organizacional y condiciones de trabajo

			Clima organizacional	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

H_1: Hipótesis planteada por el investigador.

H_0: Hipótesis Nula.

- H_1: El clima organizacional se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

- H_0: El clima organizacional no se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

Por medio del proceso estadístico de la correlación de Spearman, se identificó que el clima organizacional se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. El resultado determinó que r=0.794, valor representado como alto y se refleja la significancia en $p < 0.05$, por lo que se valida la hipótesis planteada por la investigación.

Tabla 16: Correlación entre las variables clima organizacional e Inestabilidad del empleo

			Clima organizacional	Inestabilidad de|l empleo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Inestabilidad del empleo	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

H_1: Hipótesis planteada por el investigador.

H_0: Hipótesis Nula.

- H_1: El clima organizacional se relaciona significativamente con la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

- H_0: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

Por medio del proceso estadístico de la correlación de Spearman, se identificó que el clima organizacional se relaciona significativamente con la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. El resultado determinó que r=0.801, valor representado como alto y se refleja la significancia en $p < 0.05$, por lo que se valida la hipótesis planteada por la investigación.

Tabla 17: Correlación entre las variables clima organizacional y reconocimiento personal

			Clima organizacional	Reconocimiento personal
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Reconocimiento personal	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

H_1: Hipótesis planteada por el investigador.

H_0: Hipótesis Nula.

- H_1: El clima organizacional se relaciona significativamente el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.
- H_0: El clima organizacional no se relaciona significativamente el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.

Por medio del proceso estadístico de la correlación de Spearman, se identificó que el clima organizacional posee relación con el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. El resultado determinó que r=0.779, valor representado como alto y se refleja la significancia en $p < 0.05$, por lo que se valida la hipótesis planteada por la investigación.

4.2 Discusión

El autor Puma (2017) en su investigación sobre el estrés y desempeño laboral en un centro sanitario, se evidenció que el nivel de estrés en los ayudantes se encuentra en un nivel medio (39,8 %), asimismo se evidencia una falta de apoyo organizacional en nivel medio (35,2 %) e igualmente una carga laboral categorizada en un nivel medio (45,4 %). Del mismo modo, se observó que los elementos de insatisfacción laboral se categorizan en un nivel medio (36,1 %), aquellos factores reflejan un desinterés por parte de los trabajadores al realizar sus funciones, estas acciones se originan a partir disgustos con las funciones o características laborales que posee la institución. Por otro lado, en la presente investigación, se visualizó que el 55,4 % consideró en un nivel alto la presencia de la inestabilidad del empleo. Este componente vinculado a la conformidad y satisfacción ocupacional aglomera elementos como el estrés, desmotivación o desinterés por las responsabilidades.

De tal manera, que se requiere de la identificación de aquellos factores que provocan el estrés y desinterés en los trabajadores, con la finalidad de buscar soluciones y aplicarlas adecuadamente de manera general en la institución.

El autor Cruz (2017) en su investigación sobre la creación de un plan motivacional y el desempeño ocupacional en la empresa “Klinnas”, en sus resultados se evidenció que el 100 % de trabajadores expresan que la empresa no brinda reconocimientos a sus labores, un 88 % se encueta insatisfecho y disgustado con la política interna de la institución, un 76 % evidencia que la empresa no realiza evaluaciones periódicas para identificar el desempeño autónomo y colectivo de los trabajadores. Del mismo modo, un 91 %, cifra sumamente preocupante y perjudicial para la productividad de la empresa, representa no estar satisfecho con sus funciones y/o responsabilidades laborales. En contraste, la presente investigación obtuvo como resultado

que el 57,6 % consideró en un nivel alto la presencia del reconocimiento personal respecto a la satisfacción laboral.

Aquello demuestra una diferencia clara entre ambos estudios, debido a que la presentación de diversas acciones optadas por las autoridades principales de ambas instituciones recurre a situaciones con resultados diferentes. Es importante que la empresa evalué la aplicación de estrategias o planes que beneficien y generen una satisfacción ocupacional en los trabadores, porque ello forma parte de la productividad y desarrollo de la institución.

El autor Íñiquez (2017) en su investigación sobre el reconocimiento del clima organizacional en el personal administrativo de una institución pública, obtuvo como resultados que el grupo de trabadores pertenecientes al área de administración poseen un grado medio (73,1%) en la satisfacción laboral, aquello demuestra que existen dificultades para desarrollar un clima organizacional estable, sin embargo recurren constantemente a la implementación de estrategias que posibilite el logro de objetivos dentro de la institución, fomente el desarrollo profesional y obtenga resultados fructíferos. En contraste, en la presente investigación se evidenció que un 63% determinó que se encuentra en un nivel alto la satisfacción laboral y un 56,5 % consideró en un nivel medio la presencia del clima organizacional.

Ambas investigaciones poseen resultados con características similares, especificando que se requiere de mayores estrategias que promuevan la mejora de ambas variables “clima organizacional” y “satisfacción laboral” para ello se recurre a la constante evaluación general de la productividad, desempeño laboral y formación de los trabajadores.

Conclusiones

Como primera conclusión, se corroboró que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. La correlación de Spearman evidenció que r=0.781, valor representado como alto y en $p < 0.05$ demuestra el vínculo representativo en ambas variables.

Posteriormente, la segunda conclusión se evidenció el clima organizacional posee relación con las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. La correlación de Spearman evidenció que r=0.794, valor representado como alto y en $p < 0.05$ demuestra el vínculo representativo en ambas variables.

Del mismo modo, como tercera conclusión se estableció que el clima organizacional se relaciona significativamente con la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021. La correlación de Spearman evidenció que r=0.801, valor representado como alto y en $p < 0.05$ demuestra el vínculo representativo en ambas variables.

Finalmente, la cuarta conclusión determinó que el clima organizacional posee relación el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud Lima, 2021. La correlación de Spearman evidenció que r=0.779, valor representado como alto y en $p < 0.05$ demuestra el vínculo representativo en ambas variables.

Recomendaciones

Como primera recomendación, se sugiere que se intensifique la presencia del clima organizacional en la institución, mediante una gestión adecuada y una coordinación de funciones entre los trabajadores, debido a que ello permitirá el aumento de productividad y la satisfacción laboral en cada laburador, debido a la presencia de resultados fructíferos.

Del mismo modo, la segunda recomendación se basa en implementar condiciones de trabajo que permitan desarrollar las habilidades y competencias de los trabajadores, ello permitirá establecer un clima organizacional estable.

Se sugiere que la tercera recomendación se enfoque en brindar un espacio o periodo de uso personal por los laburadores, con la finalidad de evitar la aglomeración de estrés y desmotivación, debido que, si no se atienden socioemocionalmente a los trabajadores, es posible que el desempeño laboral y productividad descienda perjudicialmente.

Finalmente, se recomienda que el reconocimiento al personal sea de manera periódica, aquello debe ser evidenciado mediante beneficios otorgados, ascensos significantes que mejore la calidad de vida del trabajador y oportunidades que permitan el desarrollo profesional y personal.

Referencias

Ahumada Méndez, L. S., Chavarro Mancera, L., Férnandez Urrego, Ó., Hernández Arteaga, I., Mossos , M. T., Vargas Montes, A., . . . Santana Cruz, M. D. (2021). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje: una mirada desde la investigación.* https://books.google.com.pe/books?id=QAMoEAAAQBAJ&pg=PT18&dq=estrategias+de+trabajo+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjC6KnKgNr0AhWTQzABHcXSB2oQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=estrategias%20de%20trabajo%202019&f=false

Ancín Adell, I., & Espinosa Tello, J. E. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. 65-77. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjr69eHlvX0AhVbD7kGHTy4AMc4ChAWegQIDxAB&url=http%3A%2F%2Frevistas.uees.edu.ec%2Findex.php%2FPodium%2Farticle%2Fdownload%2F79%2F78&usg=AOvVaw3gu-YDADeY_CUEJ1emXhJq

Angulo Guiza, U. G., Rivera Zárate, D. F., & Rivera Pérez, D. M. (2020). *Legislación laboral: incluye teletrabajo y medidas laborales frente al COVID-19.* EDU. https://books.google.com.pe/books?id=ArLfDwAAQBAJ&pg=PA216&dq=desmotivaci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjRwJfW_9n0AhUsQzABHbY9B58Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=desmotivaci%C3%B3n%20laboral&f=false

Avante Juárez, R. A. (2018). *La reforma laboral.* https://books.google.com.pe/books?id=94FTDwAAQBAJ&pg=PA56&dq=juicios+en+el+centro+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwib5N2_g9r0AhXpVTABHdz-

AFEQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=juicios%20en%20el%20centro%20laboral&f=fals
e

Berdasco García, M. L. (2018). *Análisis del entorno laboral y gestión de relaciones laborales.* Radio Ediciones. https://books.google.com.pe/books?id=x5hNDwAAQBAJ&pg=PA51&dq=ambiente+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjry97l_Nn0AhVtQjABHRNzA_gQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=ambiente%20laboral&f=false

Boada Cadena, I. (2017). Liderazgo y Clima Laboral en CLINMEYD S.A. Northospital. *Tesis para optar el grado de bachiller*. Dspace. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10019/1/T-UCE-0007-PI002-2017.pdf

Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED. https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rendimiento+laboral+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwil79ukhtr0AhUPTTABHbk1A90Q6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false

Brito Laredo , J. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. *Revista Iberoamericana de contaduría, eeconomia y administración., 7*(13). https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjfuIask_X0AhUgF7kGHeIaAkUQFnoECAUQAQ&url=http%3A%2F%2Fbibliotecadigital.usb.edu.co%2Fbitstream%2F10819%2F5844%2F1%2FEstrategias_Clima_Productividad_Blandon_2018.pdf&u

Calderón Ruiz, M. G., & Quesada Izquierdo, C. L. (2020). Impacto económico e inestabilidad empresarial en tiempo de coronavirus: Una revisión de la literatura científica en los

últimos diez años. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25952/Calderon%20Ruiz%2cMilus ka%20Georgina-Quesada%20Izquierdo%2c%20Cristian%20Luis_total.pdf?sequence=14&isAllowed=y

Canepa, P., & Merino Apauza, P. (2020). *El futuro del trabajo.* Conecta. https://books.google.com.pe/books?id=mGILEAAAQBAJ&pg=PA116&dq=relacion+con +los+colegas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiaw9b9hdr0AhVQTDABHdaIAN4Q6AF6B AgHEAI#v=onepage&q=relacion%20con%20los%20colegas&f=false

Céspedes Socarrás, G. M., & Martínez Cumbrera, J. M. (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *Revista latinoamericana de derecho social*. Fonte: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702016000100001

Cole Salazar, P. F. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad Peruana en 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Igancio de la Oloya] .: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf

Cortés Díaz, J. M. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales.* Tébar. https://books.google.com.pe/books?id=pjoYl7cYVVUC&pg=PA594&dq=horarios+labor ales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjglMKNgtr0AhXaSTABHV9tDCEQ6AF6BAgIEAI# v=onepage&q=horarios%20laborales&f=false

Cruz Cruz, P. S. (2017). *Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Klinnas S.A. distribuidora de claro, Catón Guayaquil, provincia*

de Guayas, año 2016 [Tesis para optar el grado de bachiller, UPSE] https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4308/1/UPSE-TAE-2018-0001.pdf

Daza Corredor, A., Beltrán García, L., & Silva Rodríguez, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revistad de Facultad de Ciencias económicas, 29*(1). Fhttp://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v29n1/0121-6805-rfce-29-01-65.pdf

Dejours, C. (2020). *El sufrimiento en el trabajo.* Topia. https://books.google.com.pe/books?id=jbLnDwAAQBAJ&pg=PT29&dq=confrontacion+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjGh7b4_tn0AhUVRjABHSenBEcQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=confrontacion%20en%20el%20trabajo&f=false

Domínguez Orozco, J., & Reséndiz Núñez, J. (2020). *ESCUELAS 2020: Régimen Jurídico-Fiscal.* https://books.google.com.pe/books?id=b9DSDwAAQBAJ&pg=PT61&dq=percepcion+del+personal+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwidsvf9hNr0AhVIRDABHYwWBHMQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=percepcion%20del%20personal%202020&f=false

Escarbajal Frutos, A. (2016). *Interculturalidad, mediación y trabajo colaborativo*https://books.google.com.pe/books?id=PPekDwAAQBAJ&pg=PT3&dq=trabajo+colaborativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjjvbzvhtr0AhWyTTABHWcZCJcQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=trabajo%20colaborativo&f=false

Ferro Vega, J. M. (2021). *Apuntes en gestión de personal para opositores.* Google Books. Fonte: https://books.google.com.pe/books?id=nYQ3EAAAQBAJ&pg=PA379&dq=Ascensos+e

n+el+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjqgd3i_dn0AhXaRjABHQ-_CxAQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Ascensos%20en%20el%20trabajo&f=false

Gálvez Robles, L. (2017). *Clima organizacional de la institución educativa "Nuestra Señora de Montserrat", del distrito de Lima, Perú, año 2017*. [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6191/G%c3%a1lvez_RLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez Gómez, F. (2016). *Redes comunitarias y avances de supervisión en trabajo social.* UNED. https://books.google.com.pe/books?id=Lf_cCwAAQBAJ&pg=PT117&dq=busca+de+soluciones+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwja97yT_tn0AhVUTTABHc-uB9QQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=busca%20de%20soluciones%20en%20el%20trabajo&f=false

Guzmán Rojo, A. D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradoes en una empresa de carga internacional en el contexto global.* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo palma] http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hancco Gomez, M., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción, 12*(3).: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_arttext&tlng=pt

Iglesias Armenteros, A., Torres Esperón, J., & Mora Pérez, Y. (2021). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Revista Mediasur*.: http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267/2924

Íñiguez Chamorro, Ó. (2017). Diagnóstico del clima laboral del personal administrativo encargado de los Procesos Habilitantes de Apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Rumiñahui GADMUR. *Tesis para optar el grado de bachiller*. Dspace. Fonte: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10025/1/T-UCE-0007-PI001-2017.pdf

Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor.* Google Books. Fonte: https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=productividad&f=false

Luna Montesdeoca, O., Armendariz, C., & Andrade Zamora, F. (2019). Cultura y clima organizacional. *Revista Científica Universidad y Sociedad, 11*(5). http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-327.pdf

Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., & Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo: ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* BID. https://books.google.com.pe/books?id=682aDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=incentivos+laborales+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiHhKL_gtr0AhXvQTABHShQBIQQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=incentivos%20laborales%202019&f=false

Mamani Benito, Ó., Apaza Tarqui, E. E., Carranza Esteban, F., Rodríguez Alarcón, F., & Mejía, C. (2021). Inseguridad laboral en el empleo percibida ante el impacto del COVID-19:

validación de un instrumento en trabajadores peruanos (LABOR-PE-COVID-19). *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000300002

Medranda Moreira, J. L., & Moreira Palacios, G. J. (2020). Diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone. *Tesis para optar el título de ingeniero comercial*. Repositorio ESPAM. http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1263/1/TTAP09D.pdf

Ministerio de Educación y Formación Profesional. (2020). *TIMSS 2019. Estudio Internacional de Tendencias en Matemáticas y Ciencias.* TIMSS. Fonte: TIMSS 2019. Estudio Internacional de Tendencias en Matemáticas y Ciencias

Moreno Perea, S., & Perez Sanchez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *9*(1). http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf

Niebles Nuñez, W., Martinez Bustos, P., & De la Ossa Guerra, S. (s.d.). Clima organizacional y su incidencia en la conformación de equipos de trabajo en Mipymes en Barranquilla, Colombia. *Revista Espacios, 40*(18). http://www.revistaespacios.com/a19v40n18/a19v40n18p17.pdf

Pérez Chávez, J., & Fol Olguín, R. (2017). *Practiagenda de nóminas y de seguridad social 2017.* https://books.google.com.pe/books?id=29z0DwAAQBAJ&pg=PT655&dq=procesos+normativos+2017&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjr0riyhdr0AhW1SjABHaQoCWkQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=procesos%20normativos%202017&f=false

Pérez Martínez, J. (2018). *Trata el estrés con PNL*. PNL. https://books.google.com.pe/books?id=kpRuDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estr%C3%A9s&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estr%C3%A9s&f=false

Pérez Urquía, R. (2015). *Habilidades de comunicación y promoción de conductas adaptadas de la persona.* Tutor formación. https://books.google.com.pe/books?id=l_bCCgAAQBAJ&pg=PA63&dq=conductas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQ0fy4_tn0AhUBQjABHW7WDS8Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=conductas&f=false

Pilligua Lucas , C. F., & Arteaga Ureta , F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 25. https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf

Prado, J. (2019). *Actividad Física y Ciencias Número Especial ULA 2019.* Google Chrome. Fonte: https://books.google.com.pe/books?id=ud7BDwAAQBAJ&pg=PA49&dq=fortalecimiento+del+autoestima+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj6vIvhgdr0AhUuRjABHc9LBbwQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=fortalecimiento%20del%20autoestima%202019&f=false

Puma Chombo, J. E. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. *Tesis para optar el grado de magister*. Repositorio UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez Ruiz , C. (2017). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia.* Paraninfo. Fonte: https://books.google.com.pe/books?id=1enLDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=apoyo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=apoyo&f=false

Rodríguez Sánchez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *31*(2). Fonte: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200207&lang=pt

Rojas Marcos, L. (2021). *Convivir y compartir: Claves para relacionarte saludablemente con los demás.* Grijalbo. https://books.google.com.pe/books?id=FZpBEAAAQBAJ&pg=PT149&dq=compartir+objetivos+personales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiIiPiu_9n0AhXZVTABHfpuATYQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=compartir%20objetivos%20personales&f=false

Rojas Martínez, C., Martinez Bustos, P., & Niebles Nuñez, W. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia). *Revista Espacios*, *41*(32)

http://es.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p03.pdf

Rojas Reyes, R. R., & Vilchez Paz, S. B. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desemepño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima, enero 2018. *Tesis para optar el grado de magister*. Repositorio Universidad Norbert

Wiener. Fonte: http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sabastizagal Vela, I., Benavides, F., & Astete Cornejo, J. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342020000100032&script=sci_arttext

Sánchez Trujillo, M., & García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica,, 22*(2). https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf

Sotelo Asef, J., & Figueroa González, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8*(15). https://www.redalyc.org/pdf/4981/498154006021.pdf

Toscano, F. (2018). Metodología de la investigación. Guía práctica con las preguntas más frecuentes en la elaboración de una tesis en derecho. Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Valentín Rodríguez, H. A. (2017). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016.* [Tesis de licenciautra, UIGV] http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%c3%8dN%20RODR%c3%8dGUEZ%2c%20HUGO%20AM%c3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Zapata, C. (2020). *La comunicación en el lugar de trabajo*https://books.google.com.pe/books?id=qEEAEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estrategias+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiukuyVgNr0AhWlsDEKHZtcAEsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=estrategias%20de%20trabajo&f=false

APÉNDICE A: Matriz de consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD DE SALUD ESTATAL, LIMA, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021?	Demostrar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021.	El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021.	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
			Relaciones	Percepción del personal	1,2	Alto 28-65 Medio 66-103 Bajo 104-140
				Interacciones	3,4	
				Conductas	5,6	
			Cooperación	Trabajo colaborativo	7,8	
				Apoyo	9,10	
				Productividad	11,12	
			Estándares	Procesos normativos	13,14	
				Estrategias de trabajo	15,16	

				Rendimiento	17,18	
			Conflicto	Juicios	19,20	
				Confrontación	21,22	
				Busca de soluciones	23,24	
			Identidad	Sentimiento de pertenencia	25,26	
				Compartir los objetivos personales	27,28	
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL			
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021?	Demostrar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.	El clima organizacional se relaciona significativamente con las condiciones de trabajo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
			Condiciones de trabajo	Ambiente laboral	29,30	Alto 16-37
				Horarios	31,32	Medio 38-59
				Relación con los colegas	33,34	Bajo 60-80
				Estrés	35,36	

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021?	Demostrar la relación entre el clima organizacional y la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.	El clima organizacional se relaciona significativamente con la inestabilidad del empleo del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.	Inestabilidad del empleo	desmotivación	37,38	
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima 2021?	Demostrar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.	El clima organizacional se relaciona significativamente el reconocimiento personal del área administrativa de una entidad de salud estatal, Lima, 2021.	Reconocimiento personal	Incentivos	39,40	
				Ascensos	41,42	
				Fortalecimiento de la autoestima	43,44	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
Tipo de investigación: básica **Nivel:** correlacional	**Población**: 120 **Muestra**: 92	**Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario	SPSS

Enfoque: cuantitativo	Calculadora de muestras		

APÉNDICE B: Instrumento de la Investigación

CUESTIONARIO

Título: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del área administrativa de una entidad de salud estatal, lima, 2021.

La presente es una encuesta que tiene por finalidad determina la relación en las variables "clima organizacional" y "satisfacción laboral" dentro de del área administrativa de una institución sanitaria pública, Lima.

Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1

PREGUNTAS	**RESPUESTAS**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. La percepción del personal respecto a la gestión de la institución influye en el clima organizacional.					

2. La percepción del personal es un elemento fundamental para establecer el estado del clima organizacional de la institución.					
3. La interacción entre los trabajadores es un factor dependiente del clima organizacional dentro de la institución.					
4. La interacción constante en el ámbito laboral permite que se consoliden satisfactoriamente los objetivos institucionales.					
5. La conducta positiva entre los trabajadores de la institución posibilita la satisfacción laboral.					
6. Es necesario evaluar la conducta de los trabajadores periódicamente para analizar su punto de vista frente al clima organizacional de la institución.					
7. El trabajo colaborativo intensifica la presencia de un clima organizacional adecuado.					
8. Si los trabajadores laboran colectivamente probablemente obtengan resultados fructíferos y un clima organizacional estable.					

9. El constante apoyo en las diversas áreas de la institución permitirá que se desarrolle un clima organizacional eficiente.					
10. De no existir un apoyo y cooperación, es posible que el clima organizacional se encuentre en un estado negativo y perjudique a la gestión institucional.					
11. La productividad es el reflejo de un clima organizacional adecuado y una satisfacción laboral colectiva y personal.					
12. La productividad se relaciona positivamente con el clima organizacional.					
13. Los procesos normativos imponen una organización en la institución.					
14. Los procesos normativos correctamente ejecutados posibilitan la mejora del área administrativa dentro de la institución.					
15. Las estrategias de trabajo pueden solidificar un clima organizacional adecuado en el área administrativa de la institución.					

16. las estrategias de trabajo inciden satisfactoriamente en la productividad de la institución.					
17. El rendimiento profesional de cada trabajador se refleja en el clima organizacional de la institución.					
18. El rendimiento de cada trabajador es importante para el desarrollo institucional.					
19. Los juicios son un factor negativo en el clima organizacional					
20. La presencia de juicios puede afectar la productividad de la institución.					
21. La confrontación entre laboradores genera una incomodidad y afecta negativamente a la satisfacción laboral.					
22. La confrontación constante entre trabajadores crea un clima desorganizado, irresponsable e irrespetuoso en la institución.					

23. Buscar soluciones efectivas a conflictos dentro de la institución refleja un grupo de trabajadores agiles.					
24. La implementación de estrategias de búsqueda de solución permite crear un clima organizacional efectivo.					
25. Reflejar un grupo de trabajadores unidos evidencia un clima organizacional adecuado.					
26. Implementar estrategias de solidificación y un vínculo laboral estable entre los trabajadores permite plasmar un clima organizacional adecuado.					
27. Los objetivos personales de cada trabajador presentan una relación con los objetivos generales de la institución.					
28. Si los trabajadores comparten objetivos personales probablemente creen un clima organizacional fraternal					

29. El ambiente laboral adecuado es importante para que los trabajadores estén satisfechos con sus funciones y la gestión de la institución					
30. Si existe un ambiente laboral armonioso y solidario, es posible evidenciar la satisfacción laboral.					
31. Brindar un horario flexible y adaptable a las actividades diarias del trabajador permite el desarrollo de la satisfacción laboral.					
32. Los horarios deben brindar espacios con tiempos adecuados que permita brindar un momento de descanso a los trabajadores.					
33. La relación con los colegas debe ser solidario y responsable.					
34. La relación entre los colegas es un factor importante al determinar la satisfacción laboral.					
35. El estrés influye negativamente en el clima organizacional y satisfacción laboral.					

36. El estrés es un factor determinante que provoca una inestabilidad en el desempeño laboral.					
37. La desmotivación provoca la escasez de la satisfacción laboral entre los trabajadores.					
38. La desmotivación genera una baja productividad.					
39. Los incentivos favorecen a la satisfacción laboral.					
40. Los incentivos con mayor satisfacción y persuasión en el trabajador son el aumento de remuneración y días libres.					
41. Los ascensos son considerados como factores que generan una satisfacción laboral en la institución					
42. Los ascensos inciden positivamente en el desarrollo profesional del trabajador.					
43. El fortalecimiento de autoestima en los trabajadores genera una satisfacción laboral y un clima organizacional adecuado.					

44. Motivar a los trabajadores fortalece su autoestima.					

APÉNDICE C: Instrumento de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD DE SALUD ESTATAL, 2021.

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RELACIONES								
1	La percepción del personal respecto a la gestión de la institución influye en el clima organizacional.	X		X		X		
2	La percepción del personal es un elemento fundamental para establecer el estado del clima organizacional de la institución.	X		X		X		
3	La interacción entre los trabajadores es un factor dependiente del clima organizacional dentro de la institución.	X		X		X		
4	La interacción constante en el ámbito laboral permite que se consoliden satisfactoriamente los objetivos institucionales.	X		X		X		
5	La conducta positiva entre los trabajadores de la institución posibilita la satisfacción laboral.	X		X		X		
6	Es necesario evaluar la conducta de los trabajadores periódicamente para analizar su punto de vista frente al clima organizacional de la institución.	X		X		X		
COOPERACIÓN								

7	El trabajo colaborativo intensifica la presencia de un clima organizacional adecuado.	X		X		X		
8	Si los trabajadores laboran colectivamente probablemente obtengan resultados fructíferos y un clima organizacional estable.	X		X		X		
9	El constante apoyo en las diversas áreas de la institución permitirá que se desarrolle un clima organizacional eficiente.	X		X		X		
10	De no existir un apoyo y cooperación, es posible que el clima organizacional se encuentre en un estado negativo y perjudique a la gestión institucional.	X		X		X		
11	La productividad es el reflejo de un clima organizacional adecuado y una satisfacción laboral colectiva y personal.	X		X		X		
12	La productividad se relaciona positivamente con el clima organizacional.	X		X		X		
ESTÁNDARES								
13	Los procesos normativos imponen una organización en la institución.	X		X		X		
14	Los procesos normativos correctamente ejecutados posibilitan la mejora del área administrativa dentro de la institución.	X		X		X		
15	Las estrategias de trabajo pueden solidificar un clima organizacional adecuado en el área administrativa de la institución.	X		X		X		
16	las estrategias de trabajo inciden satisfactoriamente en la productividad de la institución.	X		X		X		
17	El rendimiento profesional de cada trabajador se refleja en el clima organizacional de la institución.	X		X		X		

18	El rendimiento de cada trabajador es importante para el desarrollo institucional.	X		X		X		
CONFLICTO								
19	Los juicios son un factor negativo en el clima organizacional	X		X		X		
20	La presencia de juicios puede afectar la productividad de la institución.	X		X		X		
21	La confrontación entre laboradores genera una incomodidad y afecta negativamente a la satisfacción laboral.	X		X		X		
22	La confrontación constante entre trabajadores crea un clima desorganizado, irresponsable e irrespetuoso en la institución.	X		X		X		
23	Buscar soluciones efectivas a conflictos dentro de la institución refleja un grupo de trabajadores agiles.	X		X		X		
24	La implementación de estrategias de búsqueda de solución permite crear un clima organizacional efectivo.	X		X		X		
IDENTIDAD								
25	Reflejar un grupo de trabajadores unidos evidencia un clima organizacional adecuado.	X		X		X		
26	Implementar estrategias de solidificación y un vínculo laboral estable entre los trabajadores permite plasmar un clima organizacional adecuado.	X		X		X		
27	Los objetivos personales de cada trabajador presentan una relación con los objetivos generales de la institución.	X		X		X		
28	Si los trabajadores comparten objetivos personales probablemente creen un clima organizacional fraternal	X		X		X		

CONDICIONES DE TRABAJO								
29	El ambiente laboral adecuado es importante para que los trabajadores estén satisfechos con sus funciones y la gestión de la institución	X		X		X		
30	Si existe un ambiente laboral armonioso y solidario, es posible evidenciar la satisfacción laboral.	X		X		X		
31	Brindar un horario flexible y adaptable a las actividades diarias del trabajador permite el desarrollo de la satisfacción laboral.	X		X		X		
32	Los horarios deben brindar espacios con tiempos adecuados que permita brindar un momento de descanso a los trabajadores.	X		X		X		
33	La relación con los colegas debe ser solidario y responsable.	X		X		X		
34	La relación entre los colegas es un factor importante al determinar la satisfacción laboral.	X		X		X		
INESTABILIDAD DEL EMPLEO								
35	El estrés influye negativamente en el clima organizacional y satisfacción laboral.	X		X		X		
36	El estrés es un factor determinante que provoca una inestabilidad en el desempeño laboral.	X		X		X		
37	La desmotivación provoca la escasez de la satisfacción laboral entre los trabajadores.	X		X		X		
38	La desmotivación genera una baja productividad.	X		X		X		
RECONOCIMIENTO PERSONAL								
39	Los incentivos favorecen a la satisfacción laboral.	X		X		X		

40	Los incentivos con mayor satisfacción y persuasión en el trabajador son el aumento de remuneración y días libres.	X		X		X		
41	Los ascensos son considerados como factores que generan una satisfacción laboral en la institución	X		X		X		
42	Los ascensos inciden positivamente en el desarrollo profesional del trabajador.	X		X		X		
43	El fortalecimiento de autoestima en los trabajadores genera una satisfacción laboral y un clima organizacional adecuado.	X		X		X		
44	Motivar a los trabajadores fortalece su autoestima.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador:
Vento Rojas, Juan Francisco **DNI:** 10611332

Especialidad del validador: Contador

20 De octubre de 2021

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD DE SALUD ESTATAL, 2021.

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RELACIONES								
1	La percepción del personal respecto a la gestión de la institución influye en el clima organizacional.	X		X		X		
2	La percepción del personal es un elemento fundamental para establecer el estado del clima organizacional de la institución.	X		X		X		
3	La interacción entre los trabajadores es un factor dependiente del clima organizacional dentro de la institución.	X		X		X		
4	La interacción constante en el ámbito laboral permite que se consoliden satisfactoriamente los objetivos institucionales.	X		X		X		
5	La conducta positiva entre los trabajadores de la institución posibilita la satisfacción laboral.	X		X		X		
6	Es necesario evaluar la conducta de los trabajadores periódicamente para analizar su punto de vista frente al clima organizacional de la institución.	X		X		X		
COOPERACIÓN								
7	El trabajo colaborativo intensifica la presencia de un clima organizacional adecuado.	X		X		X		

8	Si los trabajadores laboran colectivamente probablemente obtengan resultados fructíferos y un clima organizacional estable.	X		X		X		
9	El constante apoyo en las diversas áreas de la institución permitirá que se desarrolle un clima organizacional eficiente.	X		X		X		
10	De no existir un apoyo y cooperación, es posible que el clima organizacional se encuentre en un estado negativo y perjudique a la gestión institucional.	X		X		X		
11	La productividad es el reflejo de un clima organizacional adecuado y una satisfacción laboral colectiva y personal.	X		X		X		
12	La productividad se relaciona positivamente con el clima organizacional.	X		X		X		
ESTÁNDARES								
13	Los procesos normativos imponen una organización en la institución.	X		X		X		
14	Los procesos normativos correctamente ejecutados posibilitan la mejora del área administrativa dentro de la institución.	X		X		X		
15	Las estrategias de trabajo pueden solidificar un clima organizacional adecuado en el área administrativa de la institución.	X		X		X		
16	las estrategias de trabajo inciden satisfactoriamente en la productividad de la institución.	X		X		X		
17	El rendimiento profesional de cada trabajador se refleja en el clima organizacional de la institución.	X		X		X		
18	El rendimiento de cada trabajador es importante para el desarrollo institucional.	X		X		X		

CONFLICTO								
19	Los juicios son un factor negativo en el clima organizacional	X		X		X		
20	La presencia de juicios puede afectar la productividad de la institución.	X		X		X		
21	La confrontación entre laboradores genera una incomodidad y afecta negativamente a la satisfacción laboral.	X		X		X		
22	La confrontación constante entre trabajadores crea un clima desorganizado, irresponsable e irrespetuoso en la institución.	X		X		X		
23	Buscar soluciones efectivas a conflictos dentro de la institución refleja un grupo de trabajadores agiles.	X		X		X		
24	La implementación de estrategias de búsqueda de solución permite crear un clima organizacional efectivo.	X		X		X		
IDENTIDAD								
25	Reflejar un grupo de trabajadores unidos evidencia un clima organizacional adecuado.	X		X		X		
26	Implementar estrategias de solidificación y un vínculo laboral estable entre los trabajadores permite plasmar un clima organizacional adecuado.	X		X		X		
27	Los objetivos personales de cada trabajador presentan una relación con los objetivos generales de la institución.	X		X		X		
28	Si los trabajadores comparten objetivos personales probablemente creen un clima organizacional fraternal	X		X		X		
CONDICIONES DE TRABAJO								

29	El ambiente laboral adecuado es importante para que los trabajadores estén satisfechos con sus funciones y la gestión de la institución	X		X		X		
30	Si existe un ambiente laboral armonioso y solidario, es posible evidenciar la satisfacción laboral.	X		X		X		
31	Brindar un horario flexible y adaptable a las actividades diarias del trabajador permite el desarrollo de la satisfacción laboral.	X		X		X		
32	Los horarios deben brindar espacios con tiempos adecuados que permita brindar un momento de descanso a los trabajadores.	X		X		X		
33	La relación con los colegas debe ser solidario y responsable.	X		X		X		
34	La relación entre los colegas es un factor importante al determinar la satisfacción laboral.	X		X		X		
INESTABILIDAD DEL EMPLEO								
35	El estrés influye negativamente en el clima organizacional y satisfacción laboral.	X		X		X		
36	El estrés es un factor determinante que provoca una inestabilidad en el desempeño laboral.	X		X		X		
37	La desmotivación provoca la escasez de la satisfacción laboral entre los trabajadores.	X		X		X		
38	La desmotivación genera una baja productividad.	X		X		X		
RECONOCIMIENTO PERSONAL								
39	Los incentivos favorecen a la satisfacción laboral.	X		X		X		

40	Los incentivos con mayor satisfacción y persuasión en el trabajador son el aumento de remuneración y días libres.	X		X		X		
41	Los ascensos son considerados como factores que generan una satisfacción laboral en la institución	X		X		X		
42	Los ascensos inciden positivamente en el desarrollo profesional del trabajador.	X		X		X		
43	El fortalecimiento de autoestima en los trabajadores genera una satisfacción laboral y un clima organizacional adecuado.	X		X		X		
44	Motivar a los trabajadores fortalece su autoestima.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]
Apellidos y nombres del juez validador:
Luján Cabrera, Micaela **DNI:** 41691632
Especialidad del validador: Doctora en Administración

20 De octubre de 2021

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD DE SALUD ESTATAL, 2021.

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
RELACIONES								
1	La percepción del personal respecto a la gestión de la institución influye en el clima organizacional.	X		X		X		
2	La percepción del personal es un elemento fundamental para establecer el estado del clima organizacional de la institución.	X		X		X		
3	La interacción entre los trabajadores es un factor dependiente del clima organizacional dentro de la institución.	X		X		X		
4	La interacción constante en el ámbito laboral permite que se consoliden satisfactoriamente los objetivos institucionales.	X		X		X		
5	La conducta positiva entre los trabajadores de la institución posibilita la satisfacción laboral.	X		X		X		
6	Es necesario evaluar la conducta de los trabajadores periódicamente para analizar su punto de vista frente al clima organizacional de la institución.	X		X		X		
COOPERACIÓN								
7	El trabajo colaborativo intensifica la presencia de un clima organizacional adecuado.	X		X		X		

8	Si los trabajadores laboran colectivamente probablemente obtengan resultados fructíferos y un clima organizacional estable.	X		X		X		
9	El constante apoyo en las diversas áreas de la institución permitirá que se desarrolle un clima organizacional eficiente.	X		X		X		
10	De no existir un apoyo y cooperación, es posible que el clima organizacional se encuentre en un estado negativo y perjudique a la gestión institucional.	X		X		X		
11	La productividad es el reflejo de un clima organizacional adecuado y una satisfacción laboral colectiva y personal.	X		X		X		
12	La productividad se relaciona positivamente con el clima organizacional.	X		X		X		
ESTÁNDARES								
13	Los procesos normativos imponen una organización en la institución.	X		X		X		
14	Los procesos normativos correctamente ejecutados posibilitan la mejora del área administrativa dentro de la institución.	X		X		X		
15	Las estrategias de trabajo pueden solidificar un clima organizacional adecuado en el área administrativa de la institución.	X		X		X		
16	las estrategias de trabajo inciden satisfactoriamente en la productividad de la institución.	X		X		X		
17	El rendimiento profesional de cada trabajador se refleja en el clima organizacional de la institución.	X		X		X		
18	El rendimiento de cada trabajador es importante para el desarrollo institucional.	X		X		X		

CONFLICTO								
19	Los juicios son un factor negativo en el clima organizacional	X		X		X		
20	La presencia de juicios puede afectar la productividad de la institución.	X		X		X		
21	La confrontación entre laboradores genera una incomodidad y afecta negativamente a la satisfacción laboral.	X		X		X		
22	La confrontación constante entre trabajadores crea un clima desorganizado, irresponsable e irrespetuoso en la institución.	X		X		X		
23	Buscar soluciones efectivas a conflictos dentro de la institución refleja un grupo de trabajadores agiles.	X		X		X		
24	La implementación de estrategias de búsqueda de solución permite crear un clima organizacional efectivo.	X		X		X		
IDENTIDAD								
25	Reflejar un grupo de trabajadores unidos evidencia un clima organizacional adecuado.	X		X		X		
26	Implementar estrategias de solidificación y un vínculo laboral estable entre los trabajadores permite plasmar un clima organizacional adecuado.	X		X		X		
27	Los objetivos personales de cada trabajador presentan una relación con los objetivos generales de la institución.	X		X		X		
28	Si los trabajadores comparten objetivos personales probablemente creen un clima organizacional fraternal	X		X		X		
CONDICIONES DE TRABAJO								

29	El ambiente laboral adecuado es importante para que los trabajadores estén satisfechos con sus funciones y la gestión de la institución	X		X		X		
30	Si existe un ambiente laboral armonioso y solidario, es posible evidenciar la satisfacción laboral.	X		X		X		
31	Brindar un horario flexible y adaptable a las actividades diarias del trabajador permite el desarrollo de la satisfacción laboral.	X		X		X		
32	Los horarios deben brindar espacios con tiempos adecuados que permita brindar un momento de descanso a los trabajadores.	X		X		X		
33	La relación con los colegas debe ser solidario y responsable.	X		X		X		
34	La relación entre los colegas es un factor importante al determinar la satisfacción laboral.	X		X		X		
INESTABILIDAD DEL EMPLEO								
35	El estrés influye negativamente en el clima organizacional y satisfacción laboral.	X		X		X		
36	El estrés es un factor determinante que provoca una inestabilidad en el desempeño laboral.	X		X		X		
37	La desmotivación provoca la escasez de la satisfacción laboral entre los trabajadores.	X		X		X		
38	La desmotivación genera una baja productividad.	X		X		X		
RECONOCIMIENTO PERSONAL								
39	Los incentivos favorecen a la satisfacción laboral.	X		X		X		

40	Los incentivos con mayor satisfacción y persuasión en el trabajador son el aumento de remuneración y días libres.	X		X		X		
41	Los ascensos son considerados como factores que generan una satisfacción laboral en la institución	X		X		X		
42	Los ascensos inciden positivamente en el desarrollo profesional del trabajador.	X		X		X		
43	El fortalecimiento de autoestima en los trabajadores genera una satisfacción laboral y un clima organizacional adecuado.	X		X		X		
44	Motivar a los trabajadores fortalece su autoestima.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador:
Salazar Llerena, Silvia Liliana **DNI:** 10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

20 De octubre de 2021

Firma

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

APÉNDICE D: Base de datos

CLIMA ORGANIZACIONAL																											
RELACIONES						COOPERACIÓN						ESTÁNDARES						CONFLICTO						IDENTIDAD			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	2	2	5	5
2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5
4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4
2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
4	3	4	4	3	2	1	2	5	2	2	4	5	3	5	3	2	5	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	2	2	5	5
2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5
4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4
2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
4	3	4	4	3	2	1	2	5	2	2	4	5	3	5	3	2	5	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	2	2	5	5
2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5
4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4
2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
4	3	4	4	3	2	1	2	5	2	2	4	5	3	5	3	2	5	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4
2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	2	2	5	5
2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5
2	2	3	4	2	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4
2	2	5	3	4	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	4	3	2	2	2	5	2	2	4	5	3	5	3	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5

4	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	4	4
4	4	4	4	5	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3
4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	5	3	2	4	4	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5
2	2	3	4	2	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4
2	2	5	3	4	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	4	3	2	2	2	5	2	2	4	5	3	5	3	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	4	4
4	3	4	4	3	2	2	2	5	2	2	4	5	3	5	3	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	4	4
4	4	4	4	5	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3
4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	5	3	2	4	4	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
5	4	5	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4
4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	5	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	2	3
4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	5	3	2	4	4	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5
2	2	3	4	2	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4
2	2	5	3	4	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5

4	3	4	4	3	2	2	2	5	2	2	4	5	3	5	3	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4

SATISFACCIÓN LABORAL																	
CONDICIONES DE TRABAJO						INESTABILIDAD DE EMPLEO				RECONOCIMIENTO PERSONAL							
P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44		
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4		
5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4		
4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4		
4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4		
1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	1	1	1	5		
4	5	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	5	4	4		
3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	4	4	3	3	3	5		
3	2	4	3	2	4	5	2	4	4	4	4	3	2	4	4		
2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5		
4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5		
2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5		
4	3	4	4	3	2	1	2	5	2	2	4	5	3	5	3		
4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5		
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4		
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4		
2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5		

4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5
2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5
4	3	4	4	3	2	1	2	5	2	2	4	5	3	5	3
4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5
2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5
2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5
4	3	4	4	3	2	1	2	5	2	2	4	5	3	5	3
4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
2	2	3	4	2	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5
2	2	5	3	4	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5
4	3	4	4	3	2	2	2	5	2	2	4	5	3	5	3
4	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	3	4	5	4	5
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4
4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	5
4	4	5	3	2	4	4	5	2	4	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
2	2	3	4	2	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5
2	2	5	3	4	2	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5
4	3	4	4	3	2	2	2	5	2	2	4	5	3	5	3
4	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	3	4	5	4	5
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4
4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3

5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4
5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4
4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	1	1	1	5
4	5	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	4	5	4	4
3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	4	4	3	3	3	5
3	2	4	3	2	4	5	2	4	4	4	4	3	2	4	4
2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5
2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5
4	3	4	4	3	2	1	2	5	2	2	4	5	3	5	3
4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	3	4	5	4	5

APÉNDICE E: Resultados descriptivos del instrumento de recolección de datos

Tabla 18: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,139	92	,000
Satisfacción laboral	,180	92	,000

H_a: Hipótesis alternativa.

H_0: Hipótesis Nula

- H_0: La distribución es normal.
- H_a: La distribución no es normal.

Mediante la prueba de normalidad de kolgomorov-smirnov aplicado a las variables “gestión pedagógica” y “calidad de servicio educativo virtual”, se evidenció que la distribución no es normal, por ende, se valida la hipótesis alternativa. Igualmente, $p<0,05$.

APÉNDICE F: Resultados descriptivos del instrumento de recolección de datos

Tabla 19: ítem 01- La percepción del personal respecto a la gestión de la institución influye en el clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	21	22,8	22,8	22,8
	De acuerdo	54	58,7	58,7	81,5
	Totalmente de acuerdo	17	18,5	18,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

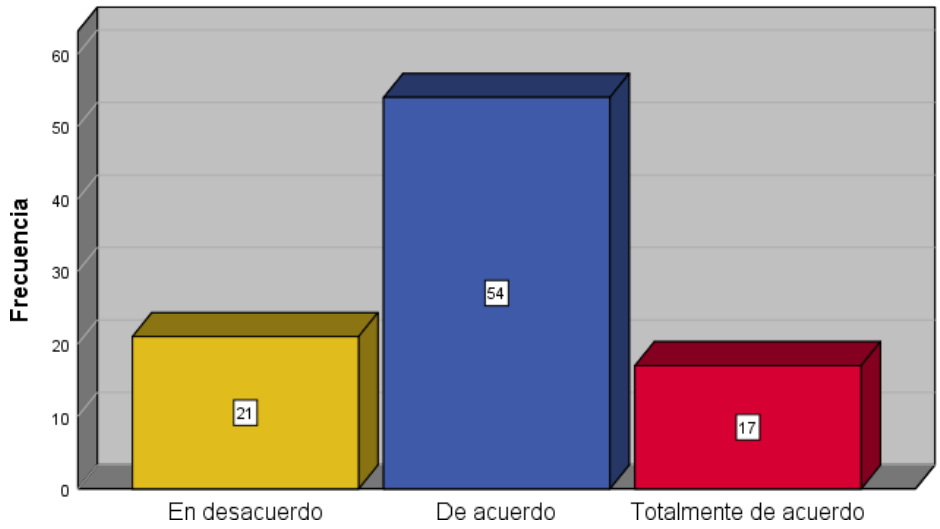


Figura 11: Grafico de barras del ítem 01- La percepción del personal respecto a la gestión de la institución influye en el clima organizacional.

Como se evidenció en la tabla 19 y figura 11, se observó que el 58,7 % estuvo de acuerdo que la percepción del personal respecto a la gestión de la institución influye en el clima organizacional.

Tabla 20: ítem 02- La percepción del personal es un elemento fundamental para establecer el estado del clima organizacional de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	24	26,1	26,1	26,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	27,2	27,2	53,3
	De acuerdo	34	37,0	37,0	90,2
	Totalmente de acuerdo	9	9,8	9,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

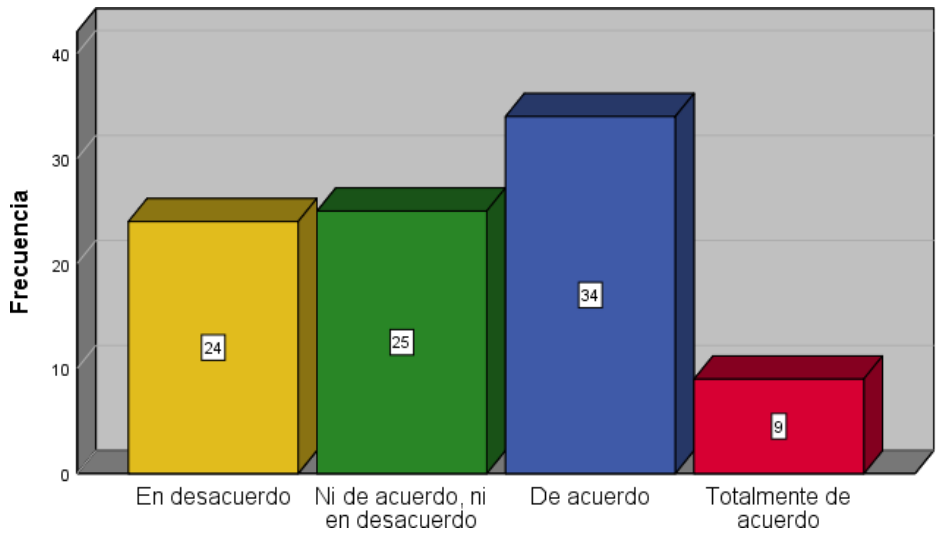


Figura 12: Grafico de barras del ítem 02- La percepción del personal es un elemento fundamental para establecer el estado del clima organizacional de la institución.

Como se evidenció en la tabla 20 y figura 12, se observó que el 37,0 % estuvo de acuerdo que la percepción del personal es un elemento fundamental para establecer el estado del clima organizacional de la institución.

Tabla 21: ítem 03- La interacción entre los trabajadores es un factor dependiente del clima organizacional dentro de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	7,6	7,6	7,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	28,3	28,3	35,9
	De acuerdo	44	47,8	47,8	83,7
	Totalmente de acuerdo	15	16,3	16,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

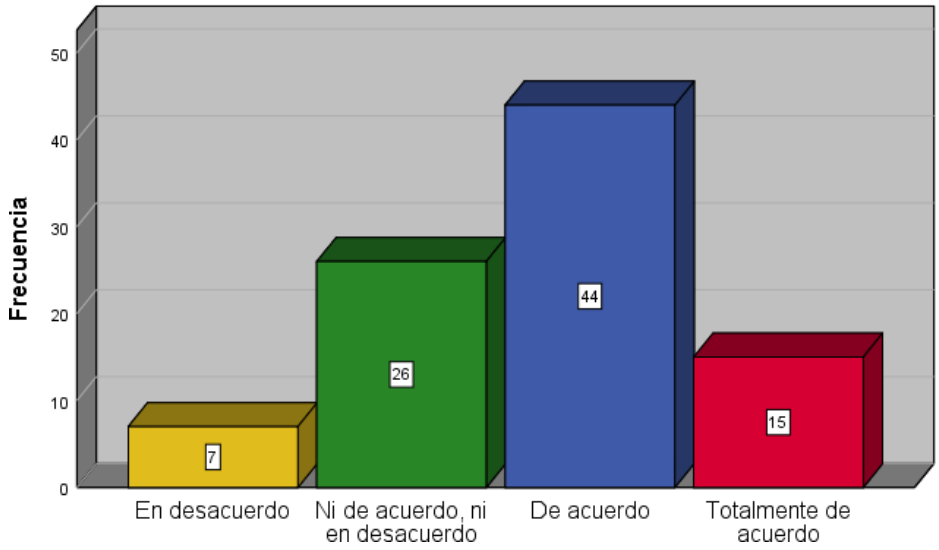


Figura 13: Grafico de barras del ítem 03- La interacción entre los trabajadores es un factor dependiente del clima organizacional dentro de la institución.

Como se evidenció en la tabla 21 y figura 13, se observó que el 47,8 % estuvo de acuerdo que la interacción entre los trabajadores es un factor dependiente del clima organizacional dentro de la institución.

Tabla 22: ítem 04- La interacción constante en el ámbito laboral permite que se consoliden satisfactoriamente los objetivos institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	8,7	8,7	8,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	17,4	17,4	26,1
	De acuerdo	49	53,3	53,3	79,3

Totalmente de acuerdo	19	20,7	20,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

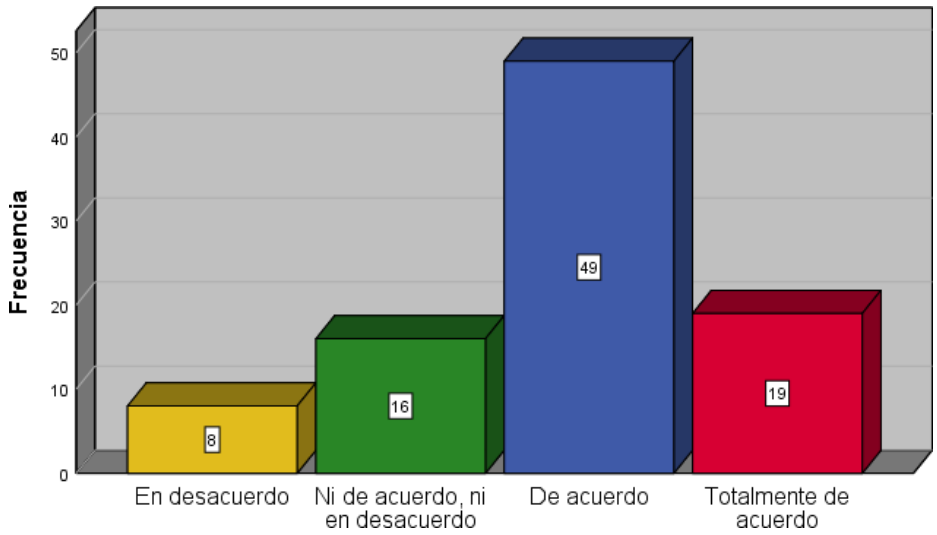


Figura 14: Grafico de barras del ítem 04- La interacción constante en el ámbito laboral permite que se consoliden satisfactoriamente los objetivos institucionales.

Como se evidenció en la tabla 22 y figura 14, se observó que el 53,3 % estuvo de acuerdo que la interacción constante en el ámbito laboral permite que se consoliden satisfactoriamente los objetivos institucionales.

Tabla 23: ítem 05- La conducta positiva entre los trabajadores de la institución posibilita la satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	14,1	14,1	14,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	28,3	28,3	42,4

De acuerdo	45	48,9	48,9	91,3
Totalmente de acuerdo	8	8,7	8,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

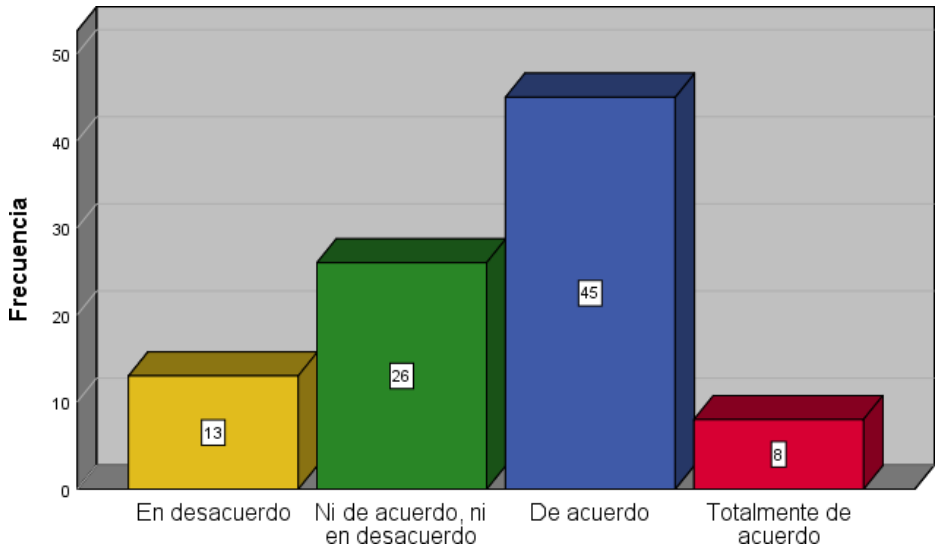


Figura 15: Grafico de barras del ítem 05- La conducta positiva entre los trabajadores de la institución posibilita la satisfacción laboral.

Como se evidenció en la tabla 23 y figura 15, se observó que el 48,9 % estuvo de acuerdo que la conducta positiva entre los trabajadores de la institución posibilita la satisfacción laboral.

Tabla 24: ítem 06- Es necesario evaluar la conducta de los trabajadores periódicamente para analizar su punto de vista frente al clima organizacional de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	17	18,5	18,5	27,2

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	22,8	22,8	50,0
De acuerdo	43	46,7	46,7	96,7
Totalmente de acuerdo	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

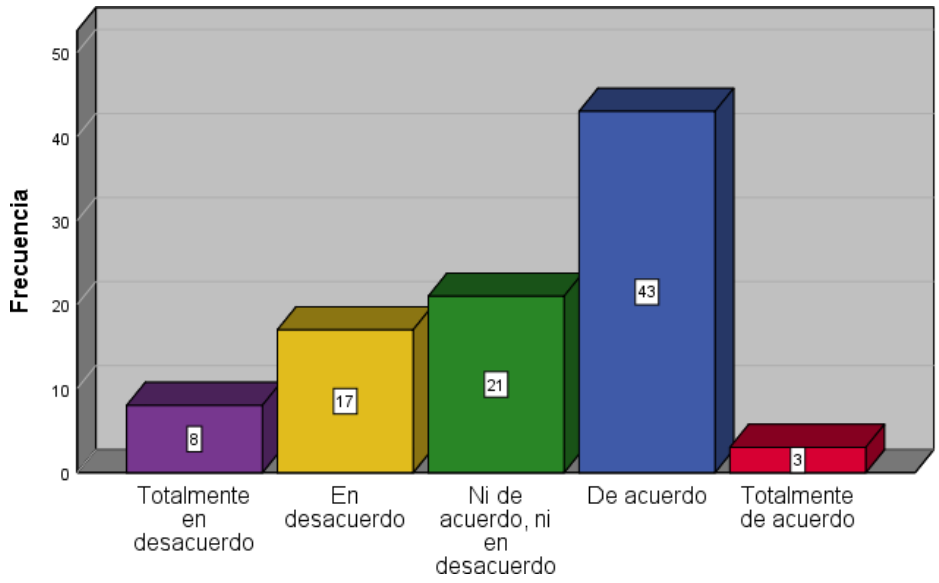


Figura 16: Grafico de barras del ítem 06- Es necesario evaluar la conducta de los trabajadores periódicamente para analizar su punto de vista frente al clima organizacional de la institución.

Como se evidenció en la tabla 24 y figura 16, se observó que el 46,7 % estuvo de acuerdo que es necesario evaluar la conducta de los trabajadores periódicamente para analizar su punto de vista frente al clima organizacional de la institución.

Tabla 25: ítem 07- El trabajo colaborativo intensifica la presencia de un clima organizacional adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	14	15,2	15,2	18,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	5,4	5,4	23,9
	De acuerdo	58	63,0	63,0	87,0
	Totalmente de acuerdo	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

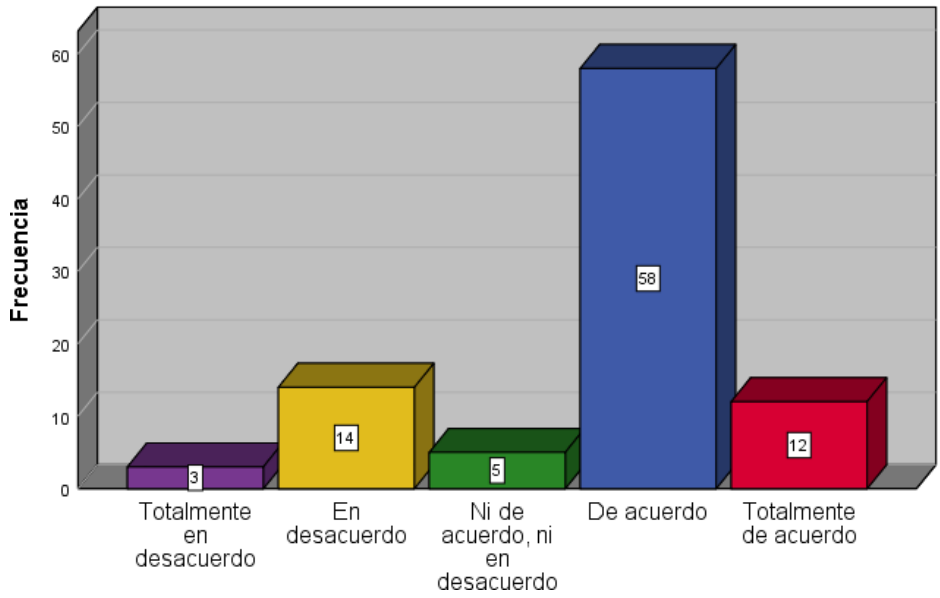


Figura 17: Grafico de barras del ítem 07- El trabajo colaborativo intensifica la presencia de un clima organizacional adecuado.

Como se evidenció en la tabla 25 y figura 17, se observó que el 63 % estuvo de acuerdo que el trabajo colaborativo intensifica la presencia de un clima organizacional adecuado.

Tabla 26: ítem 08- Si los trabajadores laboran colectivamente probablemente obtengan resultados fructíferos y un clima organizacional estable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15,2	15,2	15,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	23,9	23,9	39,1
	De acuerdo	48	52,2	52,2	91,3
	Totalmente de acuerdo	8	8,7	8,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

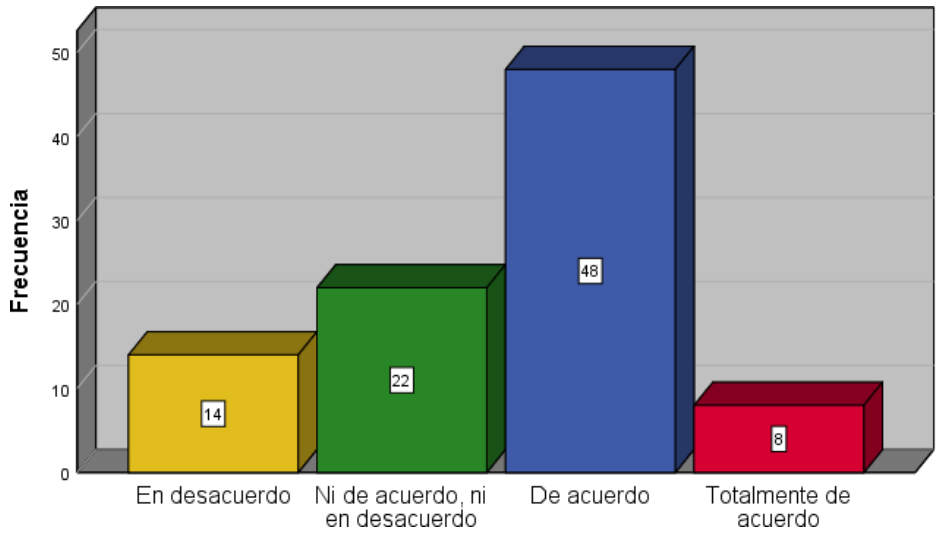


Figura 18: Grafico de barras del ítem 08- Si los trabajadores laboran colectivamente probablemente obtengan resultados fructíferos y un clima organizacional estable

Como se evidenció en la tabla 26 y figura 18, se observó que el 52,2 % estuvo de acuerdo que si los trabajadores laboran colectivamente probablemente obtengan resultados fructíferos y un clima organizacional estable.

Tabla 27: ítem 09- El constante apoyo en las diversas áreas de la institución permitirá que se desarrolle un clima organizacional eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	9,8	9,8	9,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	17,4	17,4	27,2
	De acuerdo	48	52,2	52,2	79,3
	Totalmente de acuerdo	19	20,7	20,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

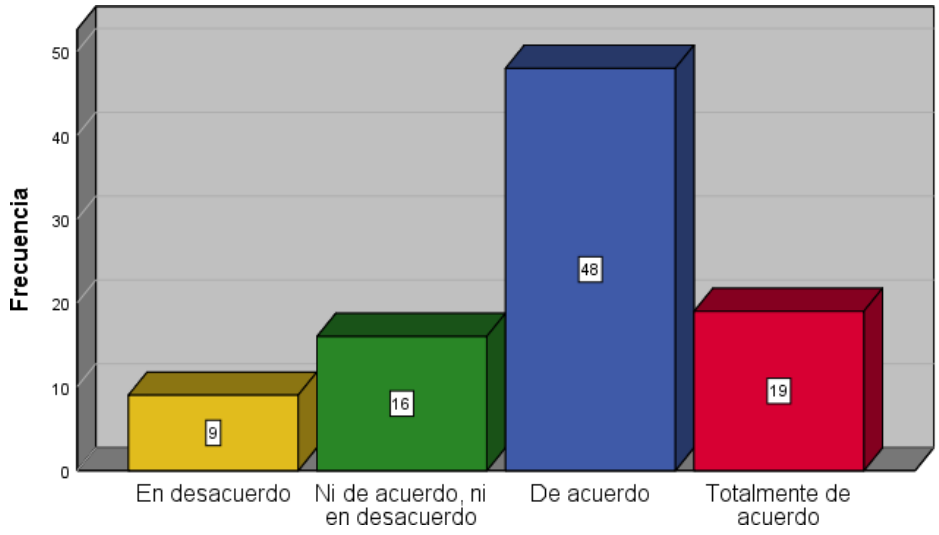


Figura 19: Grafico de barras del ítem 09- El constante apoyo en las diversas áreas de la institución permitirá que se desarrolle un clima organizacional eficiente.

Como se evidenció en la tabla 27 y figura 19, se observó que el 52,2 % estuvo de acuerdo que el constante apoyo en las diversas áreas de la institución permitirá que se desarrolle un clima organizacional eficiente.

Tabla 28: ítem 10- De no existir un apoyo y cooperación, es posible que el clima organizacional se encuentre en un estado negativo y perjudique a la gestión institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	7,6	7,6	7,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	22,8	22,8	30,4
	De acuerdo	52	56,5	56,5	87,0
	Totalmente de acuerdo	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

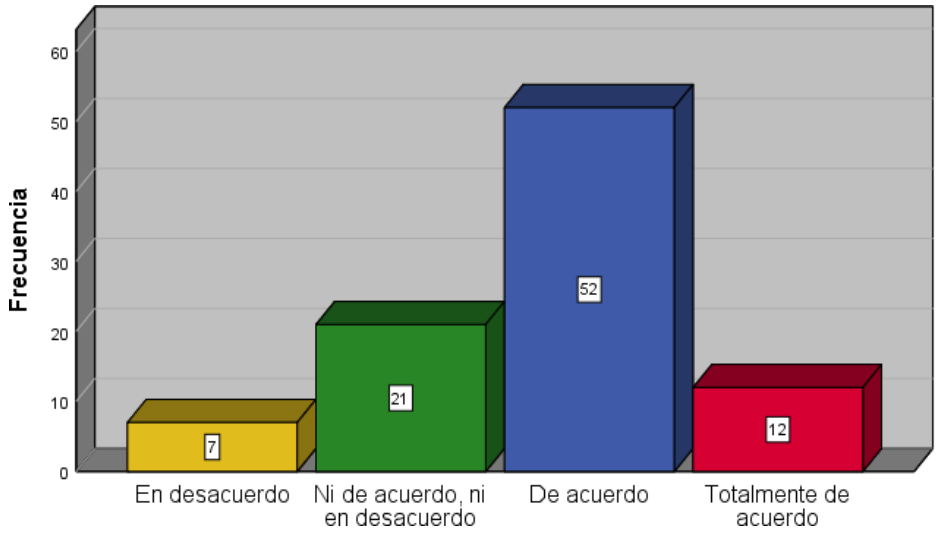


Figura 20: Grafico de barras del ítem 10- De no existir un apoyo y cooperación, es posible que el clima organizacional se encuentre en un estado negativo y perjudique a la gestión institucional.

Como se evidenció en la tabla 28 y figura 20, se observó que el 56,5 % estuvo de acuerdo que de no existir un apoyo y cooperación, es posible que el clima organizacional se encuentre en un estado negativo y perjudique a la gestión institucional.

Tabla 29: ítem 11- La productividad es el reflejo de un clima organizacional adecuado y una satisfacción laboral colectiva y personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	17,4	17,4	17,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	18,5	18,5	35,9
	De acuerdo	53	57,6	57,6	93,5
	Totalmente de acuerdo	6	6,5	6,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

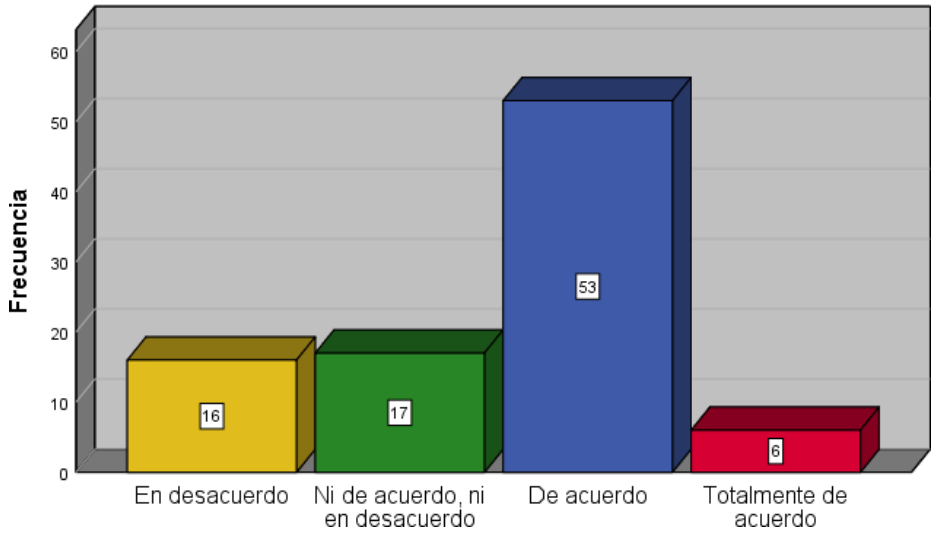


Figura 21: Grafico de barras del ítem 11- La productividad es el reflejo de un clima organizacional adecuado y una satisfacción laboral colectiva y personal.

Como se evidenció en la tabla 29 y figura 21, se observó que el 57,6 % estuvo de acuerdo que la productividad es el reflejo de un clima organizacional adecuado y una satisfacción laboral colectiva y personal.

Tabla 30: ítem 12- La productividad se relaciona positivamente con el clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37	40,2	40,2	40,2
	De acuerdo	37	40,2	40,2	80,4
	Totalmente de acuerdo	18	19,6	19,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

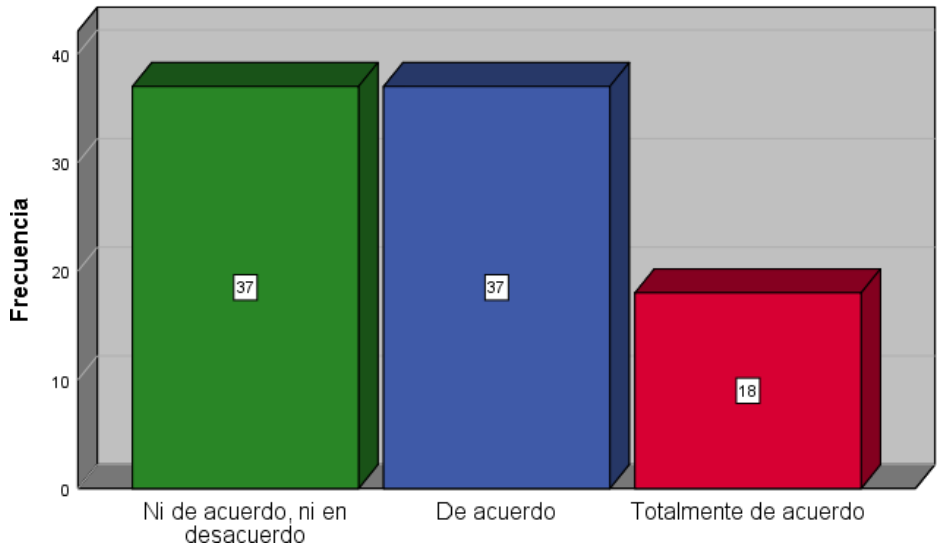


Figura 22: Grafico de barras del ítem 12- La productividad se relaciona positivamente con el clima organizacional.

Como se evidenció en la tabla 30 y figura 22, se observó que el 40,2 % estuvo de acuerdo que la productividad se relaciona positivamente con el clima organizacional.

Tabla 31: ítem 13- Los procesos normativos imponen una organización en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	4,3	4,3	4,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	23,9	23,9	28,3
	De acuerdo	50	54,3	54,3	82,6
	Totalmente de acuerdo	16	17,4	17,4	100,0

	Total	92	100,0	100,0

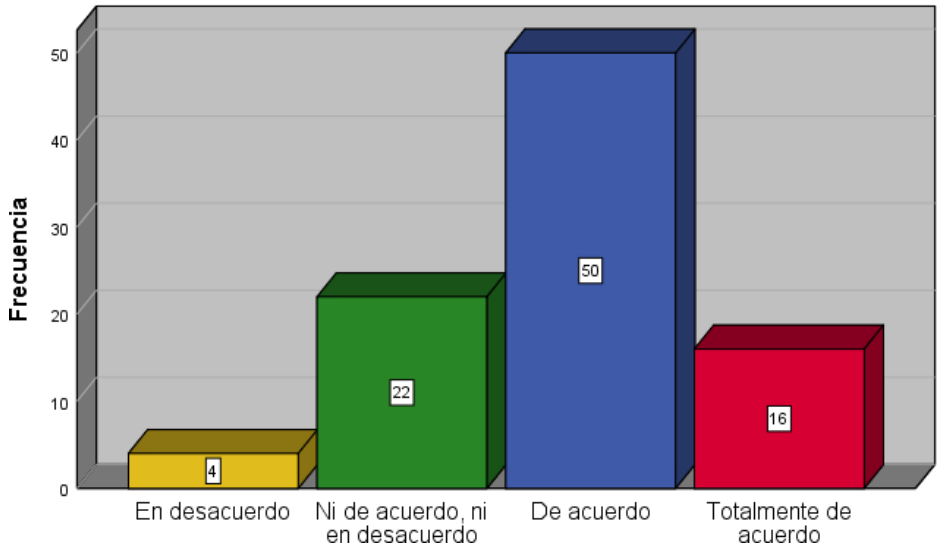


Figura 23: Grafico de barras del ítem 13- Los procesos normativos imponen una organización en la institución.

Como se evidenció en la tabla 31 y figura 23, se observó que el 54,3 % estuvo de acuerdo que los procesos normativos imponen una organización en la institución.

Tabla 32: ítem 14- Los procesos normativos correctamente ejecutados posibilitan la mejora del área administrativa dentro de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	31,5	31,5	31,5
	De acuerdo	31	33,7	33,7	65,2
	Totalmente de acuerdo	32	34,8	34,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

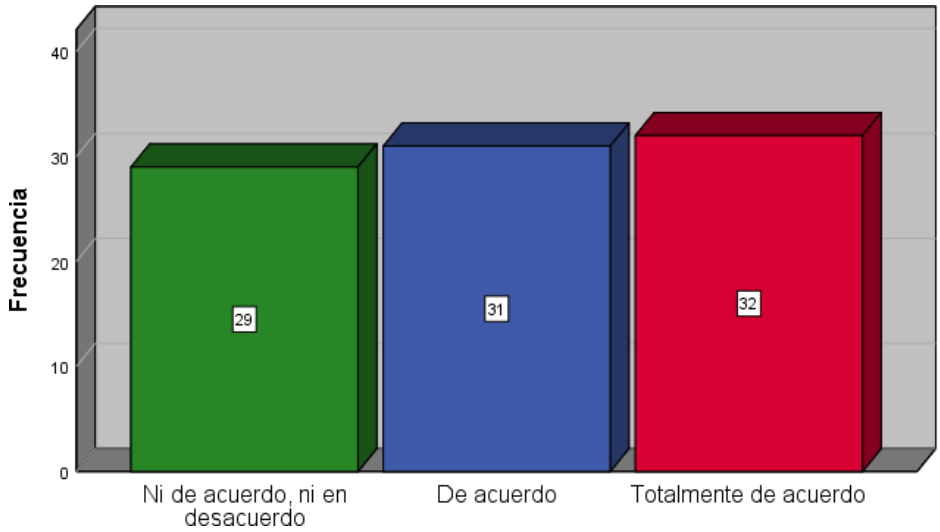


Figura 24: Grafico de barras del ítem 14- Los procesos normativos correctamente ejecutados posibilitan la mejora del área administrativa dentro de la institución.

Como se evidenció en la tabla 32 y figura 24, se observó que el 34,8 % estuvo totalmente de acuerdo que los procesos normativos correctamente ejecutados posibilitan la mejora del área administrativa dentro de la institución.

Tabla 33: ítem 15- Las estrategias de trabajo pueden solidificar un clima organizacional adecuado en el área administrativa de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	53	57,6	57,6	82,6
	Totalmente de acuerdo	16	17,4	17,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

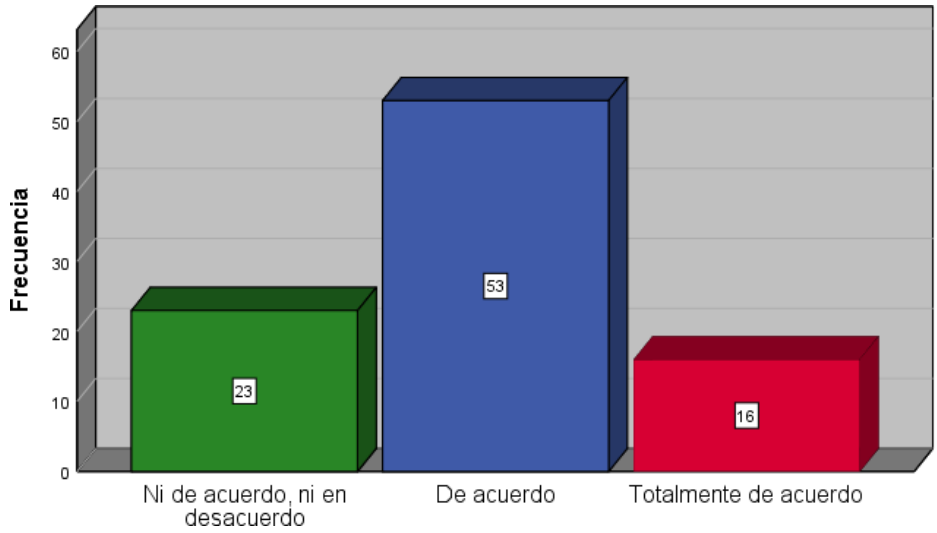


Figura 25: Grafico de barras del ítem 15- Las estrategias de trabajo pueden solidificar un clima organizacional adecuado en el área administrativa de la institución.

Como se evidenció en la tabla 33 y figura 25, se observó que el 57,6 % estuvo totalmente de acuerdo que las estrategias de trabajo pueden solidificar un clima organizacional adecuado en el área administrativa de la institución.

Tabla 34: ítem 16- las estrategias de trabajo inciden satisfactoriamente en la productividad de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	31,5	31,5	31,5
	De acuerdo	31	33,7	33,7	65,2
	Totalmente de acuerdo	32	34,8	34,8	100,0

Total	92	100,0	100,0	

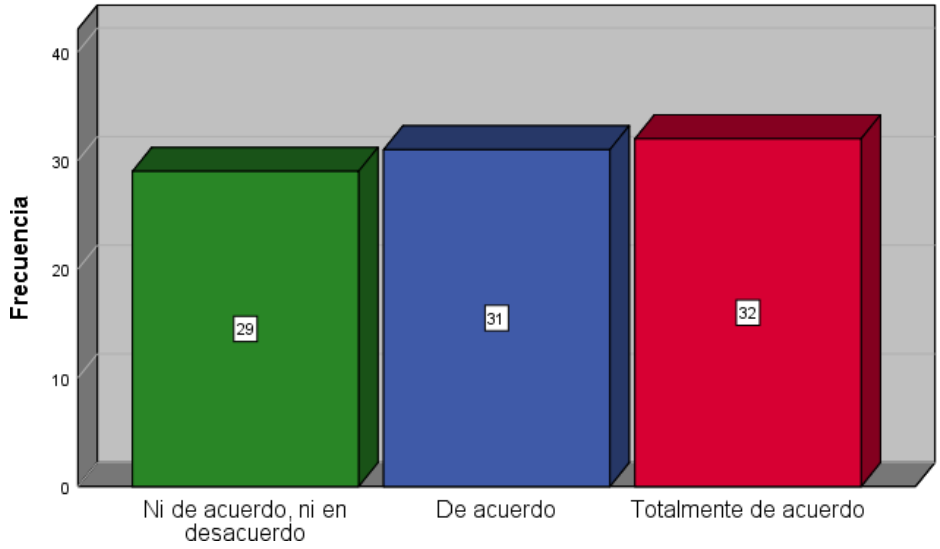


Figura 26: Grafico de barras del ítem 16- las estrategias de trabajo inciden satisfactoriamente en la productividad de la institución.

Como se evidenció en la tabla 34 y figura 26, se observó que el 34,8 % estuvo totalmente de acuerdo que las estrategias de trabajo inciden satisfactoriamente en la productividad de la institución.

Tabla 35: ítem 17- El rendimiento profesional de cada trabajador se refleja en el clima organizacional de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16,3	16,3	16,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	17,4	17,4	33,7

De acuerdo	28	30,4	30,4	64,1
Totalmente de acuerdo	33	35,9	35,9	100,0
Total	92	100,0	100,0	

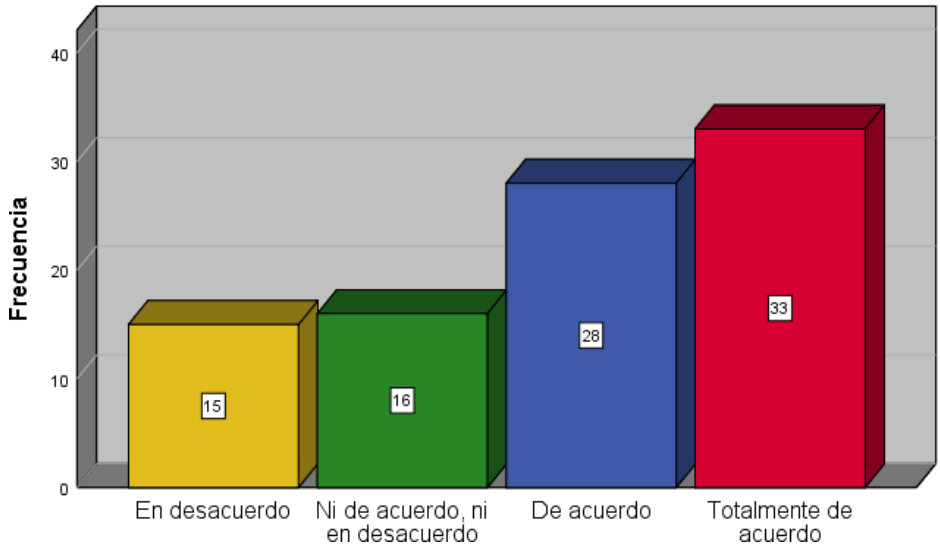


Figura 27: Grafico de barras del ítem 17- El rendimiento profesional de cada trabajador se refleja en el clima organizacional de la institución

Como se evidenció en la tabla 35 y figura 27, se observó que el 35,9 % estuvo totalmente de acuerdo que el rendimiento profesional de cada trabajador se refleja en el clima organizacional de la institución.

Tabla 36:: ítem 18- El rendimiento de cada trabajador es importante para el desarrollo institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	4,3	4,3	4,3

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	20,7	20,7	25,0
De acuerdo	54	58,7	58,7	83,7
Totalmente de acuerdo	15	16,3	16,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

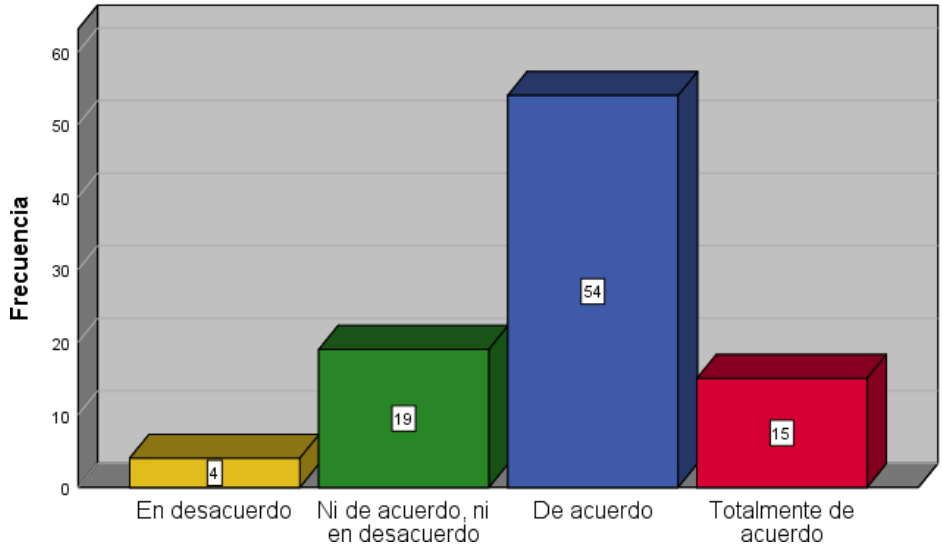


Figura 28: Grafico de barras del ítem 18- El rendimiento de cada trabajador es importante para el desarrollo institucional.

Como se evidenció en la tabla 36 y figura 28, se observó que el 58,7 % estuvo de acuerdo que el rendimiento de cada trabajador es importante para el desarrollo institucional.

Tabla 37: ítem 19- Los juicios son un factor negativo en el clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	26,1	26,1	26,1
	De acuerdo	39	42,4	42,4	68,5
	Totalmente de acuerdo	29	31,5	31,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

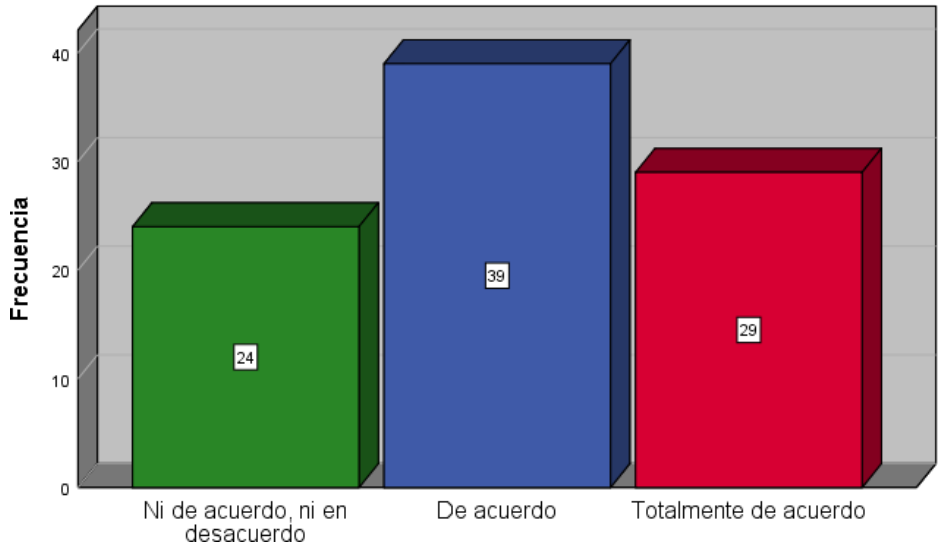


Figura 29: Grafico de barras del ítem 19-Los juicios son un factor negativo en el clima organizacional

Como se evidenció en la tabla 37 y figura 29, se observó que el 42,4% estuvo de acuerdo que los juicios son un factor negativo en el clima organizacional.

Tabla 38: ítem 20- La presencia de juicios puede afectar la productividad de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	16,3	16,3	16,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	16,3	16,3	32,6
	De acuerdo	31	33,7	33,7	66,3
	Totalmente de acuerdo	31	33,7	33,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

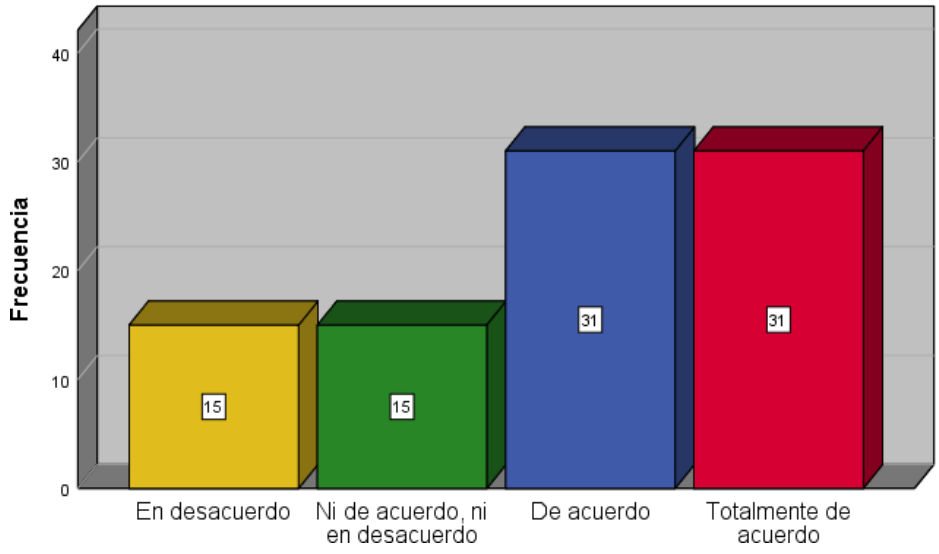


Figura 30: Grafico de barras del ítem 20- La presencia de juicios puede afectar la productividad de la institución.

Como se evidenció en la tabla 38 y figura 30, se observó que el 33,7% estuvo de acuerdo que la presencia de juicios puede afectar la productividad de la institución.

Tabla 39: ítem 21- La confrontación entre laboradores genera una incomodidad y afecta negativamente a la satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	20,7	20,7	23,9
	De acuerdo	48	52,2	52,2	76,1
	Totalmente de acuerdo	22	23,9	23,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

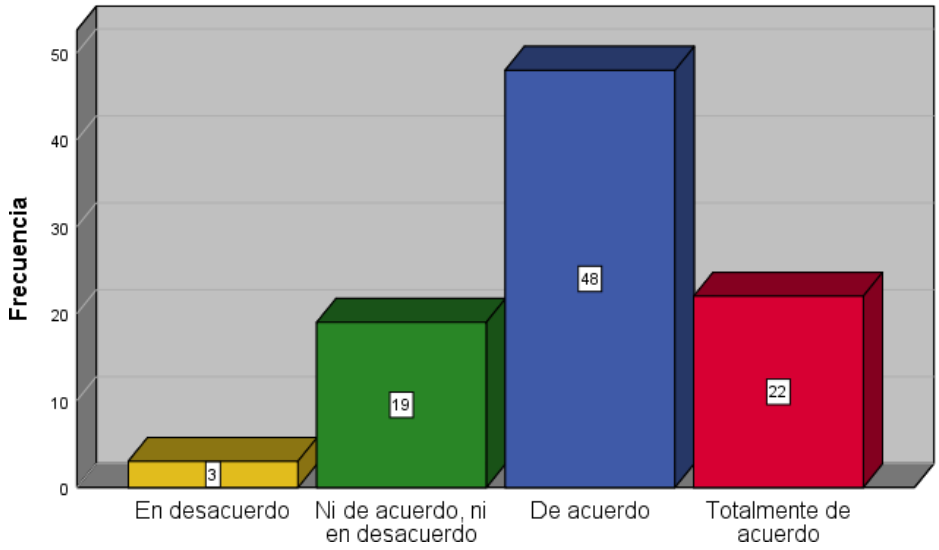


Figura 31: Grafico de barras del ítem 21- La confrontación entre laboradores genera una incomodidad y afecta negativamente a la satisfacción laboral.

Como se evidenció en la tabla 39 y figura 31, se observó que el 52,2 % estuvo de acuerdo que la confrontación entre laboradores genera una incomodidad y afecta negativamente a la satisfacción laboral.

Tabla 40: ítem 22- La confrontación constante entre trabajadores crea un clima desorganizado, irresponsable e irrespetuoso en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	21,7	21,7	21,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	9,8	9,8	31,5
	De acuerdo	53	57,6	57,6	89,1
	Totalmente de acuerdo	10	10,9	10,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

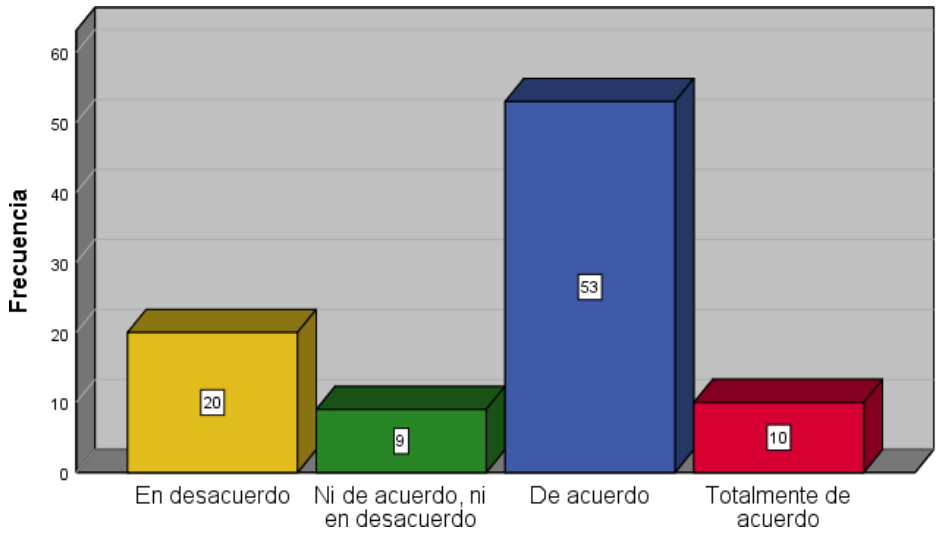


Figura 32: Grafico de barras del ítem 22- La confrontación constante entre trabajadores crea un clima desorganizado, irresponsable e irrespetuoso en la institución.

Como se evidenció en la tabla 40 y figura 32, se observó que el 52,2 % estuvo de acuerdo que la confrontación entre laboradores genera una incomodidad y afecta negativamente a la satisfacción laboral.

Tabla 41: ítem 23- Buscar soluciones efectivas a conflictos dentro de la institución refleja un grupo de trabajadores agiles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	9,8	9,8	9,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	14,1	14,1	23,9
	De acuerdo	61	66,3	66,3	90,2
	Totalmente de acuerdo	9	9,8	9,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

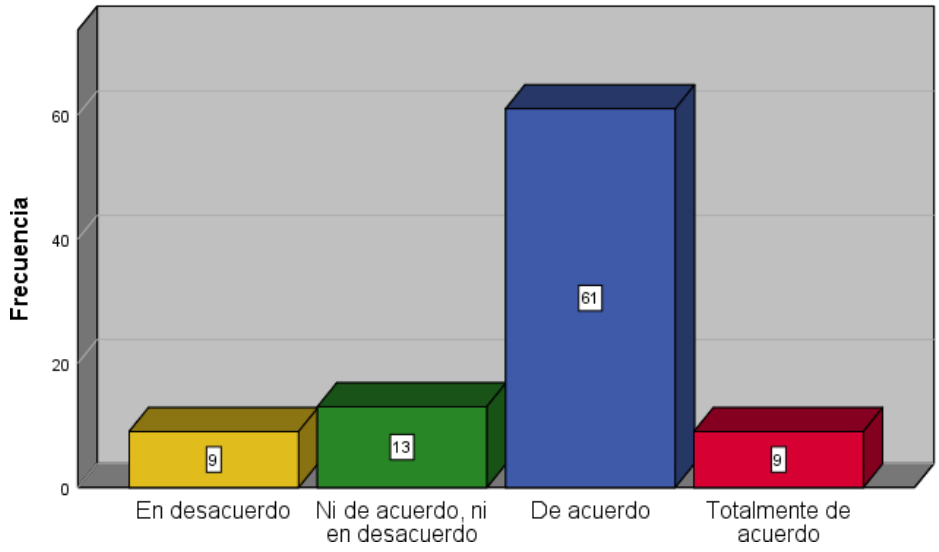
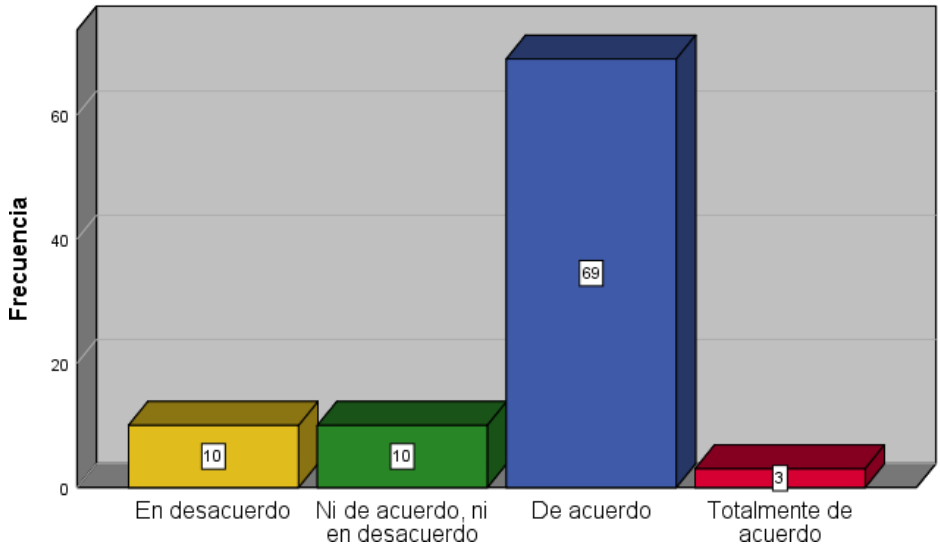


Figura 33: Grafico de barras del ítem 23- Buscar soluciones efectivas a conflictos dentro de la institución refleja un grupo de trabajadores agiles.

Como se evidenció en la tabla 41 y figura 33, se observó que el 66,3 % estuvo de acuerdo que buscar soluciones efectivas a conflictos dentro de la institución refleja un grupo de trabajadores agiles.

Tabla 42: ítem 24- La implementación de estrategias de búsqueda de solución permite crear un clima organizacional efectivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	10,9	10,9	10,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	10,9	10,9	21,7
	De acuerdo	69	75,0	75,0	96,7
	Totalmente de acuerdo	3	3,3	3,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	



F*igura 34: Grafico de barras del ítem 24- La implementación de estrategias de búsqueda de solución permite crear un clima organizacional efectivo.*

Como se evidenció en la tabla 42 y figura 34, se observó que el 75 % estuvo de acuerdo que la implementación de estrategias de búsqueda de solución permite crear un clima organizacional efectivo.

Tabla 43: ítem 25- Reflejar un grupo de trabajadores unidos evidencia un clima organizacional adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15,2	15,2	15,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	10,9	10,9	26,1
	De acuerdo	62	67,4	67,4	93,5
	Totalmente de acuerdo	6	6,5	6,5	100,0

	Total	92	100,0	100,0

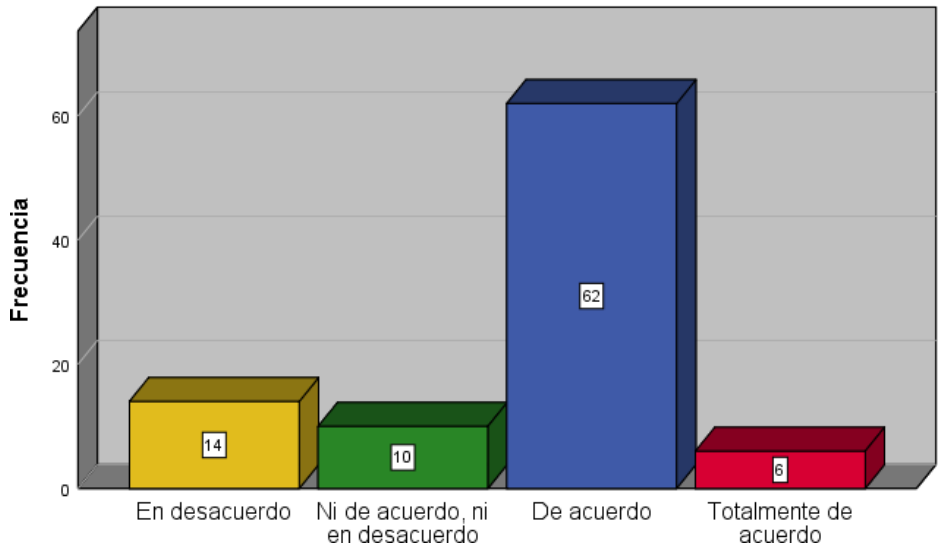


Figura 35: Grafico de barras del ítem 25- Reflejar un grupo de trabajadores unidos evidencia un clima organizacional adecuado.

Como se evidenció en la tabla 43 y figura 35, se observó que el 67,4 % estuvo de acuerdo que reflejar un grupo de trabajadores unidos evidencia un clima organizacional adecuado.

Tabla 44: ítem 26- Implementar estrategias de solidificación y un vínculo laboral estable entre los trabajadores permite plasmar un clima organizacional adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15,2	15,2	15,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	10,9	10,9	26,1
	De acuerdo	63	68,5	68,5	94,6

Totalmente de acuerdo	5	5,4	5,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

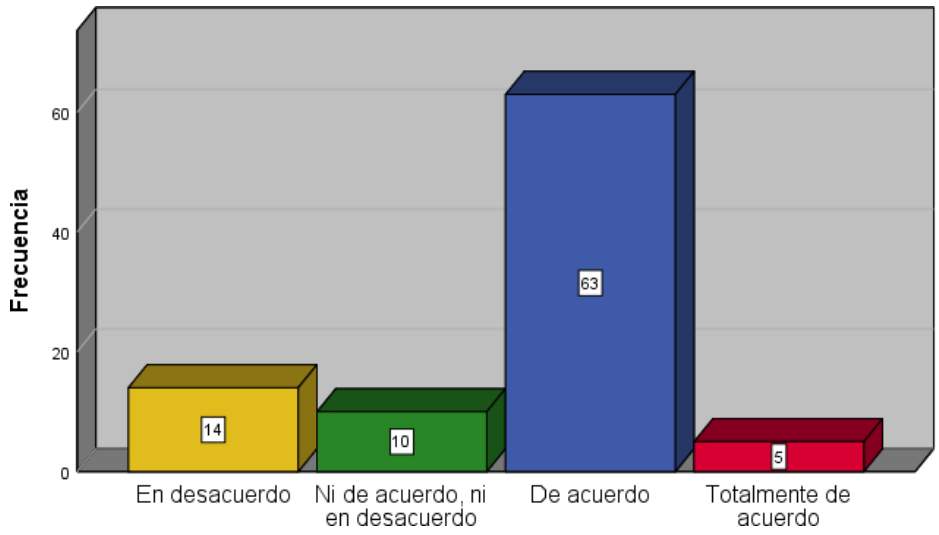


Figura 36: Grafico de barras del ítem 26- Implementar estrategias de solidificación y un vínculo laboral estable entre los trabajadores permite plasmar un clima organizacional adecuado.

Como se evidenció en la tabla 44 y figura 36, se observó que el 68,5 % estuvo de acuerdo que implementar estrategias de solidificación y un vínculo laboral estable entre los trabajadores permite plasmar un clima organizacional adecuado.

Tabla 45: ítem 27- Los objetivos personales de cada trabajador presentan una relación con los objetivos generales de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	9,8	9,8	9,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	16,3	16,3	26,1

De acuerdo	62	67,4	67,4	93,5
Totalmente de acuerdo	6	6,5	6,5	100,0

To

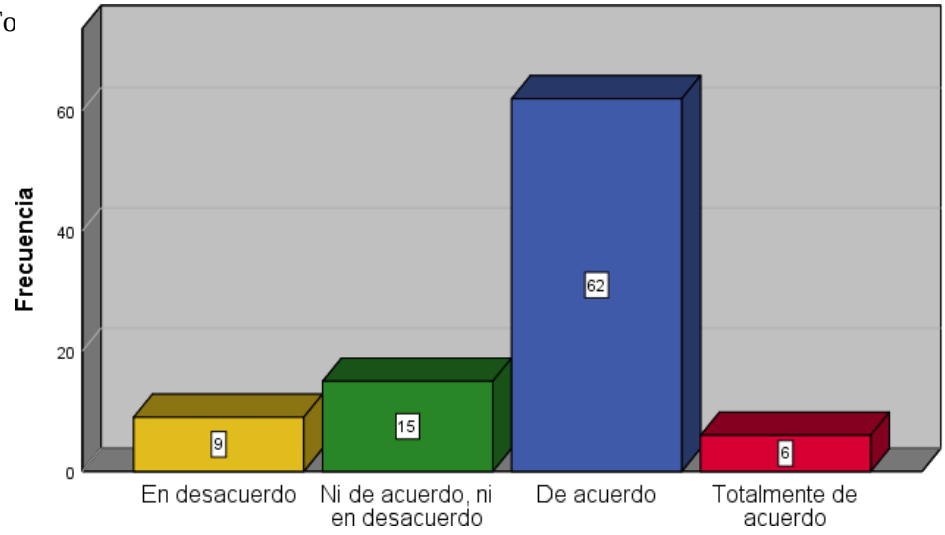


Figura 37: Grafico de barras del ítem 27- Los objetivos personales de cada trabajador presentan una relación con los objetivos generales de la institución.

Como se evidenció en la tabla 45 y figura 37, se observó que el 67,4 % estuvo de acuerdo que los objetivos personales de cada trabajador presentan una relación con los objetivos generales de la institución.

Tabla 46: ítem 28- Si los trabajadores comparten objetivos personales probablemente creen un clima organizacional fraternal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	14,1	14,1	14,1

De acuerdo	62	67,4	67,4	93,5
Totalmente de acuerdo	6	6,5	6,5	100,0

To

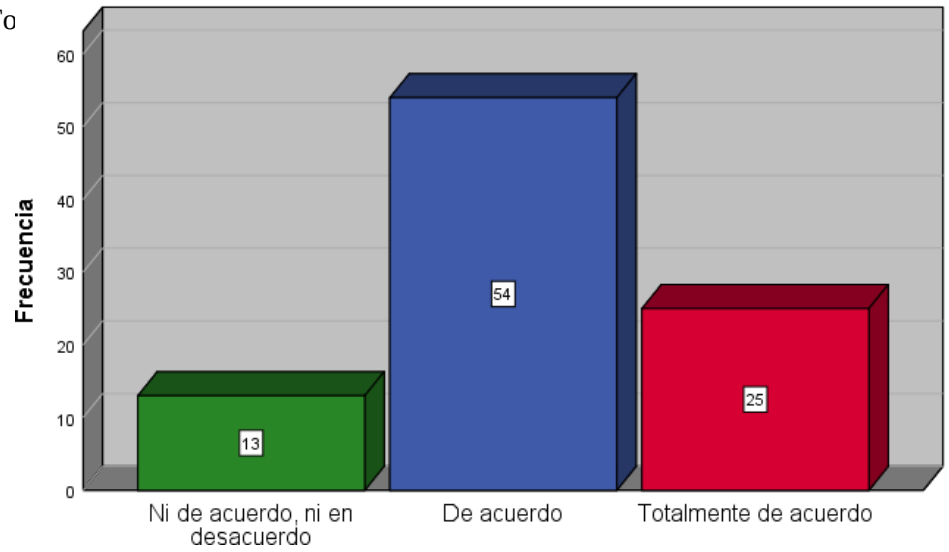


Figura 38: Grafico de barras del ítem 28- Si los trabajadores comparten objetivos personales probablemente creen un clima organizacional fraternal

Como se evidenció en la tabla 46 y figura 38, se observó que el 58,7 % estuvo de acuerdo que los trabajadores comparten objetivos personales probablemente creen un clima organizacional fraternal.

Tabla 47: ítem 29- El ambiente laboral adecuado es importante para que los trabajadores estén satisfechos con sus funciones y la gestión de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	22	23,9	23,9	26,1

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	4,3	4,3	30,4
De acuerdo	45	48,9	48,9	79,3
Totalmente de acuerdo	19	20,7	20,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

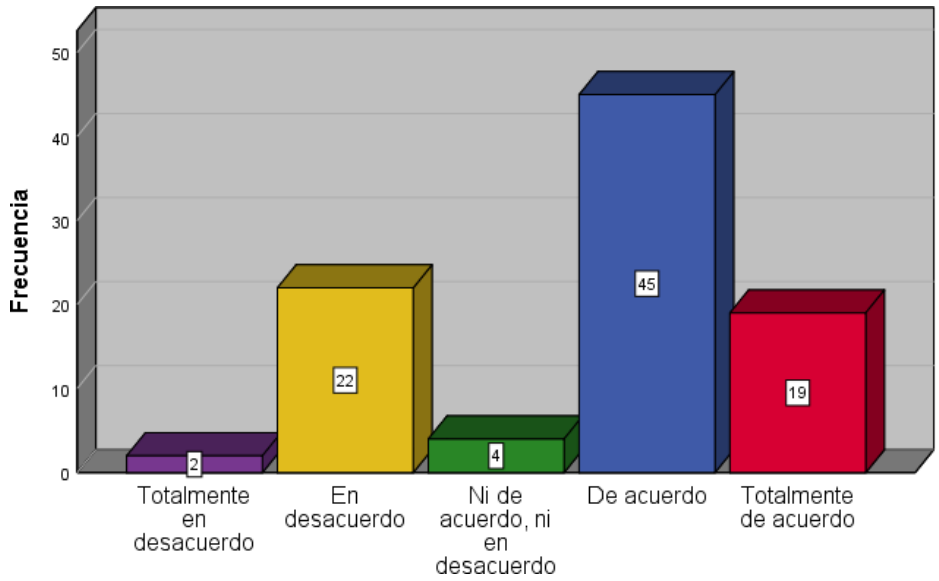


Figura 39: Grafico de barras del ítem 29- El ambiente laboral adecuado es importante para que los trabajadores estén satisfechos con sus funciones y la gestión de la institución

Como se evidenció en la tabla 47 y figura 39, se observó que el 48,9 % estuvo de acuerdo que el ambiente laboral adecuado es importante para que los trabajadores estén satisfechos con sus funciones y la gestión de la institución.

Tabla 48: ítem 30- Si existe un ambiente laboral armonioso y solidario, es posible evidenciar la satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2	2,2

En desacuerdo	31	33,7	33,7	35,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	22,8	22,8	58,7
De acuerdo	25	27,2	27,2	85,9
Totalmente de acuerdo	13	14,1	14,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

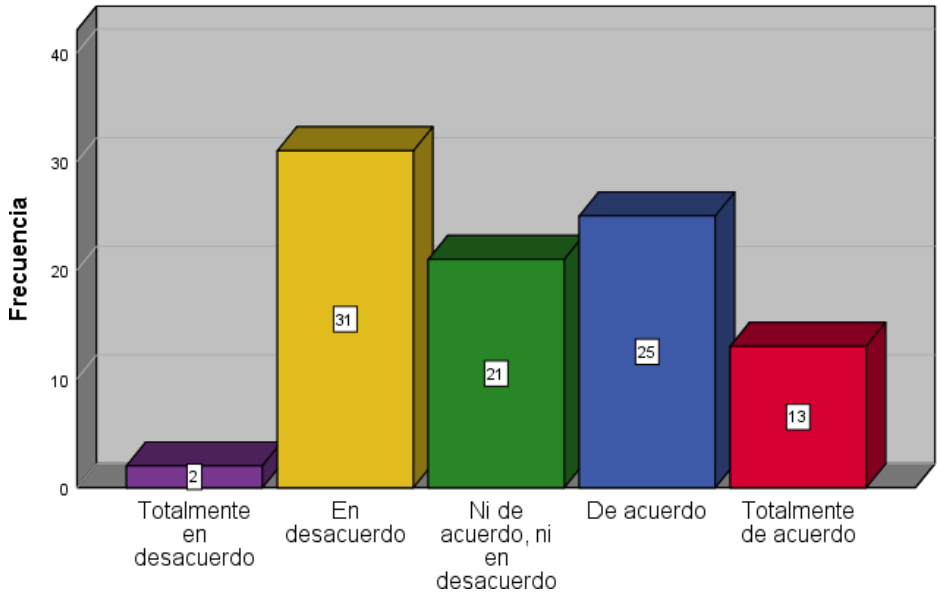


Figura 40: Grafico de barras del ítem 30- Si existe un ambiente laboral armonioso y solidario, es posible evidenciar la satisfacción laboral

Como se evidenció en la tabla 48 y figura 40, se observó que el 33,7 % estuvo en desacuerdo que, si existe un ambiente laboral armonioso y solidario, es posible evidenciar la satisfacción laboral.

Tabla 49: ítem 31- Brindar un horario flexible y adaptable a las actividades diarias del trabajador permite el desarrollo de la satisfacción laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	8	8,7	8,7	10,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	23,9	23,9	34,8
	De acuerdo	43	46,7	46,7	81,5
	Totalmente de acuerdo	17	18,5	18,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

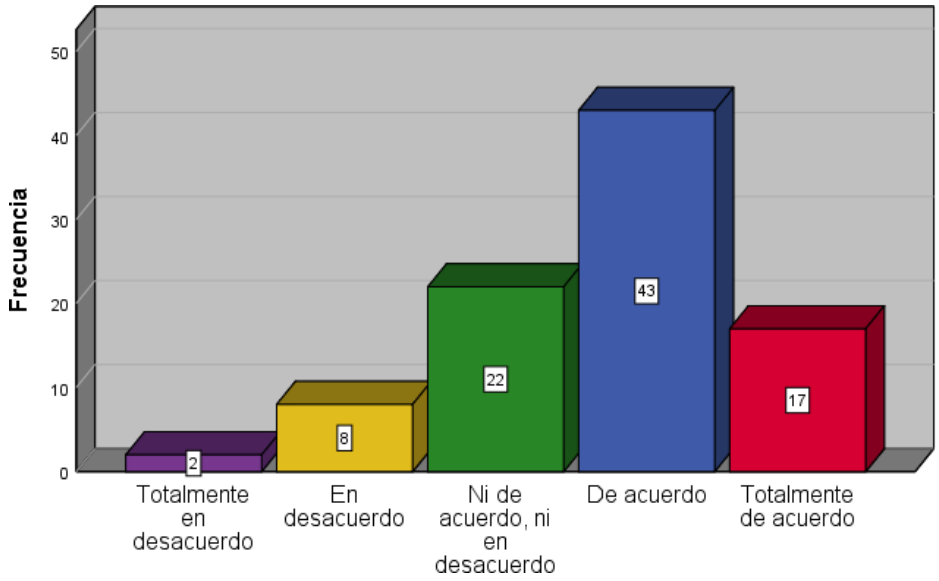


Figura 41: Grafico de barras del ítem 31- Brindar un horario flexible y adaptable a las actividades diarias del trabajador permite el desarrollo de la satisfacción laboral.

Como se evidenció en la tabla 49 y figura 41, se observó que el 46,7 % estuvo de acuerdo que brindar un horario flexible y adaptable a las actividades diarias del trabajador permite el desarrollo de la satisfacción laboral.

Tabla 50: ítem 32- Los horarios deben brindar espacios con tiempos adecuados que permita brindar un momento de descanso a los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	8	8,7	8,7	10,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	16,3	16,3	27,2
	De acuerdo	50	54,3	54,3	81,5
	Totalmente de acuerdo	17	18,5	18,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

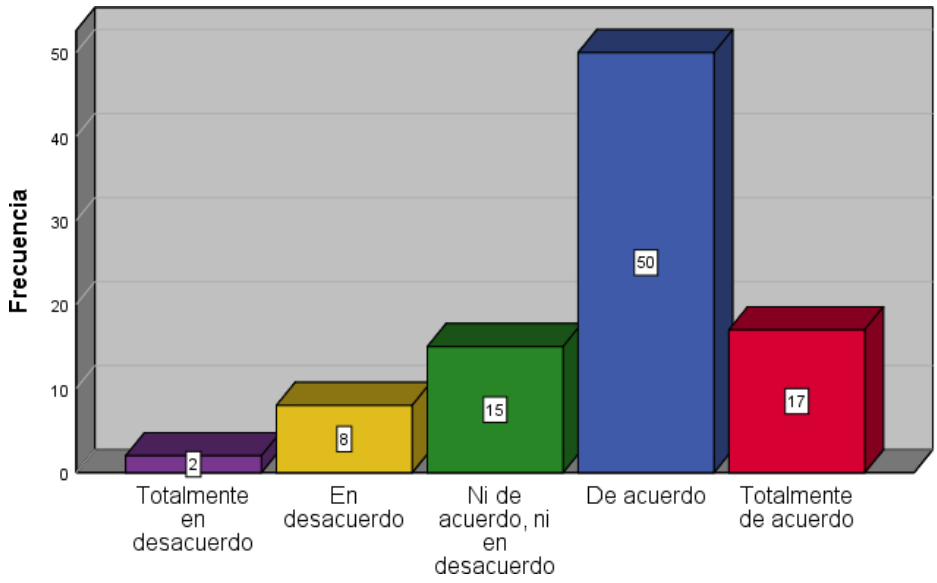


Figura 42: Grafico de barras del ítem 32- Los horarios deben brindar espacios con tiempos adecuados que permita brindar un momento de descanso a los trabajadores

Como se evidenció en la tabla 50 y figura 42, se observó que el 54,3 % estuvo de acuerdo que los horarios deben brindar espacios con tiempos adecuados que permita brindar un momento de descanso a los trabajadores.

Tabla 51: ítem 33- La relación con los colegas debe ser solidario y responsable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	15	16,3	16,3	18,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	27,2	27,2	45,7
	De acuerdo	39	42,4	42,4	88,0
	Totalmente de acuerdo	11	12,0	12,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

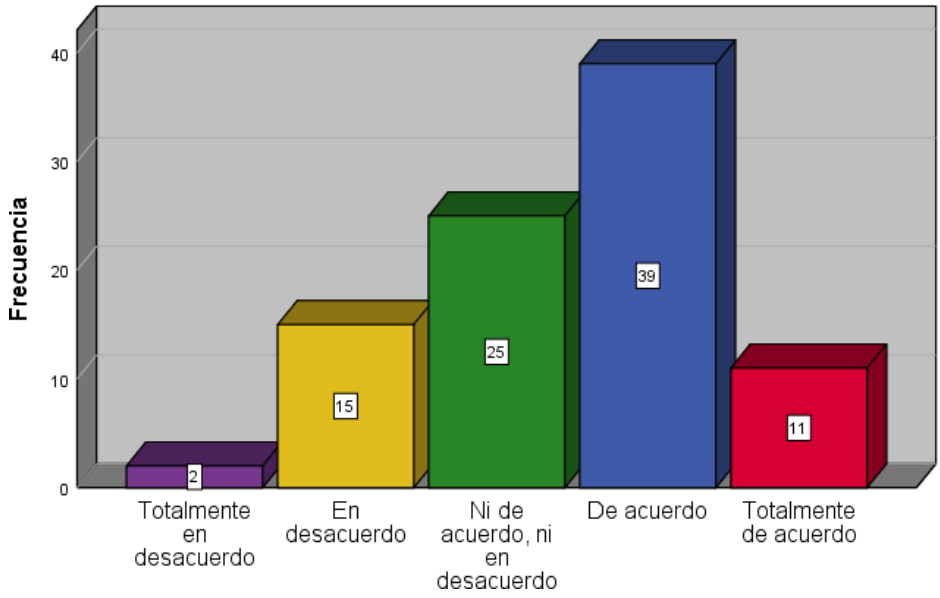


Figura 43: Grafico de barras del ítem 33- La relación con los colegas debe ser solidario y responsable.

Como se evidenció en la tabla 51 y figura 43, se observó que el 42,4 % estuvo de acuerdo que la relación con los colegas debe ser solidario y responsable.

Tabla 52: ítem 34- La relación entre los colegas es un factor importante al determinar la satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	9,8	9,8	9,8
	En desacuerdo	15	16,3	16,3	26,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	20,7	20,7	46,7
	De acuerdo	43	46,7	46,7	93,5
	Totalmente de acuerdo	6	6,5	6,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

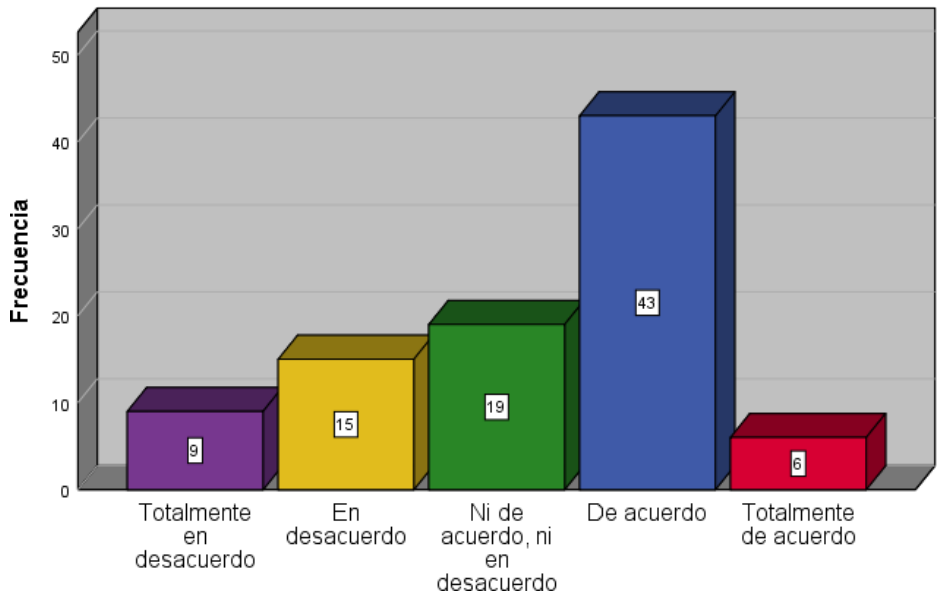


Figura 44: Grafico de barras del ítem 34- La relación entre los colegas es un factor importante al determinar la satisfacción laboral.

Como se evidenció en la tabla 52 y figura 44, se observó que el 46,7 % estuvo de acuerdo que la relación entre los colegas es un factor importante al determinar la satisfacción laboral.

Tabla 53: ítem 35- El estrés influye negativamente en el clima organizacional y satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	10	10,9	10,9	15,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	3,3	3,3	18,5
	De acuerdo	52	56,5	56,5	75,0
	Totalmente de acuerdo	23	25,0	25,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

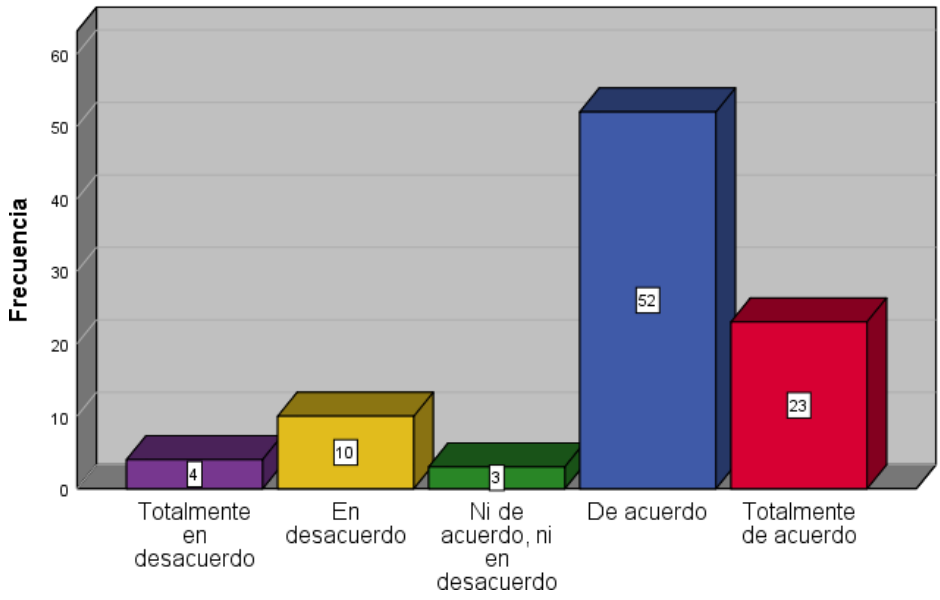


Figura 45: Grafico de barras del ítem 35- El estrés influye negativamente en el clima organizacional y satisfacción laboral.

Como se evidenció en la tabla 53 y figura 45, se observó que el 56,5 % estuvo de acuerdo que el estrés influye negativamente en el clima organizacional y satisfacción laboral.

Tabla 54: ítem 36- El estrés es un factor determinante que provoca una inestabilidad en el desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	18,5	18,5	18,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	20,7	20,7	39,1
	De acuerdo	49	53,3	53,3	92,4
	Totalmente de acuerdo	7	7,6	7,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

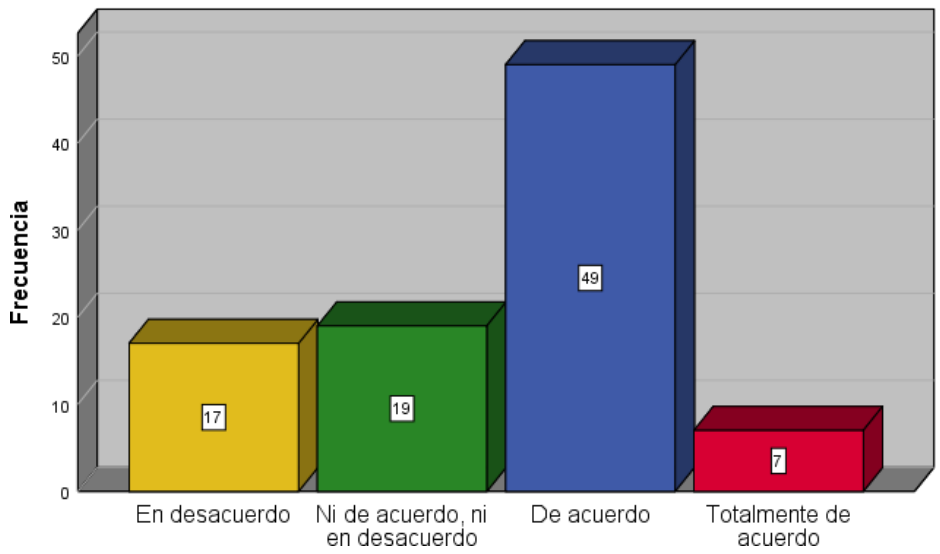


Figura 46: Grafico de barras del ítem 36- El estrés es un factor determinante que provoca una inestabilidad en el desempeño laboral.

Como se evidenció en la tabla 54 y figura 46, se observó que el 53,3 % estuvo de acuerdo que el estrés es un factor determinante que provoca una inestabilidad en el desempeño laboral.

Tabla 55: ítem 37-La desmotivación provoca la escasez de la satisfacción laboral entre los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	6,5	6,5	6,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	15,2	15,2	21,7
	De acuerdo	51	55,4	55,4	77,2
	Totalmente de acuerdo	21	22,8	22,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

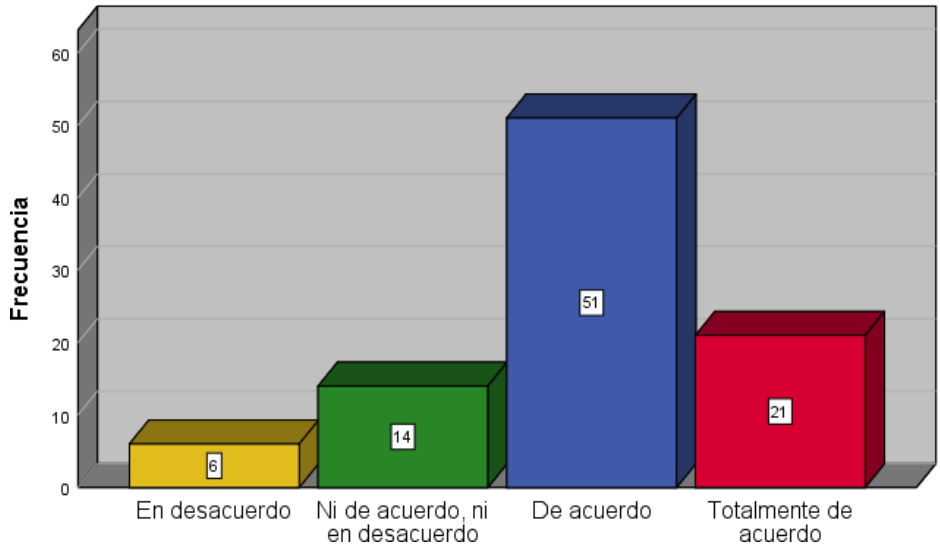


Figura 47: Grafico de barras del ítem 37-La desmotivación provoca la escasez de la satisfacción laboral entre los trabajadores.

Como se evidenció en la tabla 55 y figura 47, se observó que el 55,4 % estuvo de acuerdo que la desmotivación provoca la escasez de la satisfacción laboral entre los trabajadores.

Tabla 56: ítem 38- La desmotivación genera una baja productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	8,7	8,7	8,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	17,4	17,4	26,1
	De acuerdo	50	54,3	54,3	80,4
	Totalmente de acuerdo	18	19,6	19,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

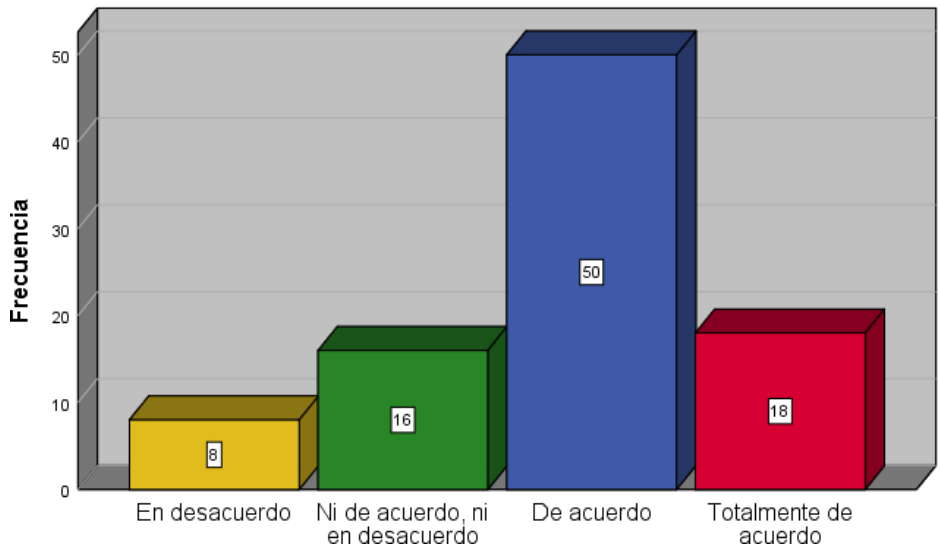


Figura 48: Grafico de barras del ítem 38- La desmotivación genera una baja productividad.

Como se evidenció en la tabla 56 y figura 48, se observó que el 54,3 % estuvo de acuerdo que la desmotivación genera una baja productividad.

Tabla 57: ítem 39- Los incentivos favorecen a la satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	15,2	15,2	15,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	10,9	10,9	26,1
	De acuerdo	58	63,0	63,0	89,1
	Totalmente de acuerdo	10	10,9	10,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

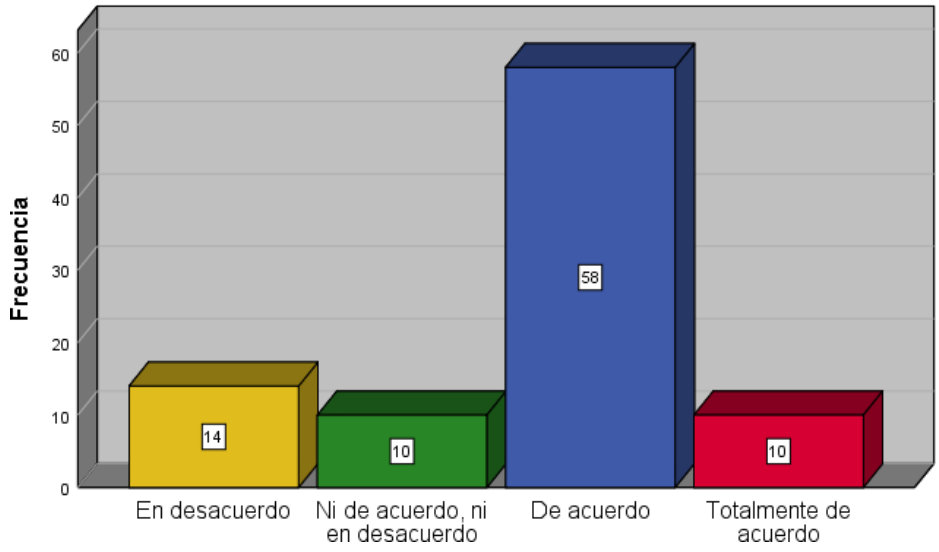


Figura 49: Grafico de barras del ítem 39- Los incentivos favorecen a la satisfacción laboral.

Como se evidenció en la tabla 57 y figura 49, se observó que el 63 % estuvo de acuerdo que los incentivos favorecen a la satisfacción laboral.

Tabla 58: ítem 40- Los incentivos con mayor satisfacción y persuasión en el trabajador son el aumento de remuneración y días libres.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	30,4	30,4	30,4
	De acuerdo	42	45,7	45,7	76,1
	Totalmente de acuerdo	22	23,9	23,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

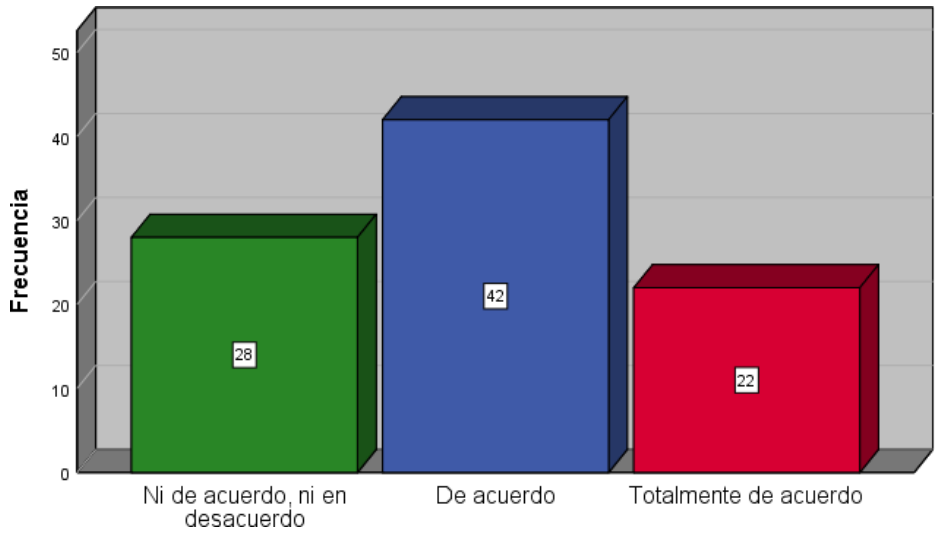


Figura 50: Grafico de barras del ítem 40- Los incentivos con mayor satisfacción y persuasión en el trabajador son el aumento de remuneración y días libres.

Como se evidenció en la tabla 58 y figura 50, se observó que el 45,7 % estuvo de acuerdo que los incentivos con mayor satisfacción y persuasión en el trabajador son el aumento de remuneración y días libres.

Tabla 59: ítem 41- Los ascensos son considerados como factores que generan una satisfacción laboral en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	2	2,2	2,2	4,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	19,6	19,6	23,9
	De acuerdo	52	56,5	56,5	80,4
	Totalmente de acuerdo	18	19,6	19,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

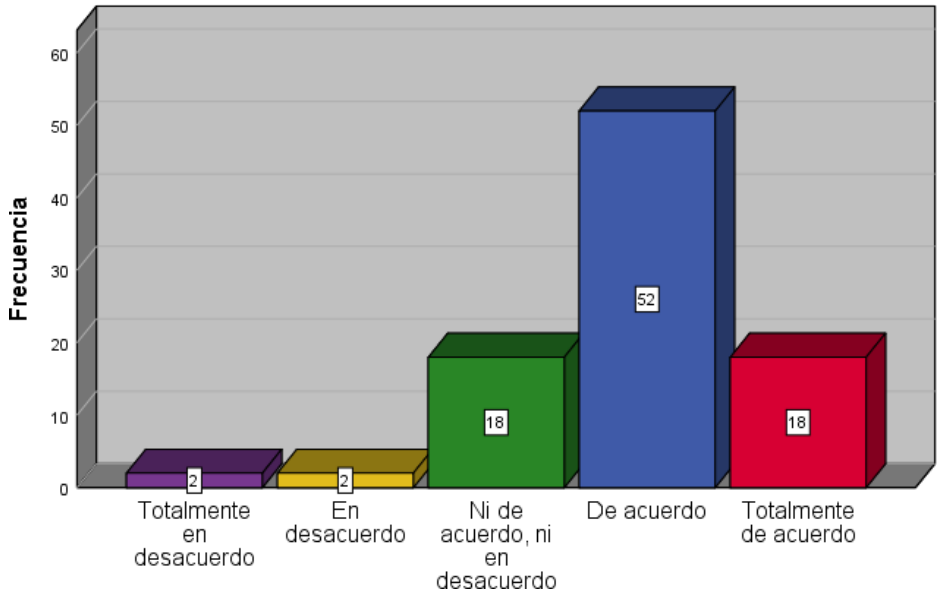


Figura 51: Grafico de barras del ítem 41- Los ascensos son considerados como factores que generan una satisfacción laboral en la institución

Como se evidenció en la tabla 59 y figura 51, se observó que el 56,5 % estuvo de acuerdo que los ascensos son considerados como factores que generan una satisfacción laboral en la institución.

Tabla 60: ítem 42- Los ascensos inciden positivamente en el desarrollo profesional del trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	4	4,3	4,3	6,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	23,9	23,9	30,4
	De acuerdo	28	30,4	30,4	60,9
	Totalmente de acuerdo	36	39,1	39,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

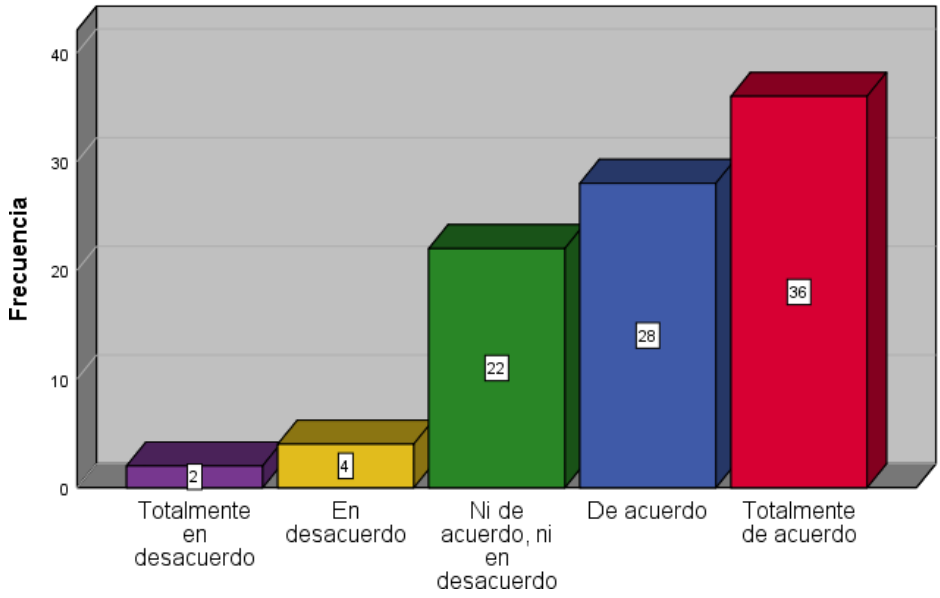


Figura 52: Grafico de barras del ítem 42- Los ascensos inciden positivamente en el desarrollo profesional del trabajador.

Como se evidenció en la tabla 60 y figura 52, se observó que el 39,1 % estuvo de acuerdo que los ascensos inciden positivamente en el desarrollo profesional del trabajador.

Tabla 61: ítem 43- El fortalecimiento de autoestima en los trabajadores genera una satisfacción laboral y un clima organizacional adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2	2,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	17,4	17,4	19,6
	De acuerdo	56	60,9	60,9	80,4
	Totalmente de acuerdo	18	19,6	19,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

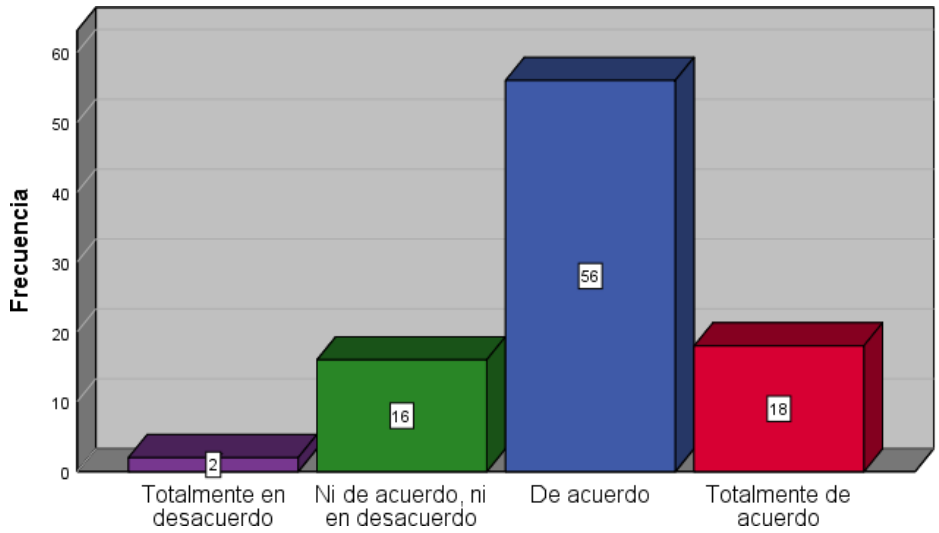


Figura 53: Grafico de barras del ítem 43- El fortalecimiento de autoestima en los trabajadores genera una satisfacción laboral y un clima organizacional adecuado.

Como se evidenció en la tabla 61 y figura 53, se observó que el 60,9 % estuvo de acuerdo que el fortalecimiento de autoestima en los trabajadores genera una satisfacción laboral y un clima organizacional adecuado.

Tabla 62: ítem 44- Motivar a los trabajadores fortalece su autoestima.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	22,8	22,8	22,8
	De acuerdo	37	40,2	40,2	63,0
	Totalmente de acuerdo	34	37,0	37,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

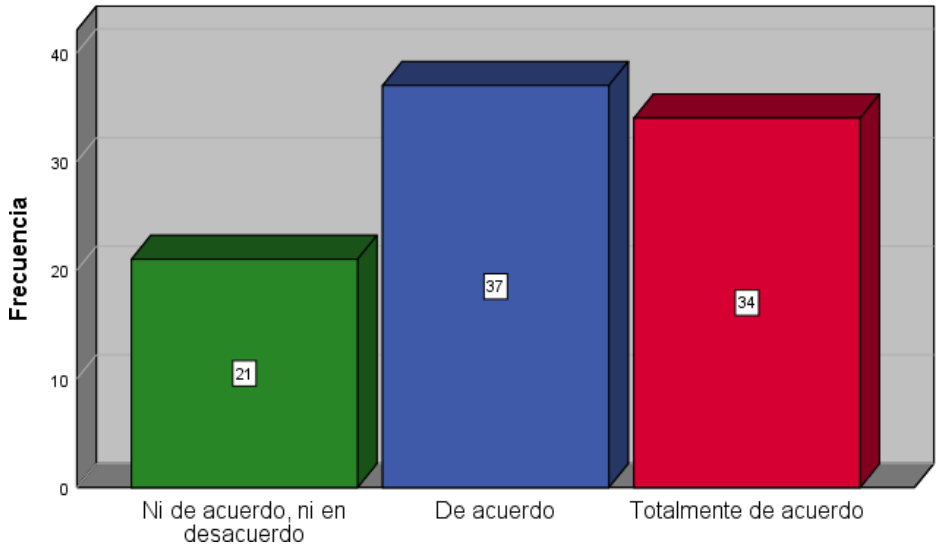


Figura 54: Grafico de barras del ítem 44- Motivar a los trabajadores fortalece su autoestima.

Como se evidenció en la tabla 62 y figura 54, se observó que el 40,2 % estuvo de acuerdo que motivar a los trabajadores fortalece su autoestima.

ANEXO: Organigrama