

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS**

**ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL HOSPITAL  
GENERAL DE JAÉN, CAJAMARCA – 2022**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**REYLI GUSTAVO PEÑA CONTRERAS**

Asesor:

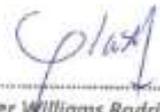
**Dr. JORGE ALEJANDRO TEJADA CARRERA**

Cajamarca, Perú

2025

### CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:  
Reyli Gustavo Peña Contreras  
DNI. 43350537  
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,  
Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias, Mención:  
Administración y Gerencia Pública
  2. Asesor: Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera
  3. Grado académico o título profesional  
 Bachiller       Título profesional       Segunda especialidad  
 Maestro       Doctor
  4. Tipo de Investigación:  
 Tesis       Trabajo de investigación       Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
  5. Título de Trabajo de Investigación:  
  
Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores del  
Hospital General de Jaén, Cajamarca – 2022
  6. Fecha de evaluación: **04/07/2025**
  7. Software antiplagio:       TURNITIN       URKUND (OURIGINAL) (\*)
  8. Porcentaje de Informe de Similitud: **0%**
  9. Código Documento: **3117:471815532**
  10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 **APROBADO**       PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO
- Fecha Emisión: **20/08/2025**

<i>Firma y/o Sello Enviar Constancia</i>	
 ----- <b>Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera</b> DNI: 26724876 Asesor	 ----- <b>Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo</b> DNI: 16445845 Director de Unidad-CECA

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by  
**REYLI GUSTAVO PEÑA CONTRERAS**  
Todos los derechos reservados



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

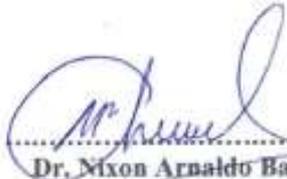
Siendo las 11:15 horas del día 31 de enero de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por, la **Dra. REYNA LOPEZ DIAZ**, el **Dr. NIXON ARNALDO BARBOZA CHUQUILIN**, el **Dr. REYNALDO MENDOZA HUARIPATA**, y en calidad de Asesor el **Dr. JORGE ALEJANDRO TEJADA CARRERA**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN. CAJAMARCA, 2022**"; presentada por el **Bachiller en Ingeniería Industrial REYLI GUSTAVO PEÑA CONTRERAS**.

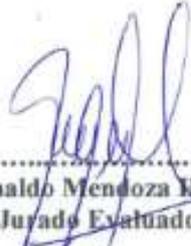
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de EXCELENTE (17) DIECISIETE la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Ingeniería Industrial REYLI GUSTAVO PEÑA CONTRERAS**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 12:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera**  
Asesor

  
.....  
**Dra. Reyna López Díaz**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilin**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Reynaldo Mendoza Huaripata**  
Jurado Evaluador

**A:**

Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A la persona más luchadora y fuerte que puedo conocer, mi madre.

A mis hijos, por todo su amor y por motivarme siempre a seguir hacia adelante.

Reyli Gustavo

## **AGRADECIMIENTO**

Son muchos los docentes que han sido parte de este gran reto, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Sin ustedes los conceptos serían solo palabras. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas

Reyli Gustavo

No te midas por lo que has logrado,  
si no por lo que deberías haber logrado con tu capacidad.

**-John Wooden**

**ÍNDICE GENERAL**

	Pág.
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ABREVIATURAS Y SIGLAS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema	2
1.1.3. Formulación del problema	3
1.2. Justificación e importancia	3
1.3. Delimitación de la investigación	6
1.4. Limitaciones	6
1.5. Objetivos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Marco legal	13
2.2.2. Teorías del clima organizacional	14
2.2.3. Importancia del clima organizacional	17
2.2.4. Gestión del clima organizacional	18

2.2.5. Teorías de la satisfacción laboral	19
2.2.6. Instrumentos para medir la satisfacción laboral	20
2.3. Marco conceptual	21
2.3.1. Clima organizacional	21
2.3.2. Satisfacción laboral	22
2.4. Definición de términos básicos	23
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES	27
3.1. Hipótesis	27
3.2. Variables	27
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	28
CAPITULO IV: MARCO METODOLOGICO	29
4.1. Ubicación de la investigación	29
4.2. Diseño de la investigación	30
4.3. Métodos de la investigación	30
4.4. Población y muestra y unidad de observación	31
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	31
4.6. Equipos y materiales	32
4.7. Matriz de consistencia	33
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
5.1. Resultados	35
5.1.1. Dimensiones de la variable clima organizacional	35
5.1.2. Dimensiones de la variable satisfacción laboral	50
5.1.3. Análisis del clima organizacional según sus dimensiones	60
5.1.4. Análisis de la satisfacción laboral según sus dimensiones	63

5.1.5. Clima organizacional del personal del hospital general de Jaén	65
5.1.6. Satisfacción laboral del personal del hospital general de Jaén	67
5.1.7. Determinación de la significancia estadística de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del hospital general de Jaén	68
5.2. Discusión	69
5.3. Contrastación de hipótesis	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
APÉNDICES	87
Apéndice A. Encuestas aplicadas a los servidores del HGJ	87
Apéndice B. Análisis de dimensiones	90
Apéndice C. Base de datos del clima organizacional	93
Apéndice D. Base de datos de la satisfacción laboral	97
Apéndice E. Registro fotográfico	102

**ÍNDICE DE TABLAS**

	Pág.
Tabla 1. Dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	35
Tabla 2. Existe buena administración de los recursos	36
Tabla 3. Normas y procedimientos como guías de trabajo	36
Tabla 4. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión y misión	37
Tabla 5. El trabajo se realiza en función a los métodos o planes establecidos	37
Tabla 6. Oportunidades para progresar en la institución	38
Tabla 7. Se siente comprometido con el éxito de la organización	38
Tabla 8. Tienen oportunidad de tomar decisiones en sus tareas	39
Tabla 9. Valoran los altos niveles de desempeño	39
Tabla 10. La empresa promueve el desarrollo del personal	40
Tabla 11. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	40
Tabla 12. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	41
Tabla 13. Se reconocen los logros en el trabajo.	41
Tabla 14. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	42
Tabla 15. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	42
Tabla 16. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	43

Tabla 17. Se cuenta con acceso con la información necesaria para cumplir con el trabajo	43
Tabla 18. En mi oficina la información fluye adecuadamente	44
Tabla 19. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	44
Tabla 20. Existen suficientes canales de comunicación.	45
Tabla 21. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	45
Tabla 22. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	46
Tabla 23. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	46
Tabla 24. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	47
Tabla 25. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	47
Tabla 26. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	48
Tabla 27. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	48
Tabla 28. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	49
Tabla 29. Existe un trato justo en la institución	49
Tabla 30. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	50
Tabla 31. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	50
Tabla 32. Mi trabajo me hace sentir realizado.	51
Tabla 33. Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	51
Tabla 34. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	52

Tabla 35. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	52
Tabla 36. El horario de trabajo me resulta incómodo	53
Tabla 37. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	53
Tabla 38. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)	54
Tabla 39. Me siento mal con lo que hago.	54
Tabla 40. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	55
Tabla 41. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	55
Tabla 42. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	56
Tabla 43. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	56
Tabla 44. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	57
Tabla 45. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	57
Tabla 46. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	58
Tabla 47. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	58
Tabla 48. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	59
Tabla 49. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	59
Tabla 50. La relación que tengo con mis superiores es cordial	60
Tabla 51. Dimensión: Capacidad de gestión de personal	60
Tabla 52. Dimensión: Nivel de empoderamiento	61

Tabla 53. Dimensión: Nivel de reconocimiento	61
Tabla 54. Dimensión: Nivel de comunicación	62
Tabla 55. Dimensión: Condiciones de trabajo	62
Tabla 56. Dimensión: Nivel de sueldos	63
Tabla 57. Dimensión: Oportunidad de crecimiento	63
Tabla 58. Dimensión: Seguridad laboral	64
Tabla 59. Dimensión: Desempeño en actividades	64
Tabla 60. Dimensión: Reconocimiento laboral	65
Tabla 61. Clima organizacional del personal del Hospital General de Jaén	66
Tabla 62. Satisfacción laboral del personal del Hospital General de Jaén	67
Tabla 63. Tabla cruzada clima organizacional y satisfacción laboral	68
Tabla 64. Prueba del chi cuadrado	72

**INDICE DE FIGURAS**

	Pág.
Figura 1. Mapa de Ubicación de la investigación	29
Figura 2. Frecuencia y porcentaje del clima organizacional	66
Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la satisfacción laboral	67
Figura 4. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral	69

**ABREVIATURAS Y SIGLAS**

**CO:** Clima Organizacional

**DS:** Decreto Supremo

**HGJ:** Hospital General de Jaén

**LOM:** Ley Orgánica de Municipalidades

**MINSA:** Ministerio de Salud

**OIT:** Organismo Internacional del Trabajo

**RM:** Resolución Ministerial

**SL:** Satisfacción Laboral

## RESUMEN

El presente estudio, tuvo como objetivo evaluar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022. Las técnicas para el recojo de información fue mediante encuestas estructuradas, la muestra estuvo conformada por 210 trabajadores de dicho Hospital. Como resultados se obtuvo que el 51.4 % de los encuestados indicaron que en dicho hospital no existe un buen clima organizacional, seguido del 30 % que señalaron que el clima organizacional es regular; por lo que el clima dentro del hospital es considerado como malo; en consecuencia se obtienen que la satisfacción laboral del personal es negativo, dado que el 57.1 % de los encuestados aseveraron que no se sienten satisfechos con su entorno laboral, el 27.6 % refirieron que su satisfacción es regular, asimismo el nivel de significancia es menor que 0.05, por lo tanto, se considera que existe una influencia directa y significativa estadísticamente, del clima organizacional sobre la satisfacción laboral dentro de la institución. Por lo tanto la influencia del clima organizacional es directa y significativa sobre la satisfacción laboral del personal, acciones como el cuidado de las condiciones laborales y las necesidades básicas del centro de labores, es fundamental, incrementando el nivel de conformidad en los trabajadores, conllevando al aumento de la productividad y el compromiso del personal, contribuyendo al éxito de la institución.

**Palabras clave:** Clima organizacional, influencia, satisfacción laboral, Hospital General de Jaén.

## ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate the influence of the organizational climate on the job satisfaction of the servers of the General Hospital of Jaén, Cajamarca, 2022. The techniques for collecting information were through structured surveys, the sample was made up of 210 workers from said Hospital. The results showed that 51.4% of those surveyed indicated that in said hospital there is no good organizational climate, followed by 30% who indicated that the organizational climate is regular; so the climate inside the hospital is considered bad; Consequently, it is obtained that the staff's job satisfaction is negative, given that 57.1% of those surveyed stated that they do not feel satisfied with their work environment, 27.6% stated that their satisfaction is regular, also the level of significance is less than 0.05, therefore, it is considered that there is a direct and statistically significant influence of the organizational climate on job satisfaction within the institution. Therefore, the influence of the organizational climate is direct and significant on the job satisfaction of the staff; actions such as taking care of the working conditions and the basic needs of the workplace are essential, increasing the level of compliance in the workers, leading to increased productivity and commitment of the staff, contributing to the success of the institution.

**Keywords:** Organizational climate, influence, job satisfaction, Jaén General Hospital

## CAPÍTULO I.

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

##### 1.1.1. Contextualización

OIT & EUROFOUND (2019), ofrece una investigación comparativa que no tiene precedentes sobre la calidad del empleo a nivel mundial, que incluye las horas laborales, las diferentes remuneraciones que se distingue según el género de la persona, la exposición a peligros y las posibilidades de mejorar las competencias. Donde señalan que, dentro de una determinada organización se puede brindar buenas condiciones de empleo, evitando la exposición a riesgos laborales y reduciendo las exigencias excesivas a los trabajadores y además facilitando recursos laborales que le permitan alcanzar las metas dentro de su trabajo y sus objetivos personales, los autores puntualizaron que, *“los empleadores y trabajadores dentro de sus organizaciones tienen una función que cumplir en la mejora de la calidad del empleo”*. A nivel internacional, el clima organizacional dado dentro de una organización y la satisfacción laboral en los trabajadores se ha convertido en una herramienta por excelencia para lograr un cambio con el propósito de lograr una mayor eficiencia dentro de la organización, condición esencial en el mundo actual que se caracteriza por una fuerte competitividad, tanto nacional como internacional (Sagredo y Reyes.,2015).

Según investigaciones sobre el clima laboral señalan que está fuertemente vinculado con la administración y el comportamiento organizacional, estudios que proporcionan argumentos sólidos para analizar el comportamiento humano en un entorno determinado, dado que influye tanto en los

comportamientos individuales como grupales de un sistema organizacional (Bermejo et al., 2022).

Las organizaciones nacionales requieren de motivaciones de forma constante para lograr un buen funcionamiento dentro de las organizaciones para lograr planeamientos eficaces, las soluciones deberían darse en el interior de cada organización, con la finalidad de mejorar el trabajo desarrollado favorablemente y con buena predisposición por parte de los trabajadores, respondiendo oportunamente a las necesidades que se presentan logrando los objetivos planteados (Guerrero et al, 2019)

Las instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel nacional, deberían contar con un equipo humano idóneo, con capacidad y voluntad de colaboración para garantizar el control absoluto de la calidad en la prestación de servicios que brindan, otro aspecto esencial es el perfil de los funcionarios y trabajadores, el tipo de formación que poseen, la actitud con la que prestan el servicio y su capacidad técnica para desempeñar acciones propias del cargo que representan, estas deben estar acordes con las necesidades de la organización (Elgegren, 2015)

### **1.1.2. Descripción del problema**

El hospital general de Jaén, Cajamarca, es una entidad dedicada a brindar servicios de salud a la población del Nororiente peruano, donde laboran profesionales y técnicos calificados, quienes aportan sus conocimientos y experiencias y son piezas claves para una buena atención y bienestar de la salud humana. Sin embargo, se encuentran inmersos en limitaciones de los recursos económicos, propios de este tipo de instituciones; es por eso que se hace necesario maximizar el uso de los recursos y buscar la productividad del recurso

humano. Además sumado a ello está la mala organización del personal, una alta demanda de pacientes, exceso de horas de trabajos, las remuneraciones que no se consideran apropiadas entre otros, el cual conlleva a un bajo rendimiento de los trabajadores, ocasionando en algunos casos una atención no adecuada hacia los usuarios, es por ello que el presente trabajo de investigación ha visto por conveniente realizar un análisis sobre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en el Hospital General de JAEN, con la finalidad de determinar la satisfacción laboral de los servidores públicos en estudio.

### **1.1.3. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿De qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén, 2022?

#### **Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el clima organizacional de los servidores del Hospital General de Jaén?
2. ¿Cuál es la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén?
3. ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los servidores del Hospital General de Jaén?

## **1.2. Justificación e importancia**

### **1.2.1. Justificación científica**

Un estudio sobre el clima organizacional es analizar el comportamiento, conducta y desenvolvimiento de los trabajadores frente al desarrollo de sus labores cotidianas y respecto a las relaciones interpersonales que presenta dentro de su entorno laboral de una determinada organización, basado en la

percepción de las condiciones establecidas por la organización y en el proceder de los administrativos. Existe varias teorías que afirman que existen diversos factores que influyen de forma directa en la conducta de los trabajadores, considerando que el comportamiento humano es complejo y dinámico, factores como la motivación es primordial para logra que los trabajadores mejoren su rendimiento, donde sus labores de su trabajo del empleado van de la mano con el desarrollo profesional y personal, además se tiene los factores intrínsecos referidos a las condiciones de trabajo, que su implementación evita la insatisfacción del personal. Por lo tanto, determinar el clima organizacional, permite implementar soluciones para alcanzar y optimizar la calidad de organizaciones de salud.

### **1.2.2. . *Justificación técnica práctica***

En la actualidad, la mayoría de las organizaciones perciben al clima organizacional como un elemento fundamental y estratégico para su desarrollo, considerándolo como una fortaleza que proyecta resultados excelentes en una organización, La importancia de establecer un clima organizacional adecuado, consiste en que esta, tiene un impacto sobre el desempeño de los trabajadores, influyendo de forma directa sobre la motivación y la satisfacción individual de cada una de los trabajadores.

Conocer el clima organizacional del Hospital General de Jaén, nos permite descubrir el estado del entorno de trabajado de los empleados en dicha Institución, considerando que un buen clima organizacional es fundamental para el desarrollo de una buena gestión dentro de la institución; la información generada dentro de la presente investigación permitirá tener una base para

desarrollar estrategias en busca de soluciones a los problemas de dicho personal y por ende se verá reflejado en una buena atención al público.

### **1.2.3. *Justificación institucional y personal***

La finalidad de la presente investigación es contar con información que servirá como base que permitirá reflexionar sobre el clima organizacional y para desarrollar estrategias dentro del entorno laboral del Hospital General de Jaén, con el fin de alcanzar altos niveles de compromiso y eficiencia en los trabajadores en el desarrollo de sus funciones y actividades dentro de sus cargos asignados; para ello se debe evaluar los procesos y a partir de allí implementar las estrategias que garanticen una buena atención al público en general, que necesita una atención de calidad y mucho más por tratarse de personas vulnerables por el estado de salud con el que se encuentran, de esta manera dicha institución, en un futuro se encuentre orientada hacia un clima organizacional adecuado.

El análisis del clima organizacional dentro del Hospital General de Jaén permitirá conocer el estado actual del clima organizacional, lo que permitirá realizar cambios dentro de dicha institución si fuera necesario, considerando los factores que se encuentran vinculados al entorno de los trabajadores como la motivación que se considera fundamental en cada individuo, y las condiciones necesarias e indispensables para realizar su trabajo; para que los trabajadores del Hospital General de Jaén, se sientan comprometidos con sus labores que desarrollan. Estos deben encontrar en ellas, su propio desarrollo e interés, que les permita crecer tanto de forma profesional como personal.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### **1.3.1. Espacial**

La delimitación espacial en la presente investigación fue a nivel local, realizando la investigación con los servidores en el hospital General de Jaén, distrito y provincia de Jaén.

#### **1.3.2. Temporal**

La delimitación temporal de la presente investigación fue en un lapso de tiempo específico durante el año 2022.

#### **1.3.3. Delimitación Social**

El estudio se realizó a servidores públicos del Hospital General de Jaén.

### **1.4. Limitaciones**

Entre las principales limitaciones para el desarrollo de la presente investigación podemos mencionar la poca disposición del personal del Hospital de Jaén para el llenado de encuestas de información, ya que consideran como información institucional relevante.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo general**

- Evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Analizar el clima organizacional de los servidores del hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022.

2. Determinar la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022.

3. Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén, 2022.

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. A nivel internacional**

Juárez (2018) en su estudio de "*Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General La Villa: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México*". El estudio se realizó con 264 trabajadores que aceptaron participar, donde se aplicaron cuestionarios en las cuales se establecieron cuatro dimensiones sobre el clima organizacional. Obteniendo como resultados que, el personal que labora en dicho hospital valora con niveles al clima organizacional como medios, sin embargo, los componentes de liderazgo, motivación se establecieron con niveles altos; En cuanto a los subcomponentes del clima organizacional como el reconocimiento, la retribución, el intercambiar información y la participación en el cambio fueron los factores primordiales que el clima organizacional obtenga un nivel bajo. El autor concluye que el liderazgo y la motivación tienen relación para logara un buen nivel del clima organizacional.

Fajardo-Aguilar et al., (2020) en su estudio titulado "*Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica*", Ecuador; refiere que las organizaciones de salud, cada grupo humano presenta caracteres especiales y cada institución es única, convirtiéndose en una herramienta muy trascendental un estudio sobre el clima organizacional dentro de las instituciones de salud. El autor menciona que su trabajo estuvo basado en la recopilación de información con el propósito de mostrar el origen y cómo ha evolucionado el clima organizacional, relacionado en los centros que brindan atención a la salud, que

tiene como principales actores a diferentes profesionales conocedores de la salud, la información se recogió de fuentes secundarias, con la cual se pretende será una base para otras investigaciones; mediante la cual se determinó que el conocimiento del clima organizacional de las diversas instituciones sobre salud suministra retroinformación referente a los procesos que determinan los comportamientos institucionales, permitiendo establecer estrategias planificadas para lograr cambios tanto en las conductas y actitudes de cada uno de los miembros implicados, mejorando el clima organizacional de la institución.

García & Benavides (2020) investigaron sobre el "*Clima organizacional y su importancia*", Nicaragua; para ello tomaron como base las teorías del clima organizacional, llegaron a la conclusión que una buena organización permite un óptimo desempeño y se logra buenas habilidades del personal para lograr las metas tanto de la organización que lo integran como las necesidades personales, alcanzando mayor productividad; y esto influye en una buena satisfacción laboral que repercute que se mantenga en un mercado competitivo.

Gutiérrez (2019) realizó un estudio titulado sobre "*el Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Dirección de Planeación y Desarrollo de los Servicios de Salud de Veracruz en la ciudad de Xalapa*" México, cuya finalidad fue identificar la relación que exista entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que predomina en dicha institución, la autora concluye que, los resultados permitieron conocer que aún existen elementos susceptibles de intervención, con el propósito de obtener una mejora de las condiciones y lograr una satisfacción favorable del personal de una determinada institución, además se reflejaría en la competitividad organizada. Asimismo, afirma que el clima laboral de cualquier organización viene a ser una variable fundamental que

incide de manera significativa en el comportamiento laboral de los integrantes de una determinada organización.

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Sánchez (2020) desarrolló un estudio sobre "*clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020*". Los datos de campo se obtuvieron de 50 trabajadores de la salud asistencial. Los resultados arrojaron que existe relación significativa en un nivel intermedio directo entre las variables evaluadas, donde el valor obtenido de Pearson=0,347 y su Sig.  $p=0,014 < 0.05$ . Por otro lado, la percepción de los empleados sobre el clima organizacional menciona que es un clima por mejorar con el 80 %; con respecto a la satisfacción laboral se contó con un 72 % señalaron que están insatisfechos; el potencial humano es percibida mayormente por mejorar con el 66%. El autor concluye que clima organizacional y el potencial humano están relacionadas de forma significativa ( $p < 0,05$ ) en niveles intermedios directos, desde la percepción del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020

Rivera (2016) ejecutó un estudio sobre la "*Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2015*". El autor trabajo con una muestra de 30 trabajadores aplicando la técnica de la encuesta. Los resultados mostraron que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, obteniendo el 70 % que refiere que el clima organizacional es favorable y también se reportó que existe una buena satisfacción laboral dentro de dicha institución, por lo tanto, si existe una asociación entre estas dos variables. Además, señala que el clima laboral y la satisfacción organizacional son los

cimientos primordiales para que una empresa sea muy competitiva; cualquier cambio influye de forma negativa o positiva en los integrantes que están dentro de la institución.

Cutipa (2018) en su investigación titulada "*Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital Geriátrico Municipal de Arequipa*", el trabajo de campo se realizó con una muestra de 80 trabajadores y la recolección de datos fue a través del cuestionario, cuyos resultados concluyen que en el Hospital evaluado existe una influencia significativa la satisfacción laboral en los servidores y se encuentra favorecido de acuerdo al rol que cumple cada uno en sus respectivas áreas, su aporte como técnicos y profesionales en la salud; asimismo el clima influye en las relaciones humanas que existen dentro de la institución y se ve favorecida por la interacción entre los miembros que lo componen.

Ruiz (2021) desarrollo sobre "*el clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores del Hospital Luis Heysen Incháustegui de Essalud, Lambayeque*". Consistió en aplicar un cuestionario a 79 trabajadores, consiguiendo los siguientes resultados; El 69.6 % percibe que el clima es favorable, 5,1%, muy favorable, y el 25,3% considera que es de un nivel medio; en relación al desempeño laboral y la dimensión de las metas grupales lograron un avance del 97 %, considerado un nivel alto, sin embargo en la metas individuales se muestra que el nivel excelente cuenta con 44 %, seguido por insuficiente con 28 %; medio con 15 %, mejorable con un 10 % y destacado con el 3 %. En la dimensión competencias del trabajo se evidencia un nivel alto de competencias, habilidades y actitudes representado por el 86.1 % y un valor medio con 13,9%. En la presente investigación se concluye que, existe una

relación directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y el desempeño en sus dimensiones y competencias.

### **2.1.3. A nivel local**

García (2023), en su estudio sobre *“Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín”*, donde aplicó una encuesta a 60 empleados. Alcanzando los resultados siguientes: de los encuestados el 80 % fue del género femenino, el 33.3 % fueron de profesión enfermería, el 55 % estuvieron bajo el régimen de contratación CAS. Respecto a las dimensiones sobre el clima organizacional se obtuvo un nivel medio, donde el personal percibe que tiene un involucramiento laboral el 63,3%; autorrealización el 71,7%; condiciones laborales el 85% y comunicación 80%. Con relación a la satisfacción laboral se obtuvo un nivel alto. El autor demostró que existe una correlación significativa positiva y moderada entre las variables ( $X^2 = 6,429$ ,  $p=0,040$ ;  $r_s = 0,30$ ,  $p=0,021$ ). Donde concluye que, en un buen clima laboral se percibe una alta satisfacción laboral de los trabajadores de salud del Hospital de Atención General Celendín.

Vásquez (2023) en su investigación sobre *“Nivel de clima organizacional del personal y calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota-región Cajamarca”*. El estudio involucró a 107 pacientes, quienes fueron encuestados, obteniendo los resultados siguientes: el 46.9 % señaló que el clima organizacional es regular y el 53.3 % refirió que la atención es de calidad media, por lo que la autora manifiesta en dicho centro de salud se debería brindar una mejor atención a los usuarios. Para ello diseñó un plan de mejoramiento con el propósito de optimizar el clima organizacional, estableciendo estrategias de comunicación dentro del equipo de trabajo en el

establecimiento de salud, mejorar su autorrealización personal, que exista mejores condiciones de trabajo y que están bajo supervisión con la finalidad de potenciar sus actividades.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Marco legal**

El desarrollo de la presente investigación estuvo en marcado en directivas legales peruanas, las cuales se detallan a continuación:

La Ley General de Salud, Ley N° 26842, en sus disposiciones complementarias, establece que, la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo (Congreso de la República, 1997)

- Ley del Ministerio de Salud, Ley N° 27657, en el Capítulo X, Artículo 24, Inciso a; establece que, la Dirección General de Salud de las Personas: es el órgano técnico-normativo en los procesos relacionados a la atención integral de la salud de la persona, categorización y acreditación de los servicios de salud y la gestión sanitaria (Congreso de la República, 2002)

- En el Decreto Supremo N° 023-2005-SA, capítulo I: Dirección de salud y Artículo 73 señala que, los centros hospitalarios tienen la responsabilidad de prevenir riesgos, brindar protección, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en situaciones accesibles y de atención a la persona, así como de apoyar a la docencia e investigación (Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, 2005.)

- El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, dentro de sus objetivos establece el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, recursos, tecnologías del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad;

lograr la satisfacción de los usuarios del servicio y lograr la satisfacción de las personas que brindan el servicio, mejorando la responsabilidad de las personas por la calidad del servicio de salud que proporcionan (Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA, 2006)

- El Manual para la Mejora Continua de la Calidad, tiene por finalidad fortalecer las competencias técnicas del personal de salud en el uso de herramientas y técnicas para el mejoramiento continuo de la calidad y la elaboración de proyectos de mejora; además determina como consideraciones específicas que, *“los miembros de los equipos de calidad o mejora de los establecimientos de salud podrán seleccionar las Herramientas y Técnicas de la Calidad que consideren necesarias para su trabajo en el análisis y selección de sus oportunidades de mejora para desarrollar proyectos de mejora continua”* (Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, 2006).

- Manual de Buenas Prácticas para la Mejora del Clima Organizacional, dentro de su contenido recomienda buenas prácticas para cada dimensión; donde establece que una buena práctica laboral es una iniciativa que proyecta la generación de ambientes laborales adecuados para garantizar un clima favorable y por ende un rendimiento en equipo óptimo, el cual está basada en los valores y principios fundamentales. *“Tornándose una expresión concreta de una gestión estratégica de personas y un paso hacia la excelencia Institucional”*. (Resolución Ministerial N° 626-2015/MINSA, 2015)

### **2.2.2. Teorías del clima organizacional.**

- **Teoría de Rensis Lickert.** Esta teoría aborda el tema desde la percepción de los trabajadores y directivos, fue creada en 1948 (Iglesias et al., 2019). Esta teoría afirma que el comportamiento de los empleados o

trabajadores de una determinada entidad está basado en la percepción de las condiciones establecidas por la organización y en el proceder de los administrativos. Es decir que la reacción de los trabajadores está determinada por la percepción del entorno laboral. Rensis Lickert, establece tres tipos de variables dentro de esta teoría, que se detallan a continuación:

**Variables causales.** Estas variables también se conocen como variables independientes, dentro de estas se encuentra la estructura organizativa que viene a ser la forma como se encuentran distribuidas las responsabilidades de cada miembro dentro de la organización, asimismo se encuentran la estructura administrativa o forma de organización interna, además encontramos las decisiones, competencias y actitudes.

**Variables Intermedias.** Mediante estas variables se mide el estado interno de una empresa, el cual consiste en valorar los recursos, competencias, habilidades, capacidades dentro de una organización y agenciarse de estrategias y herramientas con la finalidad obtener buenos resultados.

**Variables finales:** las variables finales son el efecto de las variables causales e intermedias, encaminadas para medir los resultados obtenidos como son la productividad, ganancia o pérdida dentro de la organización.

- **Teoría de Kurt Lewin-Teoría de campo.** Esta teoría está basada en ideas inventadas o en constructos. El autor tomó ideas y conceptos de otras disciplinas, el cual aprovechó para su sistema de psicología, representando la realidad psicológica de acuerdo con las relaciones de campo de una persona con su ambiente psicológico. En esta teoría se determina que, *“el hecho de que el concepto bajo consideración no se percibe directamente, sino que es una noción que describe o explica los fenómenos que podemos percibir”* (Torres,

2016, p 4). Esta teoría establece que el comportamiento humano depende de dos factores: el primero es que el *comportamiento humano se deriva de la totalidad de los eventos de su entorno, presentes en determinadas situaciones. Y estos eventos tienen el carácter de un campo dinámico de fuerzas; en donde cada hecho se interrelaciona de modo dinámico con los demás para influir o dejarse influenciar por ellos.* Campo dinámico que origina el campo psicológico de cada individuo, el cual percibe las cosas de su ambiente que lo rodea de forma personalizada, convirtiéndose en un patrón organizado de percepciones de cada persona. (Guerri, 2023, p. 1)

- **Teoría de los factores de Herzberg.** Esta teoría afirma que existen dos factores que están vinculados a las condiciones de trabajo y a las relaciones interpersonales, estos factores se detallan a continuación: Factores de higiene, estos factores son considerados como intrínsecos al trabajo mismo, que incluyen los salarios, seguridad del entorno laboral, políticas administrativas, beneficios, relación con los compañeros que conforman el equipo de trabajo. Se dice que este factor evita la insatisfacción, sin embargo, no se considera que su presencia nos lleva a la motivación.

Factores motivacionales. Estos factores son considerados fundamentales para impulsar a los empleados a mejorar su rendimiento, porque están vinculados con la labor en sí, dado que su presencia lleva a un estado de superioridad, la plenitud, convirtiéndose en un individuo realizado y motivado para desarrollar sus actividades encomendadas, estos factores son: reconocimiento, autonomía dentro del trabajo, responsabilidad, crecimiento profesional y personal. Según Herzberg, para que un trabajador se sienta realmente comprometido y motivado, es crucial que encuentre sus tareas

alineadas con sus intereses personales y los objetivos de la empresa (Madero, 2020, p. 3)

- **Teoría de Francis Cornell.** Esta teoría se respalda en la *“fusión de dos escuelas del pensamiento la escuela Gestalt y la Funcionalista. La escuela Gestalt está basada en que la organización de la percepción es entendida como el todo y esta es diferente a la suma de sus partes y para la escuela Funcionalista, el pensamiento y el comportamiento de un individuo depende del entorno en el que se encuentra rodeado y las diferencias individuales desempeñan un papel fundamental en la adaptación de, individuos a su medio”* (Bermeo & Pintado, 2012, p. 4). Esta teoría es una mezcla de interpretaciones o percepciones que los individuos adquieren sobre sus tareas con respecto a los demás integrantes de una organización; por lo que, partiendo de ello, se puede afirmar que son las propias percepciones de los empleados las que definen el clima laboral existente y que sus características se podrán determinar a partir de esas percepciones (Loor-Chávez, 2017)

### **2.2.3. Importancia del clima organizacional**

Guevara (2018) refiere que su importancia radica en la percepción que un trabajador tenga de los factores organizacionales de su entorno laboral, estos pueden ser tamaño de la organización, la comunicación interna, liderazgo dentro de la institución, entre otros. No obstante, la apreciación que los empleados y directivos tengan de una determinada empresa en la que laboran pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. El mismo autor señala que el clima organizacional es un factor clave dentro de las instituciones que permite desarrollarse de forma íntegra y adecuada, este factor tiene mayor enfoque en

organizaciones que tienen un horizonte de mejoramiento del entorno laboral; evidenciando su importancia en una gestión de cambio, esta variable interviene entre los parámetros de una institución como procedimientos, metas, objetivos, reglamentos, estructura, costumbres, actitudes, comportamientos, desempeños de las personas que laboran dentro de la institución, los cuales permiten determinar las causas de la satisfacción o insatisfacción producto del desarrollo de las actividades dentro del trabajo y como incide en la organización.

#### **2.2.4. Gestión del clima organizacional**

Guevara (2018) indica que, en la actualidad la gestión del clima organizacional, constituye, el compromiso y la responsabilidad que esta compartida entre los individuos que tienen la administración de las organizaciones y el recurso humano que trabaja en dicha organización. Corichi et al. (2022, p. 16) refiere que a través del análisis del clima organizacional permite conocer los factores que influyen en el entorno laboral y las percepciones de los individuos en una organización.

Ehrhart y Schneider (2016) señalan que en las organizaciones se crean de forma simultánea un amplio rango de clima específicos; no obstante, aún no se ha definido cuales son los que requieren evaluación, dado que solo se puede realizar una evaluación aquellos climas que la institución crea que sea conveniente analizar. Estudiar la gestión del clima organizacional es fundamental dentro de una organización porque representa un aspecto clave para fomentar una buena comunicación en los trabajadores, para ello se requiere conocer o determinar la medida del clima organizacional y su influencia sobre la satisfacción laboral, además es necesario determinar la cultura, el desempeño de los individuos, consiguiendo que los gerentes reconozcan sus

responsabilidades dentro de cada áreas de la organización fomentando el desempeño con la finalidad de alcanzar los objetivos individuales y generales de la organización (Sánchez et al., 2019).

### **2.2.5. Teorías de la satisfacción laboral**

**Teoría de la jerarquía de las necesidades.** Esta teoría fue establecida por Maslow A., donde determina que *“las necesidades sociales, no eran las únicas responsables de la satisfacción laboral, por el contrario, hay un gran número de necesidades que están organizadas y estructuradas categóricamente; por lo que se determina que es fundamental un ambiente organizado”*. El autor de esta teoría organiza las necesidades en cinco niveles dados en función de su importancia, se mencionan a continuación (Ruiz, 2009)

- Necesidades fisiológicas: estas necesidades están consideradas como básicas para la sobrevivencia humana.
- Necesidades de seguridad: estas necesidades están relacionadas a la protección, seguridad, bienestar, orden y estabilidad en la vida.
- Necesidades de amor y el sentido de pertenencia: necesidades relacionadas con lo social como aceptación, amistad, sensación de pertenecer y afecto.
- Necesidades de estima: Estas necesidades están relacionadas con la confianza que se obtiene de uno mismo, el reconocimiento propio, tener la capacidad se sentirse útil y necesarios para otros o ayudar a los demás.
- Necesidad de autorrealización: está relacionado con el desarrollo personal, el crecimiento, la independencia, la autosatisfacción.

**Teoría de las Expectativas,** Esta teoría fue determinada por Vroom (1964); teoría que es considerada determinante en la satisfacción laboral en la

conducta de un individuo en el trabajo, donde el autor parte de la base de que la satisfacción de una persona que puede ser producto de la conducta tanto laboral como humana depende de un “*determinado comportamiento lleve al individuo a unos resultados previamente esperados y el valor que estos representan para el sujeto*”. Vroom refiere que, las expectativas que las personas poseen en función a los resultados. Este, selecciona solamente los comportamientos que llevan a la consecución de sus propias expectativas (Pacheco, 2017). Para ello el autor determina su teoría en tres conceptos que se mencionan a continuación.

- El concepto de expectativa. Esta percepción se determina que un acto irá seguido de otro acto, y así sucesivamente. La probabilidad subjetiva de si un individuo persevera o persiste en el desarrollo de una acción, alcanzará el resultado esperado.

- Concepto de valencia, este concepto se encuentra basado en el valor subjetivo de la recompensa, en el cual se expresa como la fuerza individual hacia un resultado final.

- Concepto de instrumentalidad, es la percepción del trabajador en alcanzar los propósitos planteados o lograr resultados favorables, que a partir de ellos se involucra en alcanzar más resultados anhelados.

De acuerdo con esta teoría, la satisfacción es un acumulado o la suma de variables, por lo que se determina que la satisfacción de un individuo o empleado será óptima siempre y cuando los resultados deseados son alcanzados mediante medios cómodos o fáciles.

#### **2.2.6. Instrumentos para medir la satisfacción laboral**

Guevara (2018) indica que los instrumentos utilizados para medir la satisfacción laboral deben ser integrales, deben buscar investigar las causas que

inducen a una insatisfacción dentro del trabajo, de tal forma que ayude a tomar decisiones para lograr los cambios en mejorar las actitudes y comportamientos de los individuos. La satisfacción dentro del ambiente laboral es estudiada principalmente por tres disciplinas que son la psicología, los recursos humanos y la economía. El enfoque psicológico ha pretendido analizar las razones por que los trabajadores que realiza la misma labor pueden tener diferentes niveles de satisfacción. La disciplina recursos humanos tiene su base en la remuneración que perciben los empleados; busca investigar los beneficios y circunstancias para mantener a los empleados satisfechos y por ende obtener mayor productividad. Dentro de lo económico la contribución se fundamenta en la evaluación de los factores del empleo que componen esta noción de satisfacción. (Morales et al., 2007).

### **2.3. Marco conceptual**

#### ***2.3.1. Clima Organizacional***

Para Iglesias y Sánchez (2015) el clima organizacional tiene una repercusión directamente en las motivaciones y el comportamiento que presenta los empleados de una organización, precisa que su origen se encuentra en la sociología que es una disciplina que fundamenta y enfatiza la importancia del ser humano y su función dentro de trabajo, dado a su participación se ubica dentro de sistema social. Por otro lado, manifiesta que las organizaciones están constituidas por personas que están relacionadas bajo ambientes complejos y dinámicos originando diversas conductas que tienen mucha influencia en el funcionamiento de los sistemas. Áreas (2004) afirma que, el clima organizacional analiza las percepciones de todo un grupo de personas de cómo es su entorno en el trabajo, ellos pueden percibir las relaciones laborales con sus compañeros,

los procedimientos administrativos, modalidad de supervisión, calidad de capacitación, las comunicaciones internas y el ambiente laboral en general.

Para otros analistas el clima organizacional lo consideran como un constructo complejo que se encuentra sujeto y enfocado en relación a la producción, enmarcado en dos puntos extremos: Enfoque estructuralista tiene énfasis en los factores organizacionales que se centran en lo objetivos externos, los individuos solo los perciben e influyen en su comportamiento; por otro lado, está el enfoque subjetivista o perceptual son los que privilegian los atributos percibidos o la opinión que tienen los empleados frente a su entorno laboral en la organización (Noriega & Pría 2011).

Segredo (2013) enfatiza en la importancia de los estudios sobre clima organizacional dentro de una empresa o institución, la cual constituye una herramienta primordial que permite dirigir los aspectos relacionados con los problemas profesionales que se originan por las acciones diarias de los trabajadores; la identificación de esos problemas conlleva a dar soluciones implementando estrategias con la finalidad de fomentar un adecuado clima organizacional en la organización y por ende se evidencia el buen desempeño del empleado que se ve reflejado en su productividad; sin embargo cuando los empleados se encuentran dentro de un clima inadecuado se ve afectado el rendimiento profesional y la misión institucional.

### **2.3.2. Satisfacción laboral**

Salazar (2019) refiere que la satisfacción laboral es positiva o presenta un grado alto, cuando los individuos están contento o complacido con su trabajo, volviéndose más eficiente en el desarrollo de sus actividades; es por ello que, si las empresas requieren de personal eficiente, deben tomar en cuenta su entorno

laboral brindando condiciones favorables que desencadenen un buen desempeño en los trabajadores. Para Hannoun (2011), la satisfacción laboral, se define de manera general, como una actitud generalizada que tiene el sujeto hacia su trabajo. Considerando que las actividades o labores que realizan los individuos, requieren de interacciones interpersonales y la conformación de equipos humanos de diferentes áreas dentro de la organización, además se cuenta con reglamentos organizacionales, así como políticas que están direccionadas en el cumplimiento de los objetivos.

La satisfacción laboral origina aspectos en los empleados y en las organizaciones, que van desde el desempeño laboral hasta el estado de la salud tanto física como mental de los individuos (Spector, 2002). En la actualidad la satisfacción en el trabajo es un tema de interés, dado que si existen sujetos realizados y contentos se obtiene una productividad óptima ya que los individuos tienen un buen desempeño laboral. En otras palabras, los individuos requieren que las organizaciones brinden importantes medios para alcanzar sus metas individuales y a su vez estas entidades necesitan a los sujetos que sean productivos para lograr sus objetivos organizacionales.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**Actitud.** La actitud es considerada una variable no observable de forma directa, es un estado de disposición mental, tiene relación con los aspectos afectivos y conativos, posee un papel motivacional orientando a la acción de los individuos, que puede ser agradable o desagradable (Ubilllos, 2022, p. 2).

**Administración pública.** Escalante (2016) afirma que la administración pública es una disciplina que desarrolla diferentes actividades que están orientadas en fortalecer las organizaciones tanto públicas como privadas,

mediante el uso de herramientas que involucra el planeamiento y control entre otros. De la Paz (2017) señala que es un conjunto de acciones cooperativas que tienen la finalidad de alcanzar objetivos comunes.

**Campo psicológico.** Es el espacio del estado relacional de una persona y su medio psicológico o comportamiento, frente a su entorno social, donde ocurren hechos que influyen en el comportamiento de un individuo en un determinado momento, en este campo encontramos las percepciones y motivaciones (Guerri, 2023)

**Comportamiento humano.** El comportamiento humano es la forma de comportarse las personas frente a diferentes escenarios que pueden estar relacionados con eventos, personas; asimismo se dice que es una red de procesos interconectados relacionados a un contexto social y cultural (Leira-Permuy, 2012)

**Condiciones de trabajo.** Son el conjunto de factores que están relacionado al ambiente laboral, el cual está referido a la seguridad, calidad, bienestar y la salud de los trabajadores, también está relacionado a los horarios, la jornada laboral, remuneraciones y beneficios (Ríos, 2024).

**Constructos.** Para la psicología es un objeto de estudio, mediante los cuales nos permiten comunicar, manipular y conocer fenómenos que no se pueden definir, porque no son concretos si no que vienen a ser conocimientos abstractos (Guzmán, 2018)

**Cultura organizacional.** Son un conjunto hábitos, valores, actitudes que son establecidas mediante reglas no formalizadas que dirigen el comportamiento de los integrantes de una determinada organización para desarrollar sus metas u objetivos, reflejando la mentalidad predominante (Chiavenato 2019, p. 72).

**Entorno laboral.** El entorno laboral es todo el espacio físico que involucra materiales, personal, seguridad, comunicación interna y beneficios, es decir todo lo generados alrededor dentro del trabajo, un buen entorno laboral crea un ambiente de motivación y entusiasmo, que conlleva a una buena productividad y rendimiento de los trabajadores (López, 2021)

**Gestión pública.** Conjunto de procedimiento como organización, planificación, transformación, entre otros, de los recursos tanto humanos, financieros y materiales que conllevan al buen desempeño de las organizaciones del estado (Escalante, 2016, p. 9)

**Motivación.** La motivación es la voluntad o la fuerza que impulsa a una persona a desarrollar determinadas acciones, que pueden estar determinados por factores externos o internos; muchos psicólogos señalan como un principio básico en la conducta de los seres humanos (García-Allen, 2022)

**Organización.** Una organización es la constitución de forma deliberada de un grupo que se articulan socialmente que contienen diferentes funciones internas, donde sus miembros tienen responsabilidades para cumplir con los objetivos establecidos (Gibson et al., 2001)

**Percepción.** La percepción es la forma como se interpreta las sensaciones que se recibe mediante los receptores sensoriales, donde cada individuo organiza esas sensaciones de acuerdo a sus necesidades y experiencias (Alonso-Serna, 2021)

**Personal de salud.** Viene a ser un personal capacitado que ha recibido una formación respecto al área de salud, es un profesional competente que está regulado de acuerdo con los estándares nacionales e internacionales (OMS, 2022)

**Satisfacción laboral.** Es una percepción subjetiva de cada persona, basado en su entorno, que hace adquirir ciertas actitudes frente a su trabajo que realiza, una buena satisfacción laboral equilibra a un individuo entre la vida laboral y personal, por lo que está relacionada con una buena productividad y rentabilidad dentro de una empresa (Hernández, 2023).

## CAPITULO III.

### PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis general*

H1: El clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén.

##### 3.1.2. *Hipótesis específicas*

- El clima organizacional de los servidores del Hospital General de Jaén es negativo con respecto a su entorno.
- La satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén es insatisfactoria hacia su puesto de trabajo.
- El clima organizacional influye de forma directa sobre la satisfacción laboral en los servidores del Hospital General de Jaén.

#### 3.2. Variables

##### **Variable independiente.**

Clima organizacional: Son percepciones de los individuos frente a una entidad o institución para la que labora (García, 2003).

##### **Variable dependiente.**

Satisfacción laboral: es una actitud emocional de forma positiva que un individuo experimenta frente a resultados laborales (Topa, 2004).

### 3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis.

Título: Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos.
Hipótesis general					
El clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén.	<b>Clima organizacional:</b> Son percepciones de los individuos frente a una entidad o institución para la que labora García (2003).	Variable independiente: Clima organizacional.	Capacidad de gestión de personal.	Administración	Encuesta mediante cuestionario tipo Likert.
				Control	
			Empoderamiento.	Oportunidad	
			Reconocimiento.	Compromiso	
			Comunicación.	Reconocimiento	
				Comunicación	
				Planteamientos	
			Condiciones de trabajo.	Tecnología	
	Ambiente de trabajo				
Hipótesis específicas					
<b>H1.</b> El clima organizacional de los servidores del Hospital General de Jaén, es negativo con respecto a su entorno. <b>H2.</b> La satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén es insatisfactoria. <b>H3.</b> El clima organizacional influye de forma directa sobre la satisfacción de los servidores del Hospital General de Jaén,	<b>Satisfacción laboral:</b> Es una actitud emocional de forma positiva que un individuo experimenta frente a resultados laborales Topa (2004).	Variable dependiente: Satisfacción laboral.	Sueldo.	Remuneraciones	
				Valoración	
			Oportunidad de crecimiento.	Expectativas	
			Seguridad laboral.	Disposición	
			Desempeño de actividades.	Estabilidad	
				Relaciones	
	Capacidad				
	Rendimiento				
		Reconocimiento laboral.	Competitividad		

## CAPITULO IV.

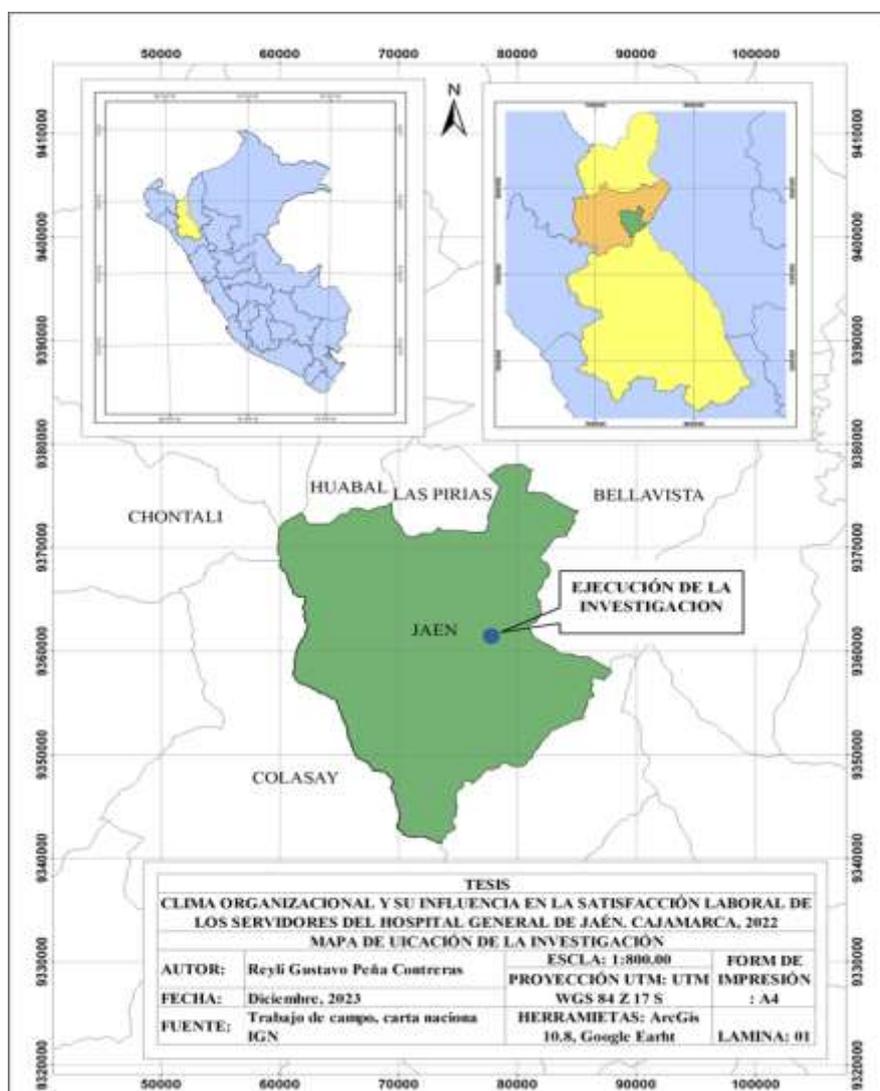
### MARCO METODOLOGICO

#### 4.1. Ubicación de la investigación

La presente investigación se realizó en el Hospital General de Jaén departamento de Cajamarca, ubicado en la avenida Pakamuros, N° 1289, entre las coordenadas 5°42' 578° 48" latitud sur; y entre Las coordenadas UTM: 0741860 Este y 9368328 Norte. A una Altitud de 712 m.s.n.m.

**Figura 1**

*Mapa de Ubicación de la investigación*



#### 4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, porque las variables en estudio no fueron manipuladas, el enfoque fue cuantitativo e corte trasversal por que la información fue recogida en un tiempo específico y correlacional, dado que se encontró la relación entre las variables en estudio; Asimismo se realizó la observación y descripción del comportamiento del personal que labora en el Hospital General de Jaén mediante las variables clima organizacional y satisfacción laboral, sin tener influencia de forma directa sobre las variables en mención, los datos fueron recogidos tal como se dieron en su ambiente natural sin ser modificados.

#### 4.3. Métodos de la investigación

En el presente estudio, consta la recopilación de datos en campo y el análisis de los mismos para generar nueva información, se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

**Método deductivo.** Mediante este método nos permitió comprobar si existe una relación en circunstancias generales, del clima organizacional sobre la satisfacción laboral del personal que labora en el hospital general de Jaén.

**Método analítico.** Este método no permitió identificar y analizar las dimensiones de cada una de las variables estudiadas que fueron clima organizacional y satisfacción laboral, establecidas desde lo general hasta lo más específico que ayudaron a obtener resultados relevantes y que permitieron aprobar o desaprobar la hipótesis.

**Método hipotético.** Partiendo de los resultados obtenidos y el análisis respectivo se determinó la aprobación o desaprobación de las hipótesis planteadas de las variables estudiadas.

#### **4.4. Población y muestra y unidad de observación**

**Población.** La población estuvo conformada por todo el personal labora en el hospital general de Jaén, Cajamarca, contando con un total de 650 trabajadores, tanto del área de salud como de la parte administrativa

**Muestra.** Para determinar la muestra se utilizó una formula convencional de muestreo (Vivanco, 2005), donde se contó con datos exactos de total de la población en estudio.

La muestra para el desarrollo de la presente investigación fue 210 servidores públicos, del área de salud del Hospital General de Jaén.

**Unidad de observación.** La unidad de observación fue cada uno de los 210 trabajadores públicos encuestados, que laboran dentro del Hospital de Jaén, quienes fueron analizados mediante un cuestionario tipo Likert.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

Las técnicas aplicadas para la recolección de datos en la presente investigación fueron encuestas mediante un cuestionario con determinadas valoraciones, según (Palma, 2004), en donde se establecieron preguntas organizadas en un cuestionario para cada variable evaluada.

Para clima organizacional: se estableció 30 ítems tipo Likert con opciones de respuesta, con escala de 1 a 5 donde se valora de la siguiente manera:

- Todo o siempre (5 puntos).
- Mucho (4 puntos).
- Regular o algo (3 puntos).
- Poco (2 puntos).
- Ninguno nunca (1 punto)

Para las variables satisfacción laboral se tuvieron 20 ítems, tipo Likert con opciones de respuesta:

- Totalmente de acuerdo (5 puntos).
- De acuerdo (4 puntos).
- Indeciso (3 puntos).
- En desacuerdo (2 puntos).
- Totalmente en desacuerdo (1 punto)

#### **Evaluación de la actitud.**

Se realizó a través de la tabla de cálculo de Baremo, que establece los criterios para medir Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hospital General de Jaén – Cajamarca.

La sistematización de la información, tanto los datos recopilados en campo como el análisis de la información se realizó mediante una hoja de cálculo (Microsoft Excel) donde los datos fueron ordenados armando una base de datos, del cual se partió para la elaboración de tablas y figuras, además se utilizó un software como el SPSS. Para realizar la prueba de hipótesis se usó la herramienta estadística denominada coeficiente de correlación de Pearson. Finalmente, toda la información se elaboró un documento utilizando una hoja de texto (Microsoft Word), permitiéndonos plasmar toda la información de acuerdo a los objetivos planteados, describiendo y analizado los resultados obtenidos.

#### **4.6. Equipos, materiales**

**4.6.1. Equipos.** Laptop, impresora, GPS, cámara fotográfica, USB.

**4.6.2. Materiales.** Cuestionarios elaborados, tablero, lapiceros, corrector, lápices, papel bond y sobres manila.

#### 4.7. Matriz de consistencia

Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén. Cajamarca, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección	Metodología	Población y muestra
¿De qué manera influye el clima Organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén?	Objetivo general	Hipótesis general	Clima Organizacional	Capacidad de gestión de personal	Administración Control	Encuesta, estructurada, cuestionario tipo Likert	El método de la presente investigación fue deductivo, hipotético y analítico	La población estuvo conformada por todo el personal del área de salud que trabaja en el hospital general de Jaén, Cajamarca. La muestra para el desarrollo de la presente investigación fue 210 servidores públicos, del Hospital General de Jaén.
	Analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022.	H1: El clima organizacional influye directamente sobre en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén. H0: El clima organizacional no influye sobre en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén		Empoderamiento	Oportunidad Compromisos			
				Reconocimiento	Reconocimientos			
				Comunicación	Comunicación Planteamientos			
				Condiciones de trabajo	Tecnología Ambiente de trabajo			
Problemas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Satisfacción laboral	Sueldo	Remuneración Valoración	Encuesta, estructuradas tipo Likert		
¿Cuál es el clima organizacional de los servidores del Hospital General de Jaén, 2022?	Analizar el clima organizacional de los servidores del hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022	El clima organizacional de los servidores del Hospital General de Jaén, es negativo con respecto a su entorno.		Oportunidad de crecimiento	Expectativas Disposiciones			
¿Cuál es la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén?	Determinar la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022	La satisfacción laboral de los		Seguridad laboral	Estabilidad Relaciones			
				Desempeño de actividades	Capacidad			

¿El efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral es estadísticamente significativa en los servidores del Hospital General de Jaén?	Determinar la significancia estadística de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén, Cajamarca	servidores del Hospital General de Jaén es insatisfactoria.		Rendimiento			
		El clima organizacional influye de forma directa sobre la satisfacción de los servidores del Hospital General de Jaén,	Reconocimiento laboral	Competitividad			

## CAPITULO V.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Resultados

Dentro de la variable clima organizacional se estableció cinco dimensiones, con diferentes ítems en cada una, las cuales se detallan a continuación:

##### **5.1.1. Dimensiones de la variable clima organizacional, según sus indicadores.**

##### **Dimensión 1. Capacidad de gestión de personal**

**Tabla 1:** *Dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	36	17,1	17	17
Poco	115	54,8	55	72
Regular o Algo	42	20,0	20	92
Mucho	9	4,3	4	96
Todo o Siempre	8	3,8	4	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 1 muestra la frecuencia y los porcentajes de los encuestados sobre la dimensión clima organizacional, el 55 % opina que existe poco control, seguido del 20 % que indicaron que existe algo de control, asimismo el 17 % señala que nunca se ha dispuesto de un sistema para el seguimiento y control de actividades y finalmente el 4% señala que siempre ha existido un control de las actividades.

**Tabla 2:** *Existe buena administración de los recursos.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	48	22,9	23	23
Poco	109	51,9	52	75
Regular o Algo	38	18,1	18	93
Mucho	8	3,8	4	97
Todo o Siempre	7	3,3	3	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 2 se observa que el 52 % de los trabajadores del Hospital General de Jaén, refiere que existe poca administración, el 23 % señala que no existe una buena administración de los recursos dentro de dicha institución, el 18 % menciona que la administración de los recursos es regular, el 4 % de los encuestados refieren que existe una buena administración y el 3 % dice que siempre ha existido una buena administración.

**Tabla 3:** *Normas y procedimientos como guías de trabajo*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	31	14,8	15	15
Poco	92	43,8	44	59
Regular o Algo	54	25,7	26	84
Mucho	22	10,5	10	95
Todo o Siempre	11	5,2	5	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 3 muestra la frecuencia y porcentajes de los encuestados a los trabajadores del Hospital de Jaén; refiere que existe pocas normas como guías de trabajo, el 26 % dicen que existen normas y procedimientos regulares dentro de la institución, el 15 % señala que no cuentan con normas y procedimientos como guías de trabajo, el 10 % refiere que si existe y finalmente el 5 % señala que siempre ha existido normas y procedimiento como guías de trabajo.

**Tabla 4:** *Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión y misión*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	22	10,5	10	10
Poco	123	58,6	59	69
Regular o Algo	40	19,0	19	88
Mucho	16	7,6	8	96
Todo o Siempre	9	4,3	4	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 4 se observa que el 59 % señala que existe poca relación entre los objetivos de trabajo y la misión y visión de la institución, el 19 % dice que hay una relación regular, 10 % de los encuestados refiere que los objetivos no guardan relación, el 8 % refieren que guarda mucha relación y el 4 % opina que siempre hay una relación entre los objetivos y la visión y misión de la institución.

**Tabla 5:** *El trabajo se realiza en función a los métodos o planes establecidos*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	56	26,7	27	27
Poco	90	42,9	43	70
Regular o Algo	37	17,6	18	87
Mucho	15	7,1	7	94
Todo o Siempre	12	5,7	6	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 5 muestra la frecuencia y los porcentajes de los encuestados, donde el 43 % de los encuestados refieren que es poco el trabajo que se realiza en función a los métodos o planes establecidos, 27 % refiere que el trabajo que realiza no está en función a los métodos o planes establecidos, el 18 % dice que es regular, el 7 % menciona que si se encuentran en función a los planes

establecidos y el 6 % manifiesta que siempre se realiza en función los métodos establecidos.

## Dimensión 2. Nivel de empoderamiento

**Tabla 6:** *Oportunidades para progresar en la institución*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	48	22,9	23	23
Poco	95	45,2	45	68
Regular o Algo	50	23,8	24	92
Mucho	17	8,1	8	100
Todo o Siempre	0	0,0	0	100
Total	210	100,0		

En la tabla 6 se observa que el 45 % señala que son pocas las oportunidades para progresar dentro de la institución, el 24 % señala que existen algo de oportunidades para progresar, 23 % de los encuestados no tiene oportunidades para progresar, el 8 % refiere que si existen oportunidades.

**Tabla 7:** *Se siente comprometido con el éxito de la organización.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	57	27,1	27	27
Poco	91	43,3	43	70
Regular o Algo	48	22,9	23	93
Mucho	14	6,7	7	100
Todo o Siempre	0	0,0	0	100
Total	210	100,0	100,00	

En la tabla 7 se observa que el 43 % señalan que existe poco compromiso con el éxito de la organización, 27 % de los encuestados no se sienten comprometidos, 23 % refiere que el compromiso es regular, mientras que 7 % señala que sienten mucho compromiso con el éxito de la institución.

**Tabla 8:** *Tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	52	24,8	25	25
Poco	80	38,1	38	63
Regular o Algo	51	24,3	24	87
Mucho	27	12,9	13	100
Todo o Siempre	0	0,0	0	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 8 muestra que el 38 % de los encuestados del Hospital de Jaén señala que tienen poca oportunidad de tomar decisiones en tareas, el 25 % no tienen oportunidad de tomar decisiones respecto a sus responsabilidades, el 24 % señala que las oportunidades es regular y el 13 % manifiesta que las oportunidades de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades son muchas.

**Tabla 9:** *Valoran los altos niveles de desempeño*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	49	23,3	23	23
Poco	67	31,9	32	55
Regular o Algo	64	30,5	30	86
Mucho	30	14,3	14	100
Todo o Siempre	0	0,0	0	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 9 se observa que el 32 % de los encuestados señala que existe poca valoración sobre los niveles de desempeño de los trabajadores, el 30 % menciona que la valoración del desempeño es regular, 23 % de los encuestados señala que no se valoran los niveles de desempeño de los trabajadores y el 14

% de los encuestados indica que existe mucha valoración de desempeño de los trabajadores en la institución.

**Tabla 10:** *La empresa promueve el desarrollo del personal.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	65	31,0	31	31,0
Poco	85	40,5	40	71,4
Regular o Algo	49	23,3	23	94,8
Mucho	11	5,2	5	100,0
Todo o Siempre	0	0,0	0	100,0
Total	210	100,0	100	

La tabla 10 muestra que el 40 % de los encuestados indican que en la institución existe poco desarrollo personal, el 31 % indica que la institución no promueve el desarrollo del personal, el 23 % indica que es regular y el 5 % de los encuestados refiere que la empresa si promueve el desarrollo personal.

### **Dimensión 3. Nivel de reconocimiento**

**Tabla 11:** *Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	99	47,1	47	47
Poco	39	18,6	19	66
Regular o Algo	33	15,7	16	81
Mucho	30	14,3	14	96
Todo o Siempre	9	4,3	4	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 11 se observa que el 47 % de los encuestados no se considera factor clave para el éxito de la organización, el 19 % menciona que poco, asimismo el 16 % señala que regular, mientras que el 14 % si se considera un

factor clave y por último el 4 % refiere que siempre se ha considerado un factor clave de la institución.

**Tabla 12:** *La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	98	46,7	47	47
Poco	41	19,5	20	66
Regular o Algo	47	22,4	22	89
Mucho	13	6,2	6	95
Todo o Siempre	11	5,2	5	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 12 se muestra la remuneración que perciben los trabajadores del hospital general de Jaén, es atractiva en comparación con otras organizaciones: El 47 % indican que no, el 22 % dice que es regular, el 20 % señalan que es poco atractiva, el 6 % refiere que es muy atractiva y finalmente el 5 % mencionaron que la remuneración siempre ha sido atractiva.

**Tabla 13:** *Se reconocen los logros en el trabajo.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	79	37,6	38	38
Poco	52	24,8	25	62
Regular o Algo	33	15,7	16	78
Mucho	33	15,7	16	94
Todo o Siempre	13	6,2	6	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 13 se muestra que el 38 % de los encuestados refieren que no se reconoce los logros en el trabajo, el 25 % indica que poco, asimismo el 16 % señalan que hay un regular reconocimiento, que existe mucho reconocimiento

mencionaron el 16 % y el 6 % refiere que siempre se reconoció por los logros en el trabajo.

**Tabla 14:** *Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	99	47,1	47	47
Poco	36	17,1	17	64
Regular o Algo	48	22,9	23	87
Mucho	17	8,1	8	95
Todo o Siempre	10	4,8	5	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 14 muestra que el 47 % los supervisores nunca expresan un reconocimiento respecto a sus logros obtenidos, el 23 % señala hay un regular reconocimiento, el 17 % menciona que poco el 8 % indica que mucho y el 5 % manifestó que siempre es reconocido por parte de los supervisores por sus logros.

**Tabla 15:** *La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	86	41,0	41	41
Poco	51	24,3	24	65
Regular o Algo	41	19,5	20	85
Mucho	28	13,3	13	98
Todo o Siempre	4	1,9	2	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 15 se observa que el 41 % de los encuestados, refiere que la remuneración no está de acuerdo con su desempeño y logros, el 24 % señala que poco, el 20 % dice que es regular, el 13 % indica que si está de acuerdo y el 5 % señala que la remuneración siempre ha estado de acuerdo con su desempeño.

#### Dimensión 4. Nivel de comunicación

**Tabla 16:** *El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	25	11,9	12	12
Poco	46	21,9	22	34
Regular o Algo	104	49,5	50	83
Mucho	26	12,4	12	96
Todo o Siempre	9	4,3	4	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 16 muestra que el 50 % de los encuestados indica que el apoyo por parte de los superiores es regular, el 22 % señala que existe poco apoyo, el 12 % señala que no existe apoyo, asimismo un 12 % que existe mucho apoyo y el 4 % refiere que el supervisor siempre brinda apoyo.

**Tabla 17:** *Se cuenta con acceso con la información necesaria para cumplir con el trabajo.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	28	13,3	13	13
Poco	51	24,3	24	38
Regular o Algo	92	43,8	44	81
Mucho	30	14,3	14	96
Todo o Siempre	9	4,3	4	100
Total	210	100,0		

La tabla 17 muestra que el 44 % de los encuestados mencionan que el acceso a la información es regular, el 24 % indica que poco, el 14 % señala que mucho, el 13 % refieren que no tienen acceso a la información y el 4 % manifiesta que siempre existe acceso a la información.

**Tabla 18:** *En mi oficina la información fluye adecuadamente.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	30	14,3	14	14
Poco	38	18,1	18	32
Regular o Algo	83	39,5	40	72
Mucho	44	21,0	21	93
Todo o Siempre	15	7,1	7	100
Total	210	100,0		

En la tabla 18 se observa que el 40 % de los encuestados refiere que la información en su oficina nunca fluye adecuadamente, el 18 % señala que poco, el 40 % dice que es regular, el 21 % señala que mucho y el 7 % refiere que la información en su oficina siempre fluye adecuadamente.

**Tabla 19:** *Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	23	11,0	11	11
Poco	50	23,8	24	35
Regular o Algo	88	41,9	42	77
Mucho	27	12,9	13	90
Todo o Siempre	22	10,5	10	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 19 se muestra que el 42 % señala que la participación en definir los objetivos es regular, el 24 % señala que tiene poca participación, el 13 % señala que tiene mucha participación, el 11 % menciona que no participa y el 10 % refiere que siempre participa en definir los objetivos y acciones para lograrlo.

**Tabla 20:** *Existen suficientes canales de comunicación.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	20	9,5	10	10
Poco	35	16,7	17	26
Regular o Algo	102	48,6	49	75
Mucho	40	19,0	19	94
Todo o Siempre	13	6,2	6	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 20 muestra que el 49 % de los encuestados manifiesta que las señales de comunicación son regulares, el 19 % menciona que existen muchos canales, el 17 % indica que hay pocos, el 10 % dice que no existen canales de comunicación y el 6 % refiere que siempre ha existido canales de comunicación.

**Tabla 21:** *El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	28	13,3	13	13
Poco	43	20,5	20	34
Regular o Algo	82	39,0	39	73
Mucho	38	18,1	18	91
Todo o Siempre	19	9,0	9	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 21 muestra que el 39 % de los encuestados refieren que el supervisor los escucha regularmente, el 20 % menciona que existe poco el 18 % menciona que es mucho, el 13 % señala que el supervisor no escucha los planteamientos que le hacen y el 9 % señala que el supervisor siempre escucha los planteamientos que se le hace.

**Tabla 22:** *Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	27	12,9	13	13
Poco	30	14,3	14	27
Regular o Algo	97	46,2	46	73
Mucho	32	15,2	15	89
Todo o Siempre	24	11,4	11	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 22 se observa que el 46 % de los encuestados refiere que regularmente se conocen los avances de otras áreas, el 15 % señala que hay mucho conocimiento, el 14 % señala que poco se conoce, el 13 % dice que no se conoce los avances y el 11 % señalan que siempre se conocen los avances de otras áreas.

**Tabla 23:** *La institución fomenta y promueve la comunicación interna.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	18	8,6	9	9
Poco	39	18,6	19	27
Regular o Algo	91	43,3	43	70
Mucho	46	21,9	22	92
Todo o Siempre	16	7,6	8	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 23 muestra que el 43 % de los encuestados señala que la institución fomenta la comunicación interna de forma regular, el 22 % dicen que es mucho, el 19 % refieren que poco, el 9 % percibe que no fomenta o promueve la comunicación interna y finalmente el 8 % mencionaron que la institución siempre ha fomentado la comunicación interna.

### Dimensión 5. Condiciones de trabajo

**Tabla 24:** *La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	81	38,6	39	39
Poco	75	35,7	36	74
Regular o Algo	20	9,5	10	84
Mucho	19	9,0	9	93
Todo o Siempre	15	7,1	7	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 24 muestra que el 39 % señalan que la evaluación que se hace del trabajo no ayuda en mejorar la tarea, el 36 % refieren que no ayuda, el 10 % indican que es regular, el 9 % mencionan que ayudan en mucho y el 7 % señalan que la evaluación siempre ayuda a mejorar la tarea.

**Tabla 25:** *En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	68	32,4	32	32
Poco	99	47,1	47	80
Regular o Algo	25	11,9	12	91
Mucho	15	7,1	7	99
Todo o Siempre	3	1,4	1	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 25 se observa que el 47 % refieren que en los grupos de trabajo existe poca relación armoniosa, seguido del 32 % que percibe que no existe una relación armoniosa, el 12 % dicen que es regular, el 7 % percibe que en los grupos de trabajo si existe una relación armoniosa y finalmente el 1 % de los

encuestados señalan que siempre ha existido una relación armoniosa dentro de los grupos de trabajo.

**Tabla 26:** *Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	70	33,3	33	33
Poco	85	40,5	40	74
Regular o Algo	22	10,5	10	84
Mucho	10	4,8	5	89
Todo o Siempre	23	11,0	11	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 26 se observa que el 40 % manifiestan que las responsabilidades del puesto son poco claras, el 33 % señala que no están claramente definidas, el 10 % dicen que es regular el 5 % indican que si están bien definidas y el 11 % señalan que sus responsabilidades están claramente definidas.

**Tabla 27:** *Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	72	34,3	34	34
Poco	103	49,0	49	83
Regular o Algo	24	11,4	11	95
Mucho	11	5,2	5	100
Todo o Siempre	0	0,0	0	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 27 muestra que el 49 % de los encuestados señala que existe poca interacción con las personas de mayor jerarquía, 34 % dice que no es posible la interacción, el 11 % menciona que es regular, el 5 % señalan que es mucha la interacción.

**Tabla 28:** *Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	55	34,3	34	34
Poco	91	49,0	49	83
Regular o Algo	31	11,4	11	95
Mucho	16	5,2	5	100
Todo o Siempre	17	0,0	0	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 28 se muestra que el 49 % de los encuestados refieren que, en el hospital general de Jaén, existe poca tecnología que facilite su trabajo, el 34 % señala que no se dispone de tecnología que facilite el trabajo, el 11 % dicen que es regular y el 5% indican que hay mucha tecnología que facilita el trabajo.

**Tabla 29:** *Existe un trato justo en la institución.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	67	31,9	32	32
Poco	80	38,1	38	70
Regular o Algo	19	9,0	9	79
Mucho	20	9,5	10	89
Todo o Siempre	24	11,4	11	100
Total	210	100,0	100	

La tabla 19 muestra que el 38 % se los encuestados indicaran que, en la institución existe poco trato justo, el 32 % dice que no existe un trato justo en la institución, el 11 % señalan que siempre ha existido un trato justo, el 10 % manifiestan que si existe un trato justo y el 9 % refieren que el trato justo dentro de la institución.

**Tabla 30:** *Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Ninguno o Nunca	80	38,1	38	38
Poco	82	39,0	39	77
Regular o Algo	32	15,2	15	92
Mucho	12	5,7	6	98
Todo o Siempre	4	1,9	2	100
Total	210	100,0	100	

En la tabla 30 se muestra que el 39 % de los encuestados indican que hay poca colaboración entre el personal de las diversas oficinas, el 38 % señala que no existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas, el 15 % dicen que es regular, el 6 % menciona que hay mucha colaboración y solo el 2 % refieren que siempre existe una colaboración entre el personal de las diversas oficinas.

### **5.1.2. Dimensiones de la variable satisfacción laboral, según sus indicadores.**

#### **Dimensión 1. Niveles de sueldo**

**Tabla 31:** *Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	113	53.8	54	54
De acuerdo (A)	53	25.2	25	79
Indeciso (I)	24	11.4	11	90
En desacuerdo (D)	20	9.5	10	100
Total desacuerdo (TD)	0	0.0	0	100
Total	210	100.0	100	

La tabla 31 muestra que para el 54 % de los encuestados del hospital general de Jaén, están en total acuerdo que el sueldo es muy bajo en relación a

la labor que hace, seguido del 25 % que refieren te están de acuerdo, el 11 % están indecisos, el 10 % están en desacuerdo.

**Tabla 32:** *Mi trabajo me hace sentir realizado.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	103	49.0	49	49
De acuerdo (A)	40	19.0	19	68
Indeciso (I)	45	21.4	21	90
En desacuerdo (D)	22	10.5	10	100
Total desacuerdo (TD)	0	0.0	0	100
Total	210	100.0	100	

En la tabla 32 se observa que, el 49 % está en total acuerdo con su trabajo porque lo hace sentir realizado, el 21 % menciona que está indeciso, el 19 % está de acuerdo, el 10 % señala que está en desacuerdo.

**Tabla 33:** *Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas*

*reglamentarias.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	127	60.5	12	60
De acuerdo (A)	32	15.2	15	76
Indeciso (I)	24	11.4	60	87
En desacuerdo (D)	27	12.9	13	100
Total desacuerdo (TD)	0	0.0	0	100
Total	210	100.0	100	

La tabla 33 muestra que el 60 % refiere que está indeciso que se reconoce el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias, el 15 % está de acuerdo, el 12 % menciona que está en total acuerdo y el 13 % refiere que está en desacuerdo.

**Tabla 34:** *Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	132	62.9	9	62.9
De acuerdo (A)	42	20.0	20	82.9
Indeciso (I)	19	9.0	63	91.9
En desacuerdo (D)	17	8.1	8	100.0
Total desacuerdo (TD)	0	0.0	0	100.0
Total	210	100.0	100	

En la tabla 34 se observa el 63 % de los encuestados están indecisos que sus jefes valoran el esfuerzo que hacen en su trabajo, el 20 % están de acuerdo, el 9 % mencionan que están en total acuerdo y el 8 % de los encuestados refieren que están en desacuerdo respecto a que sus jefes valoran el esfuerzo que hacen en sus trabajos.

## Dimensión 2. Oportunidad de crecimiento

**Tabla 35:** *Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	9	4.3	4	4
De acuerdo (A)	66	31.4	31	36
Indeciso (I)	79	37.6	38	73
En desacuerdo (D)	51	24.3	24	98
Total desacuerdo (TD)	5	2.4	2	100
Total	210	100.0	100	

En la tabla 35 se muestra que para el 38 % de los encuestados están indecisos respecto a que si el trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas, el 31 % menciona que están de acuerdo, el 24 % refieren que están en desacuerdo, 4 % de los encuestados están en total acuerdo y el 2 % señalan que están en total desacuerdo.

**Tabla 36:** *El horario de trabajo me resulta incómodo.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	12	210.0	69	69
De acuerdo (A)	59	28.1	9	78
Indeciso (I)	97	46.2	15	93
En desacuerdo (D)	40	19.0	6	100
Total desacuerdo (TD)	2	1.0	0	100
Total	210	304.3	100	

La tabla 36 muestra que el 69 % de los encuestados están, en total acuerdo que el horario de trabajo les resulta incómodo, el 15 % están indecisos, el 9 % menciona que está de acuerdo y el 6 % refieren que están en desacuerdo que el horario de trabajo les resulte incómodo.

**Tabla 37:** *Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	15	7.1	7	7
De acuerdo (A)	49	23.3	23	30
Indeciso (I)	107	51.0	51	81
En desacuerdo (D)	38	18.1	18	100
Total desacuerdo (TD)	1	0.5	0	100
Total	210	100.0	100	

En la tabla 37 se muestra que el 51 % se encuentra indeciso respecto a la disposición de su jefe cuando se le consulta algo relacionado al trabajo, el 23 % menciona que está de acuerdo, el 18 % señalan que están en desacuerdo y el 7 % señala que esta en total acuerdo.

### Dimensión 3. Seguridad laboral.

**Tabla 38:** *Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	11	5.2	5	5
De acuerdo (A)	62	29.5	30	35
Indeciso (I)	59	28.1	28	63
En desacuerdo (D)	73	34.8	35	98
Total desacuerdo (TD)	5	2.4	2	100
Total	210	100.0	100	

La tabla 38 muestra que el 35 % de los encuestados refieren que están en desacuerdo que sus jefes son comprensivos, el 30 % están de acuerdo, el 28 % señalan que están indecisos y el 5 % manifiestan que están en total desacuerdo con que sus jefes son comprensivos.

**Tabla 39:** *Me siento mal con lo que hago.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	12	5.7	6	6
De acuerdo (A)	77	36.7	37	42
Indeciso (I)	50	23.8	24	66
En desacuerdo (D)	68	32.4	32	99
Total desacuerdo (TD)	3	1.4	1	100
Total	210	100.0	100	

La tabla 39 muestra que 37 % de los encuestados indican que están de acuerdo, con respecto a que se sienten mal con lo que hacen, el 32 % refieren que están en desacuerdo, el 24 % señalan que están indecisos, el 6 % están en total acuerdo y el 1 % en total desacuerdo.

**Tabla 40:** *Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	15	7.1	7	7.1
De acuerdo (A)	79	37.6	38	44.8
Indeciso (I)	65	31.0	31	75.7
En desacuerdo (D)	51	24.3	24	100.0
Total desacuerdo (TD)	0	0.0	0	100.0
Total	210	100.0	100	

En la tabla 40 se observa que el 38 % de los encuestados menciona que están de acuerdo y prefieren tomar distancia con las personas con las que trabajan, el 31 % están indecisos, el 24.5% están en desacuerdo y finalmente el 7 % de los encuestados están en total acuerdo.

#### **Dimensión 4. Desempeño de actividades**

**Tabla 41:** *La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	55	26.2	26	26
De acuerdo (A)	101	48.1	48	74
Indeciso (I)	22	10.5	10	85
En desacuerdo (D)	32	15.2	15	100
Total desacuerdo (TD)	0	0.0	0	100
Total	210	100.0	100	

La tabla 41 muestra que el 48 % de los encuestados refiere que está de acuerdo que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores, el 26 % señala que están en total acuerdo, el 15 % están en desacuerdo y el 10 % señala que están indecisos al respecto.

**Tabla 42:** *Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	59	28.1	28	28
De acuerdo (A)	92	43.8	44	72
Indeciso (I)	22	10.5	10	82
En desacuerdo (D)	29	13.8	14	96
Total desacuerdo (TD)	8	3.8	4	100
Total	210	100.0	100	

En la tabla 42 se observa que el 44 % de los encuestados está de acuerdo con respecto a que reciben un mal trato de parte de la empresa, 28 % percibe que tiene un mal trato por parte de la empresa, el 14 % refiere que está en desacuerdo, el 10 % menciona que está indeciso y el 4 % indica que está en total desacuerdo con respecto a que siente que recibe un mal trato por parte de la empresa.

**Tabla 43:** *Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	82	39.0	39	39
De acuerdo (A)	72	34.3	34	73
Indeciso (I)	17	8.1	8	81
En desacuerdo (D)	25	11.9	12	93
Total desacuerdo (TD)	14	6.7	7	100
Total	210	100.0	100	

La tabla 43 muestra que el 39 % de los encuestados manifiestan que están en total acuerdo con respecto a que se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo, el 34 % indica que están de acuerdo, el 12 % menciona que está en desacuerdo, el 8 % señala que están indeciso y finalmente el 7 % refiere que están en total desacuerdo con respecto a que si se siente feliz por los resultados de sus logros en el trabajo.

**Tabla 44:** *El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	68	32.4	32	32.4
De acuerdo (A)	93	44.3	44	76.7
Indeciso (I)	25	11.9	12	88.6
En desacuerdo (D)	16	7.6	8	96.2
Total desacuerdo (TD)	8	3.8	4	100.0
Total	210	100.0	100.0	

En la tabla 44 se observa que el 44 % de los encuestados está de acuerdo que el ambiente creado por sus compañeros es ideal para desempeñar sus funciones, el 32 % menciona que están en total acuerdo, el 12 % está indeciso, el 8 % refiere que está en desacuerdo y el 4 % señala que están en total desacuerdo que el ambiente creado por sus compañeros sea ideal para realizar sus labores.

**Tabla 45:** *La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	46	21.9	22	22
De acuerdo (A)	106	50.5	50	72
Indeciso (I)	33	15.7	16	88
En desacuerdo (D)	21	10.0	10	98
Total desacuerdo (TD)	4	1.9	2	100
Total	210	100.0	100	

En la tabla 45 se observa que el 50 % de los encuestados refiere que están de acuerdo y tiene la sensación que los explotan, 22 % señala que están totalmente de acuerdo que lo están explotando, el 16 % menciona que está

indeciso, el 10 % indica que están en desacuerdo y el 2 % están en total desacuerdo.

### **Dimensión 5. Reconocimiento laboral.**

**Tabla 46:** *La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	26	12.4	12	12
De acuerdo (A)	68	32.4	32	45
Indeciso (I)	96	45.7	46	90
En desacuerdo (D)	18	8.6	9	99
Total desacuerdo (TD)	2	1.0	1	100
Total	210	100.0	100	

La tabla 46 muestra que el 46 % de los encuestados señalan que están indecisos sobre la tarea que realizan si es tan valiosa como otra, el 32 % está de acuerdo, el 12 % manifiesta que están en total acuerdo, el 9 % están en desacuerdo y solo el 1 % de los encuestados está en total desacuerdo.

**Tabla 47:** *Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	49	23.3	23	23
De acuerdo (A)	106	50.5	50	74
Indeciso (I)	51	24.3	24	98
En desacuerdo (D)	4	1.9	2	100
Total desacuerdo (TD)	0	0.0	0	100
Total	210	100.0	100	

En la tabla 47 se observa que el 50 % de los encuestados están de acuerdo que disfruta de la labor que realiza en su trabajo, el 23 % señala que están en total acuerdo, el 24 % indica que están indecisos, y el 2 % refieren que están en desacuerdo.

**Tabla 48:** *Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	18	8.6	9	9
De acuerdo (A)	98	46.7	47	55
Indeciso (I)	34	16.2	16	71
En desacuerdo (D)	38	18.1	18	90
Total desacuerdo (TD)	22	10.5	10	100
Total	210	100.0	100.0	

La tabla 48 muestra que el 47 % de los encuestados manifiestan que están de acuerdo que su trabajo le permite desarrollarse personalmente. El 18 % refieren que están en desacuerdo, mientras que el 16 % se encuentran indecisos, el 10 % indican que están en total desacuerdo y el 9 % señala que están en total acuerdo.

**Tabla 49:** *La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	42	20.0	20	20
De acuerdo (A)	72	34.3	34	54
Indeciso (I)	63	30.0	30	84
En desacuerdo (D)	20	9.5	10	94
Total desacuerdo (TD)	13	6.2	6	100
Total	210	100.0	100	

En la tabla 49 se observa que el 34 % de los encuestados refiere que están de acuerdo que la solidaridad es una virtud característica de su grupo de trabajo, el 39 % señala que están indecisos, el 20 % refiere que están en total acuerdo, el 10 % menciona que está en desacuerdo y el 6 % señalan que están en total desacuerdo que la solidaridad sea una virtud en el grupo de trabajo.

**Tabla 50:** *La relación que tengo con mis superiores es cordial.*

Categoría	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Total acuerdo (TA)	65	31.0	31	31
De acuerdo (A)	77	36.7	37	68
Indeciso (I)	52	24.8	25	92
En desacuerdo (D)	16	7.6	8	100
Total desacuerdo (TD)	0	0.0	0	100
Total	210	100.0	100	

La tabla 50 muestra que el 37 % de los encuestados indican que están de acuerdo que la relación que tienen con sus compañeros es cordial, el 31 % refieren que están en total acuerdo, el 25 % están indeciso y el 8 % refieren que están en desacuerdo que la relación que tienen con sus compañeros es cordial.

### **5.1.3. Análisis del clima organizacional, según sus dimensiones.**

A continuación, se detallan los resultados del clima organizacional de acuerdo a sus dimensiones.

**Tabla 51:** *Dimensión: Capacidad de gestión de personal*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% acumulado
Ninguno o nunca	40	19.05	19	19
Poco	104	49.52	50	69
Regular algo	42	20.00	20	89
Mucho	14	6.67	7	95
Todo a siempre	10	4.76	5	100
Total	210	100	100	

La tabla 51 muestra la capacidad de gestión empresarial que cuenta el hospital general de Jaén, demostrado que el 50 % de los encuestados refieren que dentro de la institución existe poca capacidad de gestión de personal, el 20 % señala que es regular, el 19 % de los encuestados señalan que dentro del hospital general de Jaén no existe una capacidad de gestión de personal, solo el

5 % de los encuestados afirman que hay una buena gestión de personal dentro de la organización.

**Tabla 52:** *Dimensión: Nivel de empoderamiento*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% acumulado
Ninguno o nunca	55	26.19	26	26
Poco	85	40.48	40	67
Regular algo	52	24.76	25	91
Mucho	18	8.57	9	100
Todo a siempre	0	0.00	0	100
Total	210	100	100	

En la tabla 52 se observa el nivel de empoderamiento, donde el 40 % afirman existe poco nivel de empoderamiento por parte de los gerentes o funcionarios de la institución, el 26 % de los encuestados indican que no existe empoderamiento dentro de la institución, el 25 % señala que es regular y solo el 9 % refiere que el personal a cargo tiene mucha capacidad de empoderamiento dentro de la organización.

**Tabla 53:** *Dimensión: Nivel de reconocimiento*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% acumulado
Ninguno o nunca	92	43.81	44	44
Poco	45	21.43	21	65
Regular algo	40	19.05	19	84
Mucho	25	11.90	12	96
Todo a siempre	8	3.81	4	100
Total	210	100	100	

La tabla 53 muestra el nivel de reconocimiento dentro del hospital general de Jaén; obteniendo que el 44 % de los encuestados consideran que no existe un reconocimiento a sus trabajadores dentro del hospital; el 21% afirman que

hay poco reconocimiento y finalmente solo el 4% mencionan que siempre hay reconocimiento a los servidores dentro de la organización.

**Tabla 54:** *Dimensión: Nivel de comunicación*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% acumulado
Ninguno o nunca	25	11.90	12	12
Poco	42	20.00	20	32
Regular algo	92	43.81	44	76
Mucho	35	16.67	17	92
Todo a siempre	16	7.62	7	100
Total	210	100	100	

La tabla 54 muestra el nivel de comunicación dentro del hospital general de Jaén, donde el 44 % de los encuestados afirman que es regular, el 20 % señalan que la comunicación entre los trabajadores es poco, el 17 % refiere que existe mucha comunicación dentro de la institución, mientras que el 12 % manifiesta que el nivel de comunicación es mucho y el 8 % de los encuestados afirman que siempre existe buena comunicación en el desarrollo de sus actividades dentro de la organización.

**Tabla 55:** *Dimensión: Condiciones de trabajo*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% acumulado
Ninguno o nunca	72	34.29	34	34
Poco	88	41.90	42	76
Regular algo	25	11.90	12	88
Mucho	14	6.67	7	95
Todo a siempre	11	5.24	5	100
Total	210	100	100%	

La tabla 55 muestra las condiciones de trabajo dentro del hospital general de Jaén, donde se muestra que el 42 % de los encuestados indican que existen pocas es decir que las condiciones de trabajo son deficientes dentro de la

institución, el 34 % refiere que no existe buenas condiciones de trabajo y finalmente solo el 5% de los encuestados afirman que existe buenas condiciones de trabajo dentro de la organización.

#### **5.1.4. Análisis de satisfacción laboral, según sus dimensiones.**

A continuación, se detallan los resultados de situación laboral de acuerdo a sus dimensiones.

**Tabla 56:** *Dimensión: Nivel de sueldos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% acumulado
Ninguno o nunca	120	57.14	57	57
Poco	42	20.00	20	77
Regular algo	28	13.33	13	90
Mucho	20	9.52	10	100
Todo a siempre	0	0.00	0	100
Total	210	100	100	

En la tabla 56 se observa que el nivel de sueldos en el hospital general de Jaén se obtuvo que el 57 % de los encuestados no están de acuerdo con su sueldo considerando que es muy bajo, el 20% señalan que hay poca relación entre lo que trabaja y lo que gana y finalmente solo el 10 % de los encuestados está conforme con lo que percibe como remuneración.

**Tabla 57:** *Dimensión: Oportunidad de crecimiento*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% acumulado
Ninguno o nunca	12	5.71	6	6
Poco	59	28.10	28	34
Regular algo	94	44.76	45	79
Mucho	43	20.48	20	99
Todo a siempre	2	0.95	1	100%
Total	210	100	100	

La tabla 57 muestra las oportunidades de crecimiento del personal del hospital general de Jaén, el 45 % de los encuestados consideran que tienen regular o algo de oportunidades de crecimiento profesional dentro de su centro laboral, el 28 % afirman que tienen pocas oportunidades de crecimiento profesional, el 20 % señalan las oportunidades son muchas, sin embargo, el 6 % de los encuestados indican que no tienen ninguna oportunidad de crecimiento en donde actualmente laboran.

**Tabla 58:** *Dimensión: Seguridad laboral*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% acumulado
Ninguno o nunca	12	5.71	6	6
Poco	74	35.24	35	41
Regular algo	59	28.10	28	69
Mucho	63	30.00	30	99
Todo a siempre	2	0.95	1	100
Total	210	100	100	

La tabla 58 muestra la seguridad laboral que tienen el personal del hospital general de Jaén; 35 % de los encuestados consideran que tienen poca seguridad laboral, el 30 % afirma que dentro de la institución tienen mucha seguridad laboral, el 28% manifiestan que tiene algo de seguridad laboral y finalmente solo el 1% considera que siempre tiene una buena seguridad laboral.

**Tabla 59:** *Dimensión: Desempeño en actividades*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% acumulado
Ninguno o nunca	62	29.52	30	30
Poco	93	44.29	44	74
Regular algo	23	10.95	11	85
Mucho	25	11.90	12	97
Todo a siempre	7	3.33	3	100
Total	210	100	100	

En la tabla 59 se observa el desempeño de actividades del personal del hospital general de Jaén, el 44 % de los encuestados creen existe poco desempeño laboral adecuada, el 30 % de los encuestados consideran que no hay un desempeño adecuado en las actividades que realizan, el 11 % refieren que el desempeño del personal es regular, 12 % señalan que existe un buen desempeño de sus actividades.

**Tabla 60:** *Dimensión: Reconocimiento laboral*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% acumulado
Ninguno o nunca	39	18.57	19	19
Poco	84	40.00	40	59
Regular algo	59	28.10	28	87
Mucho	19	9.05	9	96
Todo a siempre	9	4.29	4	100
Total	210	100	100	

En la tabla 60 se observa el reconocimiento laboral del personal que labora en el hospital general de Jaén, el 40 % de los encuestados consideran que tienen poco reconocimiento laboral, el 28 % afirman que tienen algo de reconocimiento laboral, el 19 % señalan que nunca han tenido un reconocimiento laboral dentro de la institución y finalmente solo el 4 % de encuestados considera que siempre tienen reconocimiento laboral dentro de la organización.

#### **5.1.5. Clima organizacional del personal del hospital general de Jaén**

El análisis del clima organizacional de los servidores del Hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022 se realizó a través de la tabla de cálculo de Baremo, que establece los criterios de medida, considerándose las puntuaciones siguiendo la siguiente escala:

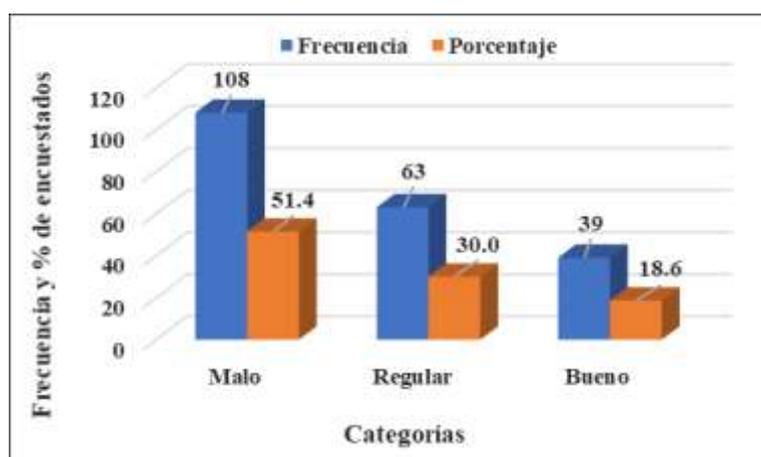
- Malo: si la puntuación va desde 50 a 117

- Regular: Si la puntuación va desde 117 a 183
- Bueno: si la puntuación va desde 183 a 250

**Tabla 61:** *Clima organizacional del personal del Hospital General de Jaén*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	108	51.4
Regular	63	30.0
Bueno	39	18.6
Total	210	100.0

**Figura 2:** *Frecuencia y porcentaje del clima organizacional*



La tabla 61 y la figura 2 muestran la frecuencia y porcentaje de los encuestados del Hospital General de Jaén sobre el clima organizacional, obteniéndose que el 51.4 % de los encuestados representado por 108 servidores, consideran que dentro del hospital existe un clima organizacional malo; el 30% de los encuestados que representa al 63 trabajadores afirman que dentro del hospital hay un regular clima organizacional y finalmente solo el 18.6 % que representa a 37 trabajadores señalan que dentro de dicha institución existe un buen clima organizacional por parte de los trabajadores.

### 5.1.6. Satisfacción laboral del personal del hospital general de Jaén

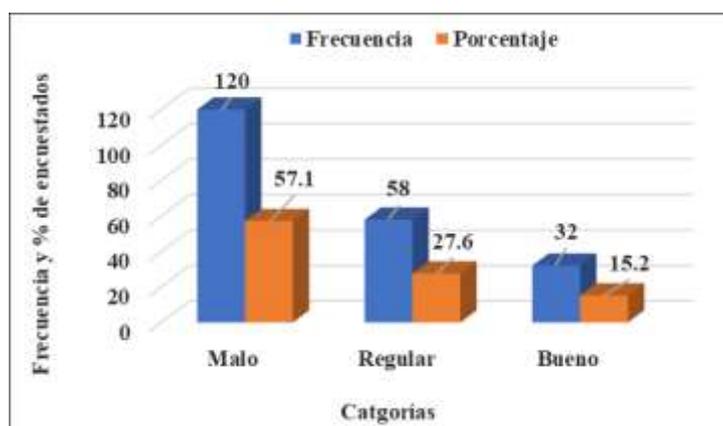
La variable de satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022 se realizó a través de la tabla de cálculo de Baremo, que establece los criterios de medida, considerándose las puntuaciones siguiendo la siguiente escala:

- Malo: si la puntuación va desde 36 a 84
- Regular: Si la puntuación va desde 84 a 132
- Bueno: si la puntuación va desde 132 a 180

**Tabla 62:** Satisfacción laboral del personal del Hospital General de Jaén

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Malo	120	57.1
Regular	58	27.6
Bueno	32	15.2
Total	210	100.0

**Figura 3:** Frecuencia y porcentaje de la satisfacción laboral



La tabla 62 y la figura 3 muestran la frecuencia y porcentaje de los encuestados del personal general de Jaén sobre la satisfacción laboral; obteniéndose que el 57.1% de los encuestados, representado por 120 servidores, afirman que dentro de la institución existe una mala o deficiente

satisfacción laboral; el 27.6 % de los encuestados representando por 58 trabajadores consideran que la satisfacción laboral dentro del hospital de Jaén es regular y solo el 15.2% que representa a 32 trabajadores refieren que la satisfacción laboral dentro de dicha institución es buena o adecuada.

**5.1.7. Determinación de la significancia estadística de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital de Jaén.**

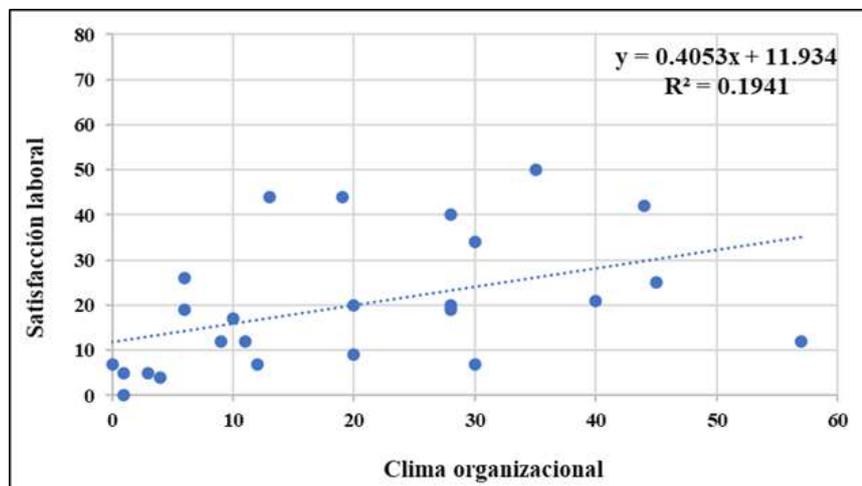
**Tabla 63:** *Tabla cruzada Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*

			Satisfacción laboral			
	Categorías	Recuentos y %	Malo (Bajo)	Regular (Medio)	Bueno (Alto)	Total
Clima Organizacional	Malo	Recuento	41	22	10	73
		Porcentaje total	19.52%	10.48%	4.76%	34.76%
	Regular	Recuento	43	19	14	76
		Porcentaje total	20.48%	9.05%	6.67%	36.19%
	Bueno	Recuento	35	14	12	61
		Porcentaje total	16.67%	6.67%	5.71%	29.05%
Total		Recuento	119	55	36	210
		Porcentaje Total	56.67%	26.19%	17.14%	100.00%

La tabla 63 muestra la relación del clima laboral con la satisfacción laboral, donde el 19.52 % de los encuestados se encuentran insatisfecho y señalan que el clima organizacional es malo, el 10.48 % también refieren que el clima laboral es malo y tienen una satisfacción laboral regular y el 4.76 % de los encuestados menciona que la satisfacción laboral que percibe es buena sin embargo señala que no existe un buen clima organizacional; asimismo el 16.67 % refieren que se sienten insatisfechos laboralmente sin embargo señalan que el clima

organizacional es buena en algunos aspectos y el 5.71 % de los encuestados mencionan que si están satisfechos y que existe un buen clima organizacional.

**Figura 4:** *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral*



La figura 4 muestra el modelo lineal que representan los datos; se obtuvo un pendiente de  $0.4053x$  y su intersección en el eje Y, fue de  $11.934$ , además se obtuvo un  $R^2$  de  $0.1941$ , lo que significa que presenta un ajuste de  $19.41\%$  de variabilidad que tienen los datos con un coeficiente de correlación de Pearson (R) de  $0.4406$ .

## 5.2. Discusión

En el Hospital general de Jaén se presenta un clima organizacional categorizado como malo con una frecuencia de 108 encuestados que representa el  $51.4\%$  del total refieren que la satisfacción laboral dentro de la institución no es adecuada, los trabajadores se encuentran insatisfechos dentro de su trabajo; con una frecuencia de 120 que abarca el  $57.1\%$  de los encuestados debido a la baja remuneración que tienen, pocas oportunidades de crecimiento personal, no existe valoración del esfuerzo realizado por los trabajadores, el horario y el ambiente de trabajo, son dimensiones que se han identificado y que no son

adecuados para lograr una satisfacción laboral óptima en los empleados de dicha institución; además en estos resultados se perciben en las afueras del mencionado hospital donde los usuarios que tienen la necesidad de obtener un servicio en el hospital presentan comentarios negativos de algunos trabajadores, como que la atención no es adecuada o por la falta de personal para atender a los pacientes; Estos resultados presentan similitud con los resultados presentados por Sánchez (2020) donde demostró que la percepción que representa el 80 % por parte del personal de salud afirmo que dentro de su institución donde laboran, presenta un clima por mejorar y por ende un nivel de satisfacción laboral calificado como insatisfecho con el 72 %; finalmente concluye que, el clima organizacional de una organización tienen una relación muy significativa con el potencial humano que lo integra. Rivera (2016) señala que en una organización es fundamental tener en cuenta el recurso humano que se considera una pieza clave para el buen funcionamiento de una institución, por lo que una adecuada atmosfera laboral es primordial para lograr un rendimiento óptimo, tanto individual como colectivo; además señala que, trabajadores que se sienten satisfechos con su trabajo son más productivos que los trabajadores que se sienten mal ya sea porque su remuneración es baja, no tienen posibilidades de superarse o tienen un mal trato por parte de sus superiores presentan bajo rendimiento o son menos productivos.

El clima organizacional del Hospital General de Jaén tienen influencia directa y significativamente sobre la satisfacción laboral de los servidores que laboran en dicha institución, dado que el nivel de significancia es menor que 0.05, por lo tanto, se considera que existe una influencia directa del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de la institución, Asimismo, Gutiérrez

(2019) de acuerdo a los resultados obtenidos de su estudio afirma que generalmente el clima laboral de una determinada institución o empresa representa una variable que se debe considerar como un acontecimiento que repercute de forma muy significativa en el comportamiento laboral del personal de una institución; por lo tanto el clima organizacional presenta una influencia directa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.

En la presente investigación se determinó que un clima organizacional apropiado es la base para generar una satisfacción positiva en los servidores del Hospital General de Jaén, garantizando una buena administración de los recursos tanto humanos como financieros que conlleva a una disposición de personal a ofrecer una atención óptima hacia los pacientes que ve en la institución una solución para sus problemas de salud, coincidiendo con García y Benavides (2020) que señala que el clima organizacional que cuente una organización es muy importante, porque va a permitir lograr los objetivos tanto personales como de la organización donde laboran los individuos, resultados que hace sentir identificados con la organización; en ese contexto Gutiérrez (2019) recalca que es fundamental contar con estudios con la finalidad de lograr diagnosticar o determinar los elementos que brinden información relevante que el clima organizacional contenga y los resultados de las percepciones del mismo.

### **5.3. Contrastación de hipótesis**

#### **5.3.1. Hipótesis general**

H1: El clima organizacional influye directamente sobre en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén.

H0: El clima organizacional no influye sobre en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén

El clima organizacional si influye sobre la satisfacción laboral en el personal del Hospital General de Jaén, reflejando que más del 50 % de los encuestados consideran que dentro del Hospital no existe un buen clima organizacional y por ende la satisfacción laboral es negativa o insatisfactoria en los servidores de dicha institución; por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa H1; considerando que el clima organizacional si influye de forma directa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital General de Jaén.

**Tabla 64:** *Prueba de hipótesis*

	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,997 <sup>a</sup>	,000
Corrección de continuidad	22,887	,0001
Razón de verosimilitud	29,687	,0002

El clima organizacional del personal del Hospital General de Jaén influye directa y significativamente sobre la satisfacción laboral de los servidores que laboran en dicha institución, dado que el nivel de significancia es menor que 0.05, por lo tanto, se considera que existe una influencia directa del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de la institución; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

### ***Hipótesis específicas***

- El clima organizacional de los servidores del Hospital General de Jaén es negativo con respecto a su entorno.

Se afirma la hipótesis; el clima organizacional de los servidores del Hospital General de Jaén, es negativo con respecto a su entorno. Según los resultados obtenidos, en el hospital General de Jaén se evidencia que existe un deficiente clima organizacional, la cual causa un efecto de insatisfacción laboral de los trabajadores del Hospital General de Jaén.

- La satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén es insatisfactoria hacia su puesto de trabajo.

Se acepta la presente hipótesis específica; la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén es insatisfactoria, porque de acuerdo los resultados el clima organizacional no es adecuado, dado que el 51.4 % de los encuestados (108 servidores) afirmaron que el clima organizacional dentro del hospital es malo o negativo

- El clima organizacional influye de forma directa sobre la satisfacción laboral en los servidores del Hospital General de Jaén.

El clima organizacional influye de forma directa sobre la satisfacción laboral en los servidores del Hospital; en concordancia con los resultados, la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén es insatisfactoria, dado que el 57.1 % de los encuestados, (120 servidores), consideran que dentro de la institución existe una mala o existe una insatisfacción laboral en dichos trabajadores, por lo tanto se acepta esta hipótesis específica.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados obtenidos producto de la evaluación del personal que labora en el Hospital General de Jaén, reflejan que el clima organizacional, influye de forma directa en la satisfacción aboral de los servidores de dicho centro de salud; las encuestas arrojaron que más del 50 % de los encuestados que refieren que en dicha institución no existe clima laboral adecuado; la cual causa un efecto de insatisfacción en el personal dentro de su entorno laboral; asimismo el nivel de significancia es menor que 0.05, por lo tanto, se considera que existe una influencia directa y significativa del clima organizacional sobre la satisfacción laboral dentro de la institución.
2. El clima organizacional es un factor primordial en las organizaciones como centros de atención de la salud; en el Hospital General de Jaén, Cajamarca, se cuenta con un clima organizacional catalogado como malo; dado que el 51.4 % de los encuestados manifestaron que en dicho hospital evaluado no existe un clima organizacional favorable para el desarrollo de sus actividades, el 30 % que señalaron que el clima organizacional es regular.
3. La satisfacción laboral del personal que trabaja en el Hospital General de Jaén, es el resultado del clima organizacional, en el centro de salud evaluado se percibe una satisfacción laboral negativa en los servidores; el 57.1 % de los encuestados aseveraron que no se sienten satisfechos con su entorno laboral, el 27.6 % de los encuestados refirieron que su satisfacción es regular.

4. En el presente estudio se ha demostrado que el clima organizacional tiene influencia significativa en la satisfacción del personal que labora en el Hospital General de Jaén, por lo tanto, considerar acciones como el cuidado de las condiciones laborales y las necesidades básicas del centro de labores, es fundamental, incrementando el nivel de conformidad en los trabajadores, conllevando al aumento de la productividad y el compromiso del personal, contribuyendo al éxito de la institución,

## RECOMENDACIONES

Los responsables encargados de la conducción del hospital general de Jaén, deben contar con una buena capacidad de liderazgo y plantear estrategias que conlleven a la inclusión, la comunicación y el respeto entre los trabajadores con la finalidad de mejorar el clima organizacional

Para lograr una buena satisfacción laboral en el personal que labora en el Hospital General de Jaén, se recomienda realizar acciones que permitan el crecimiento del personal con la finalidad de optimizar la vocación, también reconocer los logros y promover el bienestar entre los trabajadores

Por otro lado se debe tener en cuenta la obtención materiales y equipos cuyo fin es facilitar las actividades, garantizando un equipo de trabajo funcional y ergonómico, mejorando la atención de los pacientes, al mismo tiempo se debe generar un ambiente con una comunicación precisa, para que los trabajadores se sientan comprometidos en un objetivo común.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alonso-Serna, D. K. (2021). La percepción. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Escuela Preparatoria Número Cinco. 32 p. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19771/percepcion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias M. (2004). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. *Enfermería en Costa Rica*. 2005;28(1):23-7.

Bermejo, M.; Suárez, I. L.; Salazar, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba. *Ciencias Holguín*, vol. 28, núm. 3. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181572159004>

Bermeo, J. M., Pintado, J. C. (2012). Herramientas AD-HOG de clima para diferentes tipos de organizaciones. Trabajo para obtener el master en Dirección de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional. Universidad de Azuay, Escuela de Post Grado.

Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill Interamericana, *Introducción a la teoría general de la administración\_ Chiavenato (10a. ed.) (1).pdf*

Corichi, A., Hernández, T., & García, M. (2022). El clima organizacional: Un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

Cutipa, M. S. (2018). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del hospital geriátrico municipal de Arequipa. Para optar el Grado de Maestro en Ciencias: Administración (MBA), con mención en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Perú. 140 p.

De la Paz, J. G. (2017). Introducción a la Administración Pública Mexicana. Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://www.sep.gob.mx/work/mo-dels/sep1/Resource/18094/4/images/m\\_iapm.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://www.sep.gob.mx/work/mo-dels/sep1/Resource/18094/4/images/m_iapm.pdf)

Decreto Supremo 023-2005-SA. (2005, 1 de enero). Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud. Congreso de la Republica. Diario oficial el peruano.

Ehrhart, M. & Schneiders, B. (2016). Organizational Climate and Culture. Oxford Research Encyclopedia of Psychology. [http://oxfordre.com/psychology/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/a\\_crefore-9780190236557-e-3](http://oxfordre.com/psychology/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/a_crefore-9780190236557-e-3)

Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Miembro del Comité Técnico Nacional de Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Unife. P 87 – 102. [https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf)

Escalante, P. F. (2016). Introducción a la administración y gestión pública. Universidad continental. 188 p. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC0505\\_20162.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf)

Fajardo-Aguilar, G. M.; Almache-Delgado, V. J.; Olaya-Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. Uisrael revista científica. Vol. 7, No. 1. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>

García, C. R. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022. Tesis para optar el Título Profesional de Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de Cajamarca. Facultad de Ciencias de la Salud. 69 p. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5655/TESIS-CECI%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, F. J., Benavides, E. A. (2020). Administración: Clima Organizacional. Seminario de graduación para optar al título de Licenciados en administración de empresa. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Facultad de Ciencias Económicas. 85 p. <https://repositorio.unan.edu.ni/12869/1/23120.pdf>

García, M. (2003). Del Clima organizacional a la cultura organizacional. En: II Encuentro de Investigación y docencia en administración. Asociación Colombiana de facultades de Administración – ASCOLFA. Cali: Universidad del Valle.

García-Allen (2022). Tipos de motivación: Las fuentes motivacionales. Psicología y mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. y Donnelly Jr., J. H. (2001). Las Organizaciones – Comportamiento, estructura, procesos. México, McGraw Hill

Guerrero, F. F.; Neira, L. F.; Vásconez, H. D.; Vásconez, V. H. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. CIENCIAMATRIA. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. Año V. Vol. V. N°09. Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM), 14 p.

Guerri, M. (2023). La Teoría de Campo de Lewin. PsicoActiva. Corrientes psicológicas. <https://www.psycoactiva.com/blog/la-teoria-campo-lewin/>

Guevara, X. (2018). Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Maestría en Investigación en Educación. Área de Educación. 100 p.

Gutiérrez, K. M. (2019). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la dirección de planeación y desarrollo de los servicios de salud de Veracruz en la ciudad de Xalapa. Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias Administrativas. Universidad Veracruziana. 85 p.

Guzmán, G. (2018). ¿Qué son los constructos en el mundo de la Psicología? Psicología y mente. Universidad de las Américas Puebla. México. <https://psicologiaymente.com/psicologia/constructos>

Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Trabajo de investigación. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina: Mendoza

Hernández, G. (2023). La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones. Universidad de Piura. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>

Iglesias, A. L., Sánchez, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. Medisur vol.13 no.3 Cienfuegos. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&tlng=es)

Iglesias-Armenteros A, Torres-Esperón J, Mora-Pérez Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa. Rev. Medisur. 7 p. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>

Juárez, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General La Villa: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. Rev. Cubana Salud Pública. 2018;44(4):97-111. 15 p. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n4/97-111/es>

Leira-Permuy. M. S. (2012). Manual de bases biológicas del comportamiento humano. Comisión Sectorial de Enseñanza (CSE). Universidad de la República. 195 p. <https://www.cse.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/2018/10/Manual-de-bases-biolo%CC%81gicas-del-comportamiento-humano.pdf>

Ley 26842. (1997, 20 de julio). Ley General de Salud. Congreso de la Republica. Diario oficial El Peruano. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26842.pdf>

Ley 27657. (2002, 29 de enero). Ley del Ministerio de Salud. Congreso de la República. Diario oficial El Peruano.  
[https://www.sis.gob.pe/PDF/Resol\\_Direc/Ley-27657-2002.pdf](https://www.sis.gob.pe/PDF/Resol_Direc/Ley-27657-2002.pdf)

Lloor-Chávez, D. T. (2017). El clima organizacional y su incidencia en la formación profesional de los docentes de las IES de la provincia de Manabí. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. 3. pp. 1338-1358.  
URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

López, J. (2021). Entorno laboral, tipologías y factores determinantes.  
<https://www.grupoioe.es/entorno-laboral/>

Madero, S. M. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta universitaria. Vol.29. México. Departamento de Gestión y Liderazgo, Campus Monterrey, Tecnológico de Monterrey.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)

Morales, N., Magaña, D. E., & Surdez, E. (2007). Importancia de la satisfacción laboral. 28 p. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/[https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf)

Noriega, V. M., Pría, M. C. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. Rev. Cubana Salud

Pública. 37(2): [aprox. 15p].

[http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol37\\_02\\_11/spu04211.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol37_02_11/spu04211.htm)

OIT & EUROFOUND (Organización Internacional del Trabajo) y (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo). (2019). Condiciones de trabajo. La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang-es/index.htm)

OMS (Organización Mundial de la Salud). (2022). Personal sanitario. Honduras. [https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab_1)

Pacheco, t. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la felicidad en el trabajo. Universidad de la Laguna. Facultad de Derecho. Departamento de Psicología del trabajo y de las organizaciones. 26 p. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/6297/SATISFACCION%20LABORAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20LA%20FELICIDAD%20EN%20EL%20TRABAJO..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palma, S. (2004). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Perú. Revista de Investigación en Psicología. 101 p. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología. USM. Lima

Resolución Ministerial 519-2006-SA/MINSA. (2006, 30 de mayo). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud. Congreso de la Republica. Diario oficial el peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/normas>

Resolución Ministerial 626-2015/MINSA, 2015 (2015, 15 de octubre). Manual de Buenas Prácticas para la Mejora del Clima Organizacional. Ministerio de Salud. Congreso de la República. Diario oficial el peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/normas>

Ríos, K. (2024). Las condiciones de trabajo. <https://payfit.com/es/contenido-practico/condiciones-de-trabajo/#:~:text=Las%20condiciones%20de%20trabajo%20se,y%20la%20salud%20del%20trabajador.>

Rivera, I. S. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Unidad de Post Grado. Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

Ruiz, N. E. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019. Universidad del Pacífico. Escuela de Posgrado. 87 p.

Salazar, A. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. Universidad Pontificia Bolivariana. Colección académica de ciencias estratégicas. Vol. 6 No 1. 21 p [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3nlaboral\\_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3nlaboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, C. Y. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la

Salud. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Post Grado. Trujillo. 81 p.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez\\_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez. A. H., Treminio, A. L, Montoya, R. I. (2019). Gestión del clima organizacional. Seminario de graduación para optar al título de licenciadas en administración de empresas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 81 p. <https://repositorio.unan.edu.ni/10999/1/19617.pdf>

Segredo, A. M., Reyes, D. (2015). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba, 1–

Segredo, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev. Cubana Salud Pública; 39(2): aprox. 10p. [http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39\\_2\\_13/spu17213.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_2_13/spu17213.htm)

Spector, P. (2002). Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica. México: El Manual Moderno.

Topa, G., Lisboa, A., Palaci, F., Esteban. A. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: Un análisis multi-grupo. Psicothema, Vol. 16, No. 3, pp. 363-368.

Torres, A. (2016) Kurt Lewin y la Teoría del Campo: El nacimiento de la psicología social. Portal Psicología y Mente. <https://psicologiymente.com/social/kurt-lewin-teoria-del-campo>

Ubillos, S. (2022). Actitudes: definición y medición componentes de la actitud. modelo de la acción razonada y acción planificada. <https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>

Vásquez, K. M., (2023). Nivel de clima organizacional del personal y calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota, región Cajamarca. Tesis para optar el grado de maestro en gerencia y servicios de salud. Universidad Señor de Sipán. Escuela de post grado. 78 p.

Vivanco M. (2005). Muestreo Estadístico. Diseño y Aplicaciones. Santiago de Chile. <https://es.scribd.com/document/296083859/Vivanco-M-2005-Muestreo-Estad-Stico-Dise-o-y-Aplicaciones>

## APENDICES

### Apéndice A. Encuestas aplicadas a servidores del Hospital General de Jaén, Cajamarca, 2022

#### Encuestas sobre el clima organizacional y su influencia sobre la satisfacción laboral de los servidores del Hospital General de Jaén.

Estimado colaborador, con la finalidad de realizar un trabajo de investigación, solicito a usted su colaboración para obtener información sobre el clima organizacional y satisfacción laboral del hospital de Jaén y considerando que su opinión es muy valiosa, solicito responder a cada una de las preguntas planteadas, marcando con una X la respuesta.

#### 1. Información general

1.1. Área en la que labora: *Servicio de obstetricia*.....

1.2. Género: F ( ) M ( )

#### 2. Información relacionada al estudio

##### 2.1. Valoración

Escala de valoración para la variable clima organizacional				
Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

##### 2.2. Variable clima organizacional

N°	Capacidad de gestión de personal	1	2	3	4	5
1	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.		X			
2	Existe buena administración de los recursos.	X				
3	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X				
4	Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión y visión de la institución.		X			
5	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X				
<b>Nivel de empoderamiento</b>						
6	Existen oportunidades de progresar en la institución.		X			
7	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X				
8	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en sus tareas			X		
9	Se valora los altos niveles de desempeño				X	
10	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X				

Nivel de reconocimiento					
11	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.		X		
12	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X			
13	Se reconocen los logros en el trabajo.	X			
14	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.				X
15	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X			
Nivel de comunicación					
16	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.			X	
17	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.			X	
18	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.			X	
19	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X			
20	Existen suficientes canales de comunicación.				X
21	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.			X	
22	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización		X		
23	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.			X	
Condiciones de trabajo					
24	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.		X		
25	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.			X	
26	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X			
27	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.			X	
28	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X			
20	Existe un trato justo en la institución	X			
30	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X			

## 2.3. Variable satisfacción laboral

Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
TA	A	I	D	TD

Nº	Niveles de sueldo	TA	A	I	D	TD
1	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	X				
2	Mi trabajo me hace sentir realizado.			X		
3	Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.			X		
4	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X				
<b>Oportunidad de crecimiento</b>						
5	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			X		
6	El horario de trabajo me resulta incómodo			X		
7	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	X				
<b>Seguridad laboral</b>						
8	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)				X	
9	Me siento mal con lo que hago.			X		
10	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo			X		
<b>Desempeño de actividades</b>						
11	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores		X			
12	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					X
13	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X				
14	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.		X			
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando			X		
<b>Reconocimiento laboral</b>						
16	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra			X		
17	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo		X			
18	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.				X	
19	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo			X		
20	La relación que tengo con mis superiores es cordial.		X			

## Apéndice B. Análisis de dimensiones

## Dimensiones de la variable Clima organizacional

Dimensión: Capacidad de gestión de personal	Frecuencias					Total frecuencias.	%
	1	2	3	4	5		
Ninguno o Nunca	38	48	31	22	56	195	19
Poco	115	109	92	123	90	529	50
Regular	40	38	54	40	37	209	20
Mucho	9	7	22	16	15	69	7
Todo o siempre	8	8	11	9	12	48	5

Dimensión: Nivel de empoderamiento	Frecuencias					Total frecuencias.	%
	6	7	8	9	10		
Ninguno o Nunca	48	57	52	49	65	271	26
Poco	95	91	80	67	85	418	40
Regular	50	48	51	64	49	262	25
Mucho	17	14	27	30	11	99	9
Todo o siempre	0	0	0	0	0	0	0

Dimensión: Nivel de reconocimiento	Frecuencias					Total frecuencias	%
	11	12	13	14	15		
Ninguno o Nunca	99	98	79	99	86	461	44
Poco	39	41	52	36	51	219	21
Regular	33	47	33	48	41	202	19
Mucho	30	13	33	17	28	121	12
Todo o siempre	9	11	13	10	4	47	4

Dimensión: Nivel de comunicación	Frecuencias								Total frecuencias.	%
	16	17	18	19	20	21	22	23		
Ninguno o Nunca	25	28	30	23	20	28	27	18	199	12
Poco	46	51	38	50	35	43	30	39	332	20
Regular	104	92	85	88	102	82	97	91	741	44
Mucho	26	30	44	27	40	38	32	46	283	17
Todo o siempre	9	9	13	22	13	19	24	16	125	7

Dimensión: Condiciones de trabajo	Frecuencias							Total frecuencias	%
	24	25	26	27	28	29	30		
Ninguno o Nunca	81	68	70	72	55	67	80	493	34
Poco	75	99	85	103	91	80	82	615	42
Regular	20	25	25	24	31	19	32	176	12
Mucho	19	15	10	11	19	20	12	106	7
Todo o siempre	15	3	20	0	14	24	4	80	5

#### Dimensiones de la variable Satisfacción laboral

Dimensión: Nivel de sueldo	Frecuencias				Total frecuencias	%
	1	2	3	4		
Total acuerdo (TA)	113	103	127	132	475	57
De acuerdo (A)	53	40	32	42	167	20
Indeciso (I)	24	45	24	19	112	13
En desacuerdo (D)	20	22	27	17	86	10
Total desacuerdo (TD)	0	0	0	0	0	0

Dimensión: Oportunidad de crecimiento	Frecuencias			Total frecuencias.	%
	5	6	7		
Total acuerdo (TA)	9	12	15	36	6
De acuerdo (A)	66	59	49	174	28
Indeciso (I)	79	97	107	283	45
En desacuerdo (D)	51	40	38	129	20
Total desacuerdo (TD)	5	2	1	8	1
Dimensión: Seguridad laboral	Frecuencias			Total frecuencias	%
	8	9	10		
Total acuerdo (TA)	11	12	15	38	6
De acuerdo (A)	62	77	79	218	35
Indeciso (I)	59	50	65	174	28
En desacuerdo (D)	73	68	51	192	30
Total desacuerdo (TD)	5	3	0	8	1

Dimensión: Desempeño de actividades	Frecuencias					Total frecuencias	%
	11	12	13	14	15		
Total acuerdo (TA)	55	59	82	68	46	310	30
De acuerdo (A)	101	92	72	93	106	464	44
Indeciso (I)	22	22	17	25	33	119	11
En desacuerdo (D)	32	29	25	16	21	123	12
Total desacuerdo (TD)	0	8	14	8	4	34	3

Dimensión: Reconocimiento laboral	Frecuencias					Total frecuencias	%
	16	17	18	19	20		
Total acuerdo (TA)	26	49	18	42	65	200	19
De acuerdo (A)	68	106	98	72	77	421	40
Indeciso (I)	96	51	34	63	52	296	28
En desacuerdo (D)	18	4	38	20	16	96	9
Total desacuerdo (TD)	2	0	22	13	0	37	4

## Apéndice C. Base de datos Clima organizacional

Dimensiones de clima organizacional																															
N°	Gestión empresarial					Nivel de empoderamiento					Nivel de reconocimiento					Nivel de comunicación					Condiciones de trabajo										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1		
2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	3	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	
3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	4	1	1	4	1	
4	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	5	2	3	2	3	3	2	4	2	4	3	1	2	1	2	2	4	3	
5	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	4	2	1	2	2	3	3	1	5	2	5	1	2	2	2	5	1	1	
6	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	2	3	2	5	4	3	1	2	2	2	2	2	
7	1	3	1	2	5	1	2	2	3	2	1	1	4	4	4	3	2	2	2	3	1	2	4	1	1	1	4	1	3	1	
8	2	2	3	2	1	1	2	3	3	1	3	2	3	4	1	1	3	3	1	3	3	1	4	2	2	2	1	3	1	2	
9	2	2	1	1	3	3	4	3	3	2	1	2	3	1	4	3	3	2	1	3	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	
10	2	1	1	2	1	2	1	3	4	1	2	1	1	4	1	3	3	3	1	5	3	2	3	2	3	1	3	1	1	1	
11	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	5	3	2	1	1	3	4	2	2	4	3	3	2	2	5	2	2	2	2	
12	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	1	1	4	1	1	3	4	2	3	1	2	
13	2	1	5	2	2	1	3	4	1	3	1	1	4	1	3	4	2	2	3	2	2	1	1	2	1	3	1	4	2	1	
14	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	4	1	1	5	3	2	2	2	4	5	3	3	2	2	2	1	5	1	
15	1	3	1	4	2	1	1	2	2	1	4	4	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	4	
16	2	2	1	3	1	4	3	2	2	1	1	3	3	3	1	3	2	1	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	
17	3	1	2	2	3	4	2	1	3	1	1	4	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	1	1	1	4	1	2	5	2	
18	3	2	2	5	2	2	2	1	3	2	4	1	1	2	2	3	4	2	3	4	2	3	1	1	1	2	2	5	4	1	
19	4	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2	4	2	3	3	2	5	1	1	2	2	1	1	2	1	
20	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	3	5	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	5	
21	2	2	2	4	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	1	2	2	5	3	1	4	3
22	2	4	2	1	2	4	1	2	3	2	2	3	5	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	2	1	2	5	1	
23	3	1	2	2	2	4	2	2	3	2	1	5	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	5	1	2	4	2	
24	3	2	4	2	2	2	2	3	4	3	1	1	1	3	2	3	1	3	2	2	1	5	2	1	1	2	2	2	2	1	
25	2	1	1	4	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	2	4	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	3	
26	3	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	5	2	2	1	4	2	4	4	4	2	5	3	5	2	2	2	1	
27	2	3	2	2	3	2	3	4	1	3	1	5	1	1	4	2	2	4	3	2	5	3	4	1	2	2	3	3	1	2	
28	2	1	3	3	1	3	1	4	2	3	1	1	3	3	1	3	3	1	2	5	3	3	5	1	1	2	1	3	3	1	
29	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	1	1	2	4	2	3	3	5	2	4	3	3	3	2	2	5	1	1	2	2	
30	4	3	2	2	2	2	2	4	1	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	4	1	1	3	1	1	
31	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	3	1	1	2	5	2	3	3	4	4	1	3	2	3	1	1	2	3	3	
32	3	2	2	3	1	3	3	1	1	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	5	3	1	1	2	1	1	1	1	
33	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	4	2	2	1	2	5	4	
34	2	3	1	3	4	2	1	3	2	1	5	4	1	1	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	
35	2	2	3	4	2	2	1	3	1	3	1	4	3	1	1	4	1	3	3	1	3	4	2	4	1	1	4	2	1	2	
36	3	2	2	3	4	3	3	4	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	4	3	3	2	1	2	4	2	2	2	
37	2	1	2	4	1	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	4	5	4	1	2	4	3	5	1	2	1	1	4	2	1	
38	5	5	3	1	2	1	2	4	2	1	1	1	4	3	1	1	4	5	2	2	3	3	4	3	2	2	2	1	1	1	
39	1	1	2	1	5	2	4	4	4	2	1	2	3	1	2	3	2	4	2	3	3	3	5	2	2	2	2	1	4	2	
40	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	4	4	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	3	
41	2	1	1	2	1	2	1	3	4	2	5	3	1	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	
42	2	2	2	3	2	3	1	4	1	2	1	1	1	1	4	2	3	3	2	5	2	2	3	2	2	1	2	2	3	1	
43	2	2	3	2	3	3	2	4	2	1	2	4	2	5	1	2	2	3	3	2	2	5	2	2	3	4	2	1	2	1	
44	2	2	4	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	1	4	5	5	3	1	3	2	2	3	2	3	
45	3	2	4	3	2	4	2	3	3	1	1	2	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	5	3	2	5	1	3	1	2	
46	2	1	3	2	1	1	2	3	2	2	5	1	3	4	2	1	3	2	3	3	3	3	2	4	1	1	4	1	5	1	
47	1	1	2	2	4	2	3	3	3	2	2	1	1	3	1	4	1	2	5	3	4	1	2	1	1	2	4	3	1	1	
48	1	1	1	2	2	3	1	4	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	5	1	2	2	3	2	1	5	3	

49	5	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1
50	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	1	1	1	1	4	
51	2	3	3	5	1	3	2	4	3	1	1	3	2	1	1	3	3	1	3	5	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1
52	2	1	2	5	3	2	2	3	3	1	4	5	1	4	4	3	2	1	2	3	3	2	4	2	2	3	1	2	1	2
53	2	2	2	1	5	3	2	4	2	2	1	3	1	3	3	1	3	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	2
54	3	2	5	3	2	1	1	4	2	2	2	1	1	2	5	2	4	3	1	3	1	3	5	1	1	5	3	1	2	1
55	2	2	1	5	3	2	4	2	4	1	4	3	1	3	1	2	3	2	1	5	2	3	3	1	2	1	2	5	1	1
56	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	5	1	2	3	3	5	2	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2
57	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	4	4	1	4	3	1	5	3	4	2	2	1	2	3	2	1	3	5	1
58	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	4	1	1	2	1	4	2	4	1	3	2	2	4	2	1	2	2	2
59	3	3	2	4	3	2	2	2	2	1	4	1	1	5	2	3	2	4	3	2	2	2	1	4	2	1	2	1	1	1
60	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	1	1	2	3	3	4	5	1	2	4	3	3	1	1	1	2
61	1	2	2	5	1	1	1	2	2	2	1	4	1	1	2	3	2	3	3	1	5	1	3	5	1	1	3	1	4	1
62	3	2	2	2	2	3	4	1	3	2	2	1	1	1	4	3	2	2	3	3	3	1	3	5	1	2	2	2	3	2
63	2	1	3	2	4	2	1	1	1	3	2	1	3	1	2	3	2	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2
64	4	3	4	1	2	3	1	1	3	3	1	2	4	3	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	4	2	1	3	1	1
65	2	1	4	3	2	4	2	2	3	1	1	2	3	3	1	2	3	2	2	1	3	5	3	4	1	1	3	2	1	1
66	2	2	2	4	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	2	2	3	5	2	3	4	1	3	1	1	1	2	1	3	2
67	1	1	5	2	4	2	2	3	4	3	1	5	3	1	3	3	1	3	5	3	3	4	5	4	1	1	3	5	2	2
68	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	4	3	4	1	4	1	1	1	2	1	1	2
69	2	2	2	1	5	2	1	2	1	2	4	1	1	1	4	2	4	3	1	3	1	3	3	2	2	3	1	3	4	1
70	2	1	3	1	3	3	2	2	3	2	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	1	4	2	2	2	1
71	3	4	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	4	2	1	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3
72	1	1	4	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	5	4	3	4	3	2	1	3	2	2	3
73	2	2	2	3	3	1	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	1	5	3	4	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1
74	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2	3	5	3	2	1	3	1	3	1	4	2
75	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	3	1	4	3	3	2	2	2	1	1	1	3	1
76	1	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1
77	1	2	2	4	3	2	1	1	2	2	5	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	4	1	2	1	1	3	2	2	2
78	1	1	3	5	3	1	3	1	2	3	5	3	1	1	4	4	3	2	2	3	1	3	4	2	2	1	2	4	2	2
79	2	2	4	1	1	3	3	2	1	2	1	1	2	4	1	3	4	2	5	3	3	3	2	1	3	1	2	1	1	2
80	1	2	4	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	5	3	3	1	4	2	2	3	2	4	2	1	2	2	1	1
81	1	1	5	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	1	3	3	3	3	3	2	3	4	1	1	2	1	2	1	1
82	2	3	4	2	2	1	4	3	3	2	3	1	4	5	4	3	3	2	3	5	2	5	2	1	3	2	1	2	3	1
83	1	1	3	2	1	2	2	3	4	1	1	1	1	3	2	1	3	3	3	4	2	3	3	1	2	5	1	1	5	2
84	2	2	3	2	2	3	1	4	1	2	4	2	2	1	2	3	3	3	2	3	4	3	5	5	2	1	3	2	1	2
85	5	2	2	3	2	4	2	1	1	2	2	1	1	1	4	5	3	3	2	4	4	3	3	5	1	2	2	5	1	2
86	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	4	2	2	1
87	2	1	2	2	5	1	2	2	1	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	1	1	4	2	1
88	3	2	2	3	1	1	2	3	4	3	1	5	4	1	3	3	2	4	3	3	5	1	1	2	3	2	2	2	1	3
89	2	1	2	4	4	1	3	3	2	2	3	3	5	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	1	2	1	1	1	1
90	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2
91	3	3	3	1	4	3	1	3	2	2	3	3	1	1	2	1	3	4	2	5	3	3	2	2	5	1	2	1	2	4
92	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	3	3	1	2	3	5	1	2	2	1	1	2	5	5
93	1	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	1	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	4	3	1	1
94	1	2	1	1	2	4	2	1	1	2	5	1	1	5	1	2	1	2	4	3	3	1	3	2	1	3	1	2	1	2
95	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	4	3	5	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
96	2	1	5	2	2	1	2	1	3	2	1	3	1	1	2	2	4	4	3	3	3	1	3	2	2	1	2	1	3	2
97	3	5	2	2	1	2	3	4	3	1	2	2	2	4	3	5	4	3	1	4	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1
98	4	2	4	2	2	2	1	4	2	2	2	4	3	4	1	3	1	3	2	3	2	1	5	3	1	1	3	4	1	2
99	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	4	1	1	1	3	3	3	4	3	1	3	1	1	1	2	2	1	2
100	2	3	5	2	3	2	4	1	3	1	4	1	2	3	2	1	3	2	2	4	3	5	3	1	4	5	1	3	5	3
101	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	5	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	1
102	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	4	2	1	3	1	3	3	1	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2
103	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	5	1	4	3	2	3	2	3	2	3	5	5	3	2	2	1	1	2	1	3
104	2	3	5	3	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	3	1	2	2	2	1	5	2	1	4	3

105	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	4	1	2	3	3	4	4	4	2	3	3	1	3	1	2	2	4	1	
106	3	2	2	1	1	3	3	3	4	2	1	1	3	1	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	1	2	4	4	
107	3	2	2	2	5	3	2	1	2	2	3	1	5	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	5	3	2	2	3	1	2	
108	5	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	1	1	2	3	4	1	5	1	2	3	4	5	1	2	1	2	2	2	1	
109	2	2	2	1	1	2	2	1	4	2	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2	2	3	3	4	1	3	1	1	2	3	
110	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	1	3	1	3	1	2	4	4	3	4	3	1	3	1	2	1	2	1	1	2	
111	3	2	3	4	1	3	3	2	4	2	1	4	1	3	1	2	3	1	3	3	4	3	3	5	4	2	1	2	1	3	
112	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	5	1	1	2	3	4	3	5	3	4	4	1	2	2	4	5	3	1	
113	2	2	4	3	3	4	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	5	3	4	1	4	4	1	2	2	3	2	3	
114	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	5	1	3	2	3	1	2	3	5	3	1	1	2	2	4	4	2	
115	2	2	5	2	1	2	4	2	3	1	3	2	2	1	2	2	5	3	4	4	1	3	4	5	2	1	1	1	5	2	
116	5	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	1	2	1	1	3	5	3	5	3	3	4	5	4	3	1	1	2	2	1	
117	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3	2	4	5	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	1	2	4	
118	2	4	3	2	2	3	1	2	1	3	4	3	2	1	5	4	3	2	5	2	3	3	3	1	4	1	3	2	1	3	
119	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	3	3	4	1	3	1	3	1	5	1	2	3	1	1	4	2	2	1	5	
120	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	3	4	4	4	3	2	2	4	4	1	1	2	1	2	5	1	
121	1	2	4	2	2	1	4	3	3	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	1	3	5	4	2	2	1	2	1	5	2	
122	1	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	1	2	1	3	1	2	4	3	1	2	1	3	2	2	5	1	4	1	3	
123	1	3	3	5	1	3	2	3	1	2	2	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	2	2	3	2	3	1	4	
124	2	2	2	4	2	4	2	3	1	2	1	1	2	1	4	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	2	2	5	3	1	
125	2	2	1	3	2	1	3	2	2	4	3	2	4	1	4	4	2	3	4	4	5	2	4	2	1	1	2	1	2	3	
126	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	5	1	2	1	3	3	3	5	4	3	3	3	1	4	1	2	2	1	2	
127	3	1	2	2	2	3	1	3	2	1	4	2	1	1	1	3	1	2	5	3	4	2	5	4	2	2	2	1	1	1	
128	3	5	2	2	1	1	3	1	1	3	1	3	2	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	1	3	1	2	1	2	1	
129	2	1	4	2	5	2	2	2	4	2	1	3	4	2	5	3	4	2	1	3	4	5	4	1	1	2	1	3	2	2	
130	4	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	4	1	4	1	1	2	2	2	
131	2	2	5	1	3	4	2	2	2	3	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	2	2	1	4	1	3	
132	3	3	3	2	1	2	2	2	4	2	2	1	3	4	1	2	3	3	4	3	1	3	3	2	2	3	1	5	1	1	
133	2	3	2	2	2	2	1	3	2	4	1	3	1	1	1	5	3	1	3	4	1	3	3	2	1	3	2	1	3	3	
134	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	4	1	5	2	3	4	4	3	5	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	4	
135	2	3	1	2	1	2	2	4	1	3	1	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	
136	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	1	1	2	1	2	4	1	2	2	3	4	5	2	1	3	2	1	1	1	1	
137	2	2	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	5	1	5	3	4	3	2	3	1	5	2	3	4	2	
138	3	2	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	4	4	4	3	1	4	5	2	4	2	3	
139	2	1	2	2	2	3	1	2	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	1	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	3	
140	2	1	4	2	2	3	2	2	4	2	1	1	2	1	1	3	1	4	2	2	1	2	4	2	2	2	3	1	1	1	
141	1	4	3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	4	1	4	1	2	2	2	3	3	1	4	2	1	3	2	3	1	2	
142	4	2	2	2	1	3	2	3	1	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	1	1	2	5	2	
143	3	2	2	1	2	2	4	2	3	1	3	2	1	2	1	3	3	1	3	5	4	4	5	1	5	3	2	4	4	2	
144	5	2	2	2	3	4	3	2	3	2	1	1	4	1	3	3	3	3	3	4	5	3	4	2	4	3	2	1	4	1	
145	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	4	2	5	2	3	4	1	4	1	3	3	4	1	1	1	2	4	2	1	
146	3	2	3	3	1	3	4	2	2	4	4	1	1	1	3	3	1	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	
147	2	3	1	2	4	4	2	4	2	3	2	1	2	4	1	2	4	1	5	1	3	3	2	2	3	5	2	3	2	2	
148	2	1	2	2	5	2	3	3	2	3	1	2	4	1	1	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	
149	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	5	3	2	2	3	4	1	3	5	4	5	2	3	3	1	2	3	1	3	1	
150	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	4	3	3	1	3	4	3	5	1	4	4	2	3	1	2	1	1	2	1	1	
151	1	2	3	4	1	2	1	2	3	2	1	5	1	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	1	
152	3	2	4	1	2	1	1	3	4	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	
153	2	1	3	2	3	1	3	2	1	2	2	5	5	1	1	3	4	2	3	1	3	4	4	5	2	2	2	3	5	1	
154	2	2	3	3	2	1	2	3	3	1	3	1	4	3	1	3	5	3	3	2	3	3	5	5	4	1	1	2	1	2	
155	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	1	5	3	4	1	2	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	5	2	1	
156	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	2	1	4	2	2	2
157	1	2	1	2	4	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	
158	1	2	2	3	1	2	3	1	3	2	3	4	3	3	1	5	3	4	3	4	1	1	3	1	1	4	3	5	2	4	
159	2	3	3	2	4	2	1	2	4	2	4	1	2	1	3	3	1	5	3	5	2	1	3	4	3	2	2	1	1	1	
160	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	1	3	4	2	1	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	5	1	

161	4	2	4	2	1	2	3	3	3	3	1	3	5	3	1	4	3	4	4	4	2	4	2	1	2	2	2	2	3	2
162	2	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	2	1	1	2	4	5	2	3	5	2	5	1	1	1	2	5	2
163	3	2	2	2	5	3	2	2	2	4	4	1	1	5	4	3	3	1	5	3	2	3	5	1	3	2	2	4	1	1
164	2	2	4	2	1	3	2	2	2	2	1	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	1	5	2	2
165	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	5	3	1	1	3	3	1	1	1	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2
166	2	2	2	3	1	2	1	4	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	4	4	3	4	4	2	1	1	2	2	2	1
167	2	2	2	3	5	2	2	3	2	1	4	5	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	5	2	3	2	2
168	3	2	3	2	3	1	1	1	2	4	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	5	3	3	2	2	5	3	5	2	2
169	1	5	1	2	2	2	4	1	2	3	2	1	1	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	5
170	2	3	1	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	4	3	3	2	2	3	5	1	1	2	2	2	2	1
171	2	2	2	3	1	1	3	1	3	2	4	1	4	3	3	2	1	3	2	3	5	3	2	2	2	1	2	1	2	2
172	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	3	1	5	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2
173	2	5	5	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	5	3	3	4	3	1	2	2	3	2	1	2
174	2	2	3	5	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	1	5	1	4	5	1
175	3	4	3	2	4	2	2	4	4	1	4	2	1	1	1	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	1	1	2	4	3
176	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	4	3	2	3	3	3	4	1	3	5	2	5	2	2	5	3
177	5	2	4	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	3	1	2	2	4	3	3	5	4	5	1	2	2	1	2	2	2
178	2	3	3	2	4	1	1	2	2	2	3	3	2	5	4	3	2	5	2	3	2	5	3	1	1	2	2	2	2	1
179	4	2	1	3	3	2	3	4	3	3	2	1	1	2	3	2	3	1	3	4	2	3	4	3	2	1	2	3	1	2
180	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	1	2	2	2	2	2	2
181	3	2	2	1	1	2	2	3	2	4	3	2	1	1	3	3	3	1	3	4	1	3	2	4	3	3	2	1	3	2
182	2	4	4	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	5	4	2	3	3	4	3	4	1	2	3	2	2	1
183	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	1	3	4	1	3	2	1	5	4	1	3	1	2	5	4	4
184	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	5	2	2	2	2
185	2	2	2	2	1	3	1	3	2	3	1	1	4	2	1	2	3	4	4	3	1	3	4	3	2	2	1	3	2	3
186	3	1	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	3	4	3	4	4	2	1	5	1	2	1	1
187	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	1	3	1	1	3	4	1	3	1	5	3	3	1	1	1	2	1	2	2
188	2	2	2	2	1	2	4	1	1	2	2	3	4	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	5	2	3
189	1	5	2	5	5	2	2	1	2	2	1	3	1	1	3	5	2	4	1	3	3	4	3	5	2	3	3	5	5	3
190	1	3	3	2	2	1	4	2	2	2	1	3	1	1	1	4	1	5	1	3	1	2	2	4	2	2	2	2	2	1
191	1	2	3	2	1	1	1	2	3	1	4	1	3	3	3	5	3	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	4
192	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	5	4	1	4	3	4	3	3	1	1	2	3	5	2
193	2	2	1	3	3	2	3	2	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	5	1	2	1	3	2
194	2	3	2	1	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	1	2	4	4	3	3	5	1	4	1	1	2	2	1	4	1
195	3	2	1	2	1	4	2	2	1	2	4	1	1	1	1	2	2	1	3	3	4	4	4	2	2	4	1	2	2	2
196	4	2	4	3	3	3	2	1	3	1	1	2	5	4	4	2	2	5	4	3	1	5	4	1	2	1	2	2	1	3
197	3	2	3	2	4	1	1	2	2	4	4	3	2	1	2	3	3	4	5	3	4	3	4	1	1	5	1	4	2	3
198	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1
199	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	1	2	2	3	1	3	3	1	4	2	1	3	3	1	2	2	2	5	2	2
200	3	2	4	2	3	1	3	4	1	1	4	1	3	1	2	3	3	5	3	3	3	3	4	2	1	5	1	2	5	2
201	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	4	4	4	5	2	2	3	3	2	2	1	4	2	2	2
202	5	3	5	2	5	2	2	2	1	2	5	2	1	4	1	3	3	4	3	1	3	3	4	2	3	1	1	4	1	1
203	2	2	1	2	1	2	1	1	3	4	3	1	5	3	4	3	2	4	4	4	5	3	3	1	1	2	1	1	3	2
204	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1	4	1	4	5	1	5	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	2	3
205	2	5	2	2	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	4	3	3	3	3	1	4	2	2	5	2	1
206	2	2	3	4	3	1	2	2	1	2	1	3	4	1	1	3	3	3	3	4	4	2	4	5	1	2	2	2	2	4
207	2	2	1	2	3	2	3	2	4	2	4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	5	4	4	1	2	2	2	2	1	2
208	3	2	2	1	1	2	1	2	4	3	1	1	1	2	4	4	4	3	5	3	3	5	3	1	2	2	2	2	5	1
209	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	4	3	2	1	4	2	3	2	1
210	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	1	4	5	4	2	3	3	2	2	1	2	1	2

## Apéndice D. Base de datos Satisfacción laboral

N°	Dimensiones																			
	Niveles de sueldo				Oportunidad crecimiento			Seguridad laboral			Desempeño de actividades					Reconocimiento laboral				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	D	D	D	TA	D	TA	TA	TA	A	A	I
2	TA	TA	TA	TA	A	A	D	TD	I	I	TA	TD	D	A	I	I	A	TD	D	D
3	TA	I	TA	TA	I	TA	A	I	A	A	D	I	TA	I	A	A	D	TA	TD	A
4	TA	TA	TA	A	I	D	I	A	TA	I	I	A	I	TD	D	TD	TA	I	TA	TA
5	A	A	TA	I	D	TD	I	D	D	A	A	TA	A	TA	A	I	I	A	I	A
6	TA	I	TA	TA	TA	I	D	A	A	A	TA	TA	A	A	A	A	I	D	D	A
7	TA	TA	A	TA	I	I	I	I	D	D	A	TA	A	TA	A	I	A	TD	I	TA
8	A	TA	TA	I	I	I	A	D	D	TA	I	A	TA	TA	A	A	TA	I	A	A
9	I	D	TA	A	D	TA	I	D	D	D	D	A	A	TA	A	I	TA	A	TA	TA
10	TA	I	I	TA	I	I	TA	D	I	I	A	TD	TA	A	I	I	A	D	I	A
11	TA	D	TA	TA	D	D	A	D	A	A	TA	TA	D	D	TA	I	A	I	TA	A
12	A	TA	D	A	I	I	D	I	A	I	TA	A	A	A	A	A	I	D	A	TA
13	TA	I	TA	TA	A	I	I	D	D	I	I	I	A	TD	A	A	I	TA	I	A
14	A	TA	TA	TA	I	A	A	A	D	I	A	D	I	TA	D	I	A	A	TA	A
15	TA	TA	TA	A	D	I	D	D	A	TA	D	D	TA	TA	TA	A	I	D	A	D
16	D	D	TA	TA	D	A	I	D	A	A	D	A	A	TA	A	I	A	A	I	A
17	I	I	D	D	I	I	A	D	D	D	A	TA	TD	A	A	I	A	A	TA	TA
18	TA	TA	TA	TA	I	A	I	I	A	I	I	TA	D	D	A	A	TA	A	A	I
19	TA	TA	A	I	I	I	D	A	I	A	TA	TA	A	I	TA	TA	I	A	A	A
20	A	A	TA	TA	D	I	I	D	A	A	A	A	A	A	I	A	TA	D	TD	A
21	TA	A	TA	TA	D	I	I	A	A	I	TA	A	A	A	I	I	A	I	D	A
22	D	TA	A	TA	I	A	A	D	D	A	A	A	TA	TD	A	I	A	A	I	A
23	A	TA	TA	A	TA	I	D	D	TA	D	I	TA	A	TA	TA	A	TA	A	TD	TA
24	A	D	TA	I	I	D	I	I	A	TA	A	A	TA	A	D	I	A	I	TA	A
25	TA	I	I	A	D	I	I	A	I	I	TA	A	A	A	A	A	D	TD	A	I
26	TA	TA	TA	TA	I	A	I	TA	D	A	A	TD	D	A	A	I	D	A	TA	TA
27	TA	TA	TA	TA	A	TA	A	D	D	I	D	TA	TA	TA	TA	I	I	D	I	D
28	I	TA	TA	TA	D	A	TA	D	A	A	I	D	A	A	A	A	A	A	A	I
29	I	TA	D	I	I	I	A	TD	I	I	A	TA	A	A	A	I	I	D	TA	I
30	A	A	A	TA	I	I	I	A	A	D	TA	TA	TA	TA	A	A	A	A	I	A
31	TA	A	TA	D	D	A	I	I	D	I	A	I	A	I	A	I	TA	TA	I	I
32	TA	A	I	TA	TD	I	I	D	A	TA	A	I	TD	I	I	TA	A	D	TA	TA
33	A	I	TA	TA	I	I	I	A	D	A	I	A	I	D	TA	A	I	I	I	A
34	TA	A	TA	TA	D	A	D	D	I	I	TA	A	TA	A	D	I	A	A	A	TA
35	D	TA	TA	TA	I	I	I	D	A	I	A	D	TA	TD	A	A	TA	A	I	I
36	I	I	TA	TA	I	A	A	I	D	A	TA	A	A	A	A	A	A	A	D	TA
37	TA	TA	D	I	D	I	D	D	I	D	D	A	TA	TA	TA	I	I	A	TD	A
38	TA	I	TA	TA	D	I	I	A	A	I	I	I	TD	TA	A	I	I	TD	A	A
39	A	TA	A	TA	A	A	I	A	I	TA	A	TD	D	A	TA	A	TA	D	A	A
40	D	D	TA	I	A	I	I	D	A	I	A	TA	A	A	A	A	A	A	TA	TA
41	TA	D	TA	TA	D	D	A	I	D	A	TA	A	TA	A	A	I	A	A	I	A

42	A	A	D	A	I	I	A	D	D	A	A	A	A	TA	I	A	I	I	A	D
43	TA	TA	TA	TA	I	I	I	D	TA	A	I	D	I	A	A	I	A	D	TA	I
44	TA	D	D	D	A	I	TA	A	A	D	TA	TA	A	A	A	TA	D	TD	A	I
45	A	I	A	TA	TA	TD	I	A	I	I	TA	A	TA	A	D	TA	A	D	I	A
46	I	TA	TA	TA	I	A	I	I	A	A	A	TA	TA	TA	D	A	A	A	TD	I
47	D	TA	TA	TA	D	I	I	D	A	TA	D	I	D	TD	TA	A	A	A	A	TA
48	TA	TA	TA	A	I	A	A	D	D	I	I	A	D	D	A	I	TA	A	I	I
49	TA	TA	TA	I	A	TA	A	D	D	A	A	A	TA	TA	A	A	I	A	A	A
50	TA	I	I	D	A	I	I	TA	I	I	TA	D	A	I	A	I	A	A	TA	TA
51	A	A	D	TA	I	D	D	D	A	D	A	TA	TA	TA	TA	A	I	D	I	I
52	I	D	TA	TA	I	A	A	I	A	A	A	A	A	A	I	A	TA	D	A	
53	A	A	TA	TA	D	A	I	A	D	I	I	A	I	A	TA	A	TA	A	A	I
54	TA	A	TA	TA	A	D	I	TA	A	A	TA	TA	D	TA	A	I	A	TD	I	D
55	A	TA	I	A	I	I	D	I	I	TA	A	TD	TA	TA	I	I	A	A	TA	A
56	TA	TA	A	TA	A	I	I	A	D	A	D	D	D	A	A	TA	A	I	A	TA
57	TA	TA	TA	TA	D	A	A	I	D	I	TA	D	TD	A	TA	I	I	A	I	A
58	I	A	TA	I	D	I	I	I	D	D	I	A	TA	I	D	A	A	D	A	I
59	A	TA	D	A	A	A	D	D	A	D	A	I	A	A	A	A	A	D	I	TA
60	TA	I	TA	A	A	I	I	I	I	D	A	TA	D	TA	A	I	TA	A	A	A
61	D	TA	I	TA	I	A	I	D	A	A	TA	A	TA	A	A	I	I	A	TD	A
62	TA	TA	TA	TA	I	A	I	I	A	I	A	A	A	D	TA	A	I	TD	A	I
63	I	TA	TA	TA	D	I	TA	I	A	TA	A	A	A	TD	A	I	A	A	TA	TA
64	TA	A	TA	D	A	I	A	A	TD	TA	I	TA	D	A	A	I	A	D	D	I
65	I	I	A	TA	I	D	I	A	D	A	D	TA	TA	A	A	TA	A	I	I	A
66	TA	TA	TA	A	A	A	D	A	D	A	TA	I	TA	TA	TA	A	I	D	TA	I
67	A	I	TA	TA	D	A	I	D	I	I	A	TA	A	TA	I	I	A	A	I	TA
68	TA	A	TA	D	I	I	A	I	A	D	A	A	TA	A	TA	A	A	A	A	A
69	A	TA	A	TA	A	TA	I	A	A	A	TA	A	I	A	D	A	I	D	TA	D
70	A	TA	D	I	I	D	I	A	A	D	A	A	A	A	I	I	TA	A	I	I
71	TA	A	I	TA	TA	A	A	D	D	TA	D	D	TA	I	A	A	A	TD	A	A
72	TA	TA	TA	TA	A	I	D	D	I	I	I	TA	A	TA	A	TA	A	A	I	TA
73	TA	TA	TA	TA	I	A	I	I	D	A	I	A	TA	TD	A	I	A	TA	TD	A
74	TA	I	TA	A	D	I	A	TA	D	I	A	A	A	TA	TA	A	I	D	D	I
75	TA	TA	D	I	A	D	I	D	A	D	TA	I	TD	A	I	I	TA	I	TA	I
76	TA	A	A	A	I	A	I	A	A	I	TA	TA	TA	A	A	A	I	A	A	A
77	D	A	TA	TA	I	I	A	TD	I	A	A	D	D	TD	A	I	A	A	A	I
78	I	TA	TA	TA	A	I	D	I	D	TA	A	I	TA	D	TA	A	I	A	A	TA
79	TA	TA	I	TA	TD	I	I	A	A	D	D	TA	TA	A	I	I	A	A	I	I
80	I	D	TA	A	A	D	I	I	A	I	TA	A	A	TA	A	I	A	D	TA	TA
81	TA	I	A	TA	D	I	TA	D	D	A	A	A	TA	A	A	A	A	TD	A	D
82	A	TA	A	A	I	A	A	D	I	A	TA	TA	A	A	A	A	I	A	D	A
83	TA	TA	TA	TA	A	I	D	D	TA	I	A	A	A	TA	D	D	A	D	I	TA
84	A	TA	TA	A	D	D	D	A	D	TA	I	TA	I	I	TD	I	A	I	I	TA
85	TA	TA	D	TA	A	D	I	I	A	I	TA	A	TA	A	TA	TA	TA	TA	TD	I
86	TA	I	TA	I	I	A	I	I	A	D	A	TD	D	A	A	I	A	A	A	A
87	TA	I	TA	TA	A	A	A	D	A	A	D	A	A	A	A	A	A	D	TA	TA
88	I	I	TA	TA	I	I	I	A	I	I	A	TA	TA	TA	TA	A	TA	A	I	TA
89	A	I	D	TA	D	TA	D	D	A	A	TA	I	TA	A	I	I	TA	I	I	A

90	D	TA	TA	A	A	A	TA	D	I	I	A	D	A	A	A	TD	I	TD	A	I
91	TA	TA	A	D	D	D	I	I	D	TA	A	I	TA	TA	A	A	A	A	TD	I
92	TA	D	TA	D	I	I	I	A	I	A	A	A	A	A	I	A	A	A	A	A
93	TA	A	TA	TA	A	A	A	I	D	D	D	A	TD	D	A	I	TA	A	TA	TA
94	A	A	I	TA	I	I	I	D	A	A	TA	TA	TA	TA	I	TA	I	TA	I	I
95	D	I	TA	A	TA	I	A	I	D	I	TA	I	I	A	A	D	I	A	D	A
96	A	TA	A	TA	A	A	D	D	A	A	TA	I	TA	I	A	I	A	A	A	D
97	TA	A	I	TA	D	D	I	A	I	I	A	A	D	A	D	I	A	D	I	TA
98	I	TA	TA	TA	I	I	A	D	D	TA	A	TA	A	A	TA	A	I	I	A	TA
99	TA	D	TA	TA	I	I	A	A	A	A	TA	A	TA	TA	A	I	A	TD	TA	A
100	TA	TA	TA	I	A	A	I	I	A	D	D	A	TA	A	A	A	I	D	TD	I
101	D	I	D	TA	D	A	I	TA	D	A	I	TA	A	A	A	TA	A	A	I	A
102	A	I	I	TA	A	I	D	D	I	I	A	D	TA	TA	I	I	TA	A	TA	TA
103	TA	I	A	A	D	D	A	D	A	A	A	TA	A	A	TA	I	TA	A	A	A
104	A	I	TA	A	I	A	TA	D	TA	TA	A	A	D	TA	A	I	A	A	D	I
105	TA	TA	TA	TA	A	A	I	A	D	A	TA	A	TA	A	A	A	A	A	A	TA
106	TA	TA	TA	D	D	I	I	I	A	A	A	TD	I	D	I	D	A	I	A	A
107	A	TA	A	TA	A	I	A	A	A	D	TA	A	A	TA	A	I	A	TD	I	TA
108	TA	I	TA	TA	I	A	A	D	I	A	D	I	A	I	A	I	TA	D	TA	D
109	A	A	TA	TA	I	D	D	I	D	I	A	A	TA	A	D	A	I	A	I	TA
110	TA	TA	TA	A	TD	A	I	D	A	A	A	D	TA	A	A	I	A	A	I	A
111	TA	I	D	A	A	TA	A	I	D	I	TA	A	TD	TA	A	TA	A	TA	TA	TA
112	TA	TA	TA	TA	A	I	I	D	A	I	A	TA	TA	TA	A	A	I	A	TD	A
113	TA	A	I	TA	I	I	I	D	I	D	A	TA	A	A	TA	A	I	A	A	TA
114	I	D	TA	TA	I	A	I	TD	D	D	A	A	TA	A	I	I	TA	TD	I	A
115	TA	TA	TA	TA	A	D	TD	A	I	A	D	D	D	A	A	I	A	D	D	I
116	A	A	A	D	I	A	D	A	A	A	A	A	A	TA	A	A	TA	I	A	TA
117	TA	TA	I	TA	TA	I	I	I	A	I	TA	TA	TA	D	A	A	A	I	I	A
118	TA	TA	TA	TA	A	A	I	D	I	A	A	A	TA	D	TA	I	A	A	A	TA
119	A	A	TA	A	D	I	A	D	D	I	A	A	I	TA	A	I	A	A	I	I
120	D	I	TA	I	A	D	I	D	D	D	I	TA	A	A	I	TA	I	A	TA	A
121	TA	I	D	TA	I	A	I	A	A	A	TA	I	TA	A	D	I	TA	I	A	I
122	TA	I	A	D	D	I	A	I	TA	A	A	A	A	I	TD	I	A	D	I	TA
123	TA	TA	A	TA	A	I	D	A	TD	I	D	TD	D	D	TA	D	A	A	TA	D
124	TA	A	TA	TA	I	A	TA	I	D	A	A	TA	D	I	A	A	A	A	A	A
125	A	A	TA	TA	I	I	I	D	I	I	TA	A	TA	A	A	I	A	TD	A	A
126	D	TA	TA	A	A	D	I	D	A	D	A	A	TA	TA	A	I	TA	D	A	
127	A	TA	I	I	I	I	A	I	D	A	A	D	I	A	A	I	TA	A	I	I
128	TA	TA	D	TA	A	A	I	A	D	A	A	TA	TA	D	I	I	A	A	TA	TA
129	TA	I	TA	TA	D	I	I	A	I	I	A	TA	TD	A	A	A	I	A	TD	TA
130	TA	D	TA	TA	I	A	D	TA	A	A	D	D	A	TA	TA	TA	TA	I	I	A
131	A	TA	D	A	A	D	TA	I	I	I	A	A	TA	TA	A	I	A	D	I	I
132	I	A	TA	TA	D	TA	I	A	D	I	TA	A	A	I	A	I	A	A	A	TA
133	TA	TA	A	TA	A	I	I	I	A	D	A	TA	TA	A	A	D	A	I	A	I
134	A	TA	I	TA	D	I	A	D	I	A	A	A	D	TA	TA	A	I	A	I	TA
135	A	I	TA	TA	I	I	I	D	D	I	TA	I	A	A	A	I	TA	TA	TA	A
136	TA	TA	TA	A	A	I	I	A	A	A	D	A	TA	I	D	I	I	TD	D	TA
137	TA	A	D	A	TA	D	D	A	I	I	A	TA	I	A	TA	I	A	D	A	A

138	TA	D	TA	TA	I	A	A	I	A	A	A	D	TA	TA	TA	D	I	A	I	D
139	TA	TA	A	TA	A	I	I	A	I	D	TA	A	A	A	TD	I	TA	A	A	I
140	A	TA	TA	TA	TD	I	A	D	D	A	A	A	TA	A	I	I	A	I	TA	A
141	D	TA	TA	D	A	A	I	I	D	I	A	TA	D	TA	I	D	A	D	I	TA
142	I	I	A	TA	I	D	A	A	A	I	I	A	A	D	A	I	TA	A	A	A
143	TA	I	D	TA	D	I	D	I	TA	I	A	A	A	TA	A	A	A	A	I	TA
144	TA	TA	TA	TA	A	A	I	D	A	A	D	TA	TA	TA	A	TA	I	TD	TA	TA
145	TA	I	TA	A	I	D	TA	A	I	D	A	TA	A	A	TA	I	A	A	I	A
146	A	TA	TA	TA	A	I	I	I	A	I	TA	D	TA	A	A	I	TA	A	A	I
147	A	TA	I	TA	I	D	I	A	D	I	A	I	TD	TA	I	TA	I	TA	D	D
148	D	A	A	D	D	I	A	I	D	D	TA	A	TA	A	I	I	A	A	I	TA
149	TA	A	D	TA	A	A	T	D	A	A	A	TA	TA	A	TA	I	A	I	A	A
150	TA	D	TA	TA	D	I	T	D	I	I	D	A	A	I	D	A	A	A	I	TA
151	A	TA	TA	TA	I	A	D	D	I	D	A	D	A	TA	A	I	TA	I	TA	I
152	TA	D	TA	A	A	TA	I	A	A	A	TA	A	I	A	A	D	A	D	A	TA
153	D	TA	D	I	I	D	I	I	A	I	A	A	TA	I	TD	TA	A	A	A	A
154	TA	I	I	TA	A	I	I	A	A	D	A	TA	A	A	TA	A	TA	I	TA	A
155	A	A	TA	TA	D	D	A	A	I	A	A	A	D	TA	A	I	A	A	I	I
156	TA	I	TA	A	A	A	D	D	D	A	D	A	TA	A	A	D	I	TA	I	A
157	I	I	A	TA	I	I	I	I	D	D	A	TA	A	A	I	I	A	TD	A	A
158	D	TA	TA	TA	TD	A	A	I	A	I	TA	A	TA	D	TA	A	I	A	A	TA
159	TA	TA	A	A	A	D	I	D	I	A	A	A	TA	TA	A	I	A	D	D	D
160	TA	TA	TA	TA	D	I	I	A	D	A	TA	I	I	TA	A	TA	TA	A	I	I
161	A	TA	TA	A	A	A	I	A	A	A	A	A	TA	A	D	I	A	A	TA	A
162	TA	A	TA	TA	I	I	D	A	I	A	D	A	A	I	TA	I	A	A	A	I
163	A	TA	I	D	I	I	I	I	D	D	I	D	A	TA	I	A	TA	D	A	A
164	TA	D	TA	TA	A	D	I	I	TA	I	D	A	TA	A	A	TA	A	I	I	TA
165	I	I	TA	TA	D	D	A	D	I	D	A	TA	TD	TA	A	I	A	TA	TD	TA
166	A	D	TA	TA	TA	A	I	A	A	D	TA	A	A	TA	A	D	I	TD	A	A
167	TA	TA	A	A	I	I	I	I	D	A	A	A	TA	A	A	I	A	A	TA	I
168	TA	TA	D	TA	A	A	D	A	A	A	A	A	A	TA	A	I	A	A	TA	
169	TA	TA	TA	I	I	I	I	D	D	D	A	TA	D	TA	A	I	TA	I	A	A
170	A	A	TA	TA	A	I	A	I	I	I	D	TA	TA	I	TA	I	A	A	I	TA
171	A	TA	TA	TA	D	D	I	A	A	A	TA	A	A	A	A	A	A	TA	A	I
172	I	A	I	TA	I	A	A	TA	A	D	A	I	A	A	D	TA	TA	D	D	A
173	TA	A	D	A	I	I	D	I	D	I	A	A	I	I	D	I	A	A	TA	I
174	TA	TA	TA	TA	D	TA	I	D	D	A	A	D	TA	TA	I	D	I	A	I	TA
175	TA	TA	A	D	A	TA	A	D	I	D	A	TA	A	TA	A	I	A	I	A	A
176	D	A	TA	TA	D	D	I	A	A	A	TA	A	A	A	TA	I	TA	A	A	A
177	A	TA	TA	A	I	I	I	A	A	D	D	TA	D	A	D	A	A	TD	TA	D
178	A	I	TA	TA	A	I	D	I	I	D	A	A	D	I	A	A	A	A	I	TA
179	TA	D	I	TA	I	D	A	D	I	I	A	A	TA	TA	A	D	A	D	A	I
180	A	TA	I	A	A	I	D	TA	A	A	A	TA	TA	TA	I	I	A	TA	TA	TA
181	TA	TA	TA	TA	I	A	TA	I	D	D	A	A	TA	A	TA	A	TA	I	A	TA
182	TA	A	A	TA	I	I	I	D	D	A	A	I	A	A	A	TA	TA	A	I	A
183	TA	TA	TA	TA	D	I	I	A	D	D	TA	A	TD	TA	D	D	I	A	A	I
184	I	TA	TA	D	D	I	I	I	TD	D	D	A	D	I	A	D	I	I	A	A
185	D	I	D	TA	A	D	I	A	I	I	A	D	I	D	A	I	A	A	I	I

186	TA	TA	TA	TA	I	I	I	D	TA	A	TA	TA	TA	A	I	I	TA	TD	D	TA
187	TA	TA	I	TA	I	A	D	A	A	D	I	A	A	TA	TA	A	I	A	A	A
188	TA	TA	TA	A	A	I	A	I	D	I	I	A	TA	TA	D	I	A	D	TA	TA
189	A	I	D	I	D	I	I	TD	A	A	A	TA	TA	I	A	I	A	TA	A	D
190	TA	I	TA	TA	A	D	I	D	D	A	A	D	A	A	A	TA	A	A	A	A
191	I	TA	TA	A	I	I	TA	A	I	I	TA	D	TA	A	I	A	A	A	I	I
192	A	TA	A	TA	I	I	A	A	TA	D	D	A	TA	TA	TA	I	A	I	TA	A
193	TA	TA	TA	TA	A	A	D	D	A	I	A	A	A	A	TA	A	TA	A	I	TA
194	TA	A	D	TA	I	I	I	I	I	A	TA	I	TA	TA	A	A	A	I	A	A
195	D	D	TA	TA	A	D	I	TA	D	D	A	TA	TD	A	A	D	I	TD	I	I
196	TA	A	TA	A	D	I	A	D	D	A	A	TA	A	TA	I	I	TA	D	A	I
197	A	D	I	TA	A	D	D	I	I	D	A	D	TA	I	A	D	A	A	TA	TA
198	TA	TA	TA	TA	D	I	I	A	A	I	TA	A	A	A	TA	I	TA	TA	A	TA
199	I	TA	A	TA	I	A	I	A	I	A	D	TA	TA	TA	A	A	A	I	I	A
200	TA	I	TA	D	A	D	I	I	A	D	A	A	I	A	A	TA	I	A	A	TA
201	A	D	TA	A	D	I	I	D	D	I	TA	D	TA	A	A	A	I	A	D	A
202	TA	TA	D	TA	A	I	TA	D	I	A	A	A	TA	TA	TA	I	A	I	I	I
203	TA	TA	TA	TA	I	I	D	A	A	D	A	TA	TA	I	A	TA	I	A	TA	TA
204	A	I	A	I	I	D	D	I	D	A	TA	A	TD	TA	I	I	A	D	A	D
205	D	TA	I	TA	A	I	I	TA	A	D	D	TA	A	A	TA	D	TA	A	I	TA
206	TA	TA	TA	TA	D	A	TA	A	TA	I	A	A	TA	TA	A	I	A	I	D	A
207	I	TA	TA	A	D	I	A	I	D	A	TA	D	A	A	I	A	TA	TA	A	A
208	TA	TA	TA	TA	I	D	I	A	I	D	A	A	A	I	I	D	TA	TD	TA	TA
209	TA	A	A	TA	I	I	D	I	D	A	TA	TA	TD	A	TA	TA	TA	D	I	I
210	TA	TA	TA	TA	A	D	I	I	I	D	D	D	TA	TA	D	TA	TA	I	D	I

## Apéndice E. Registro fotográfico



Foto 1. Hospital General de Jaén

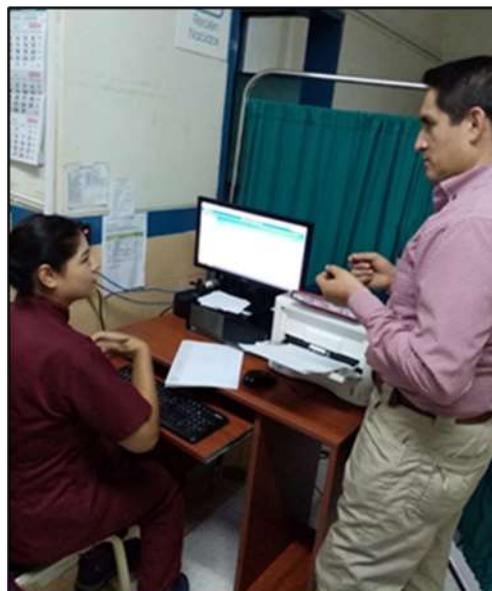


Foto 2. Presentación y explicación sobre la encuesta

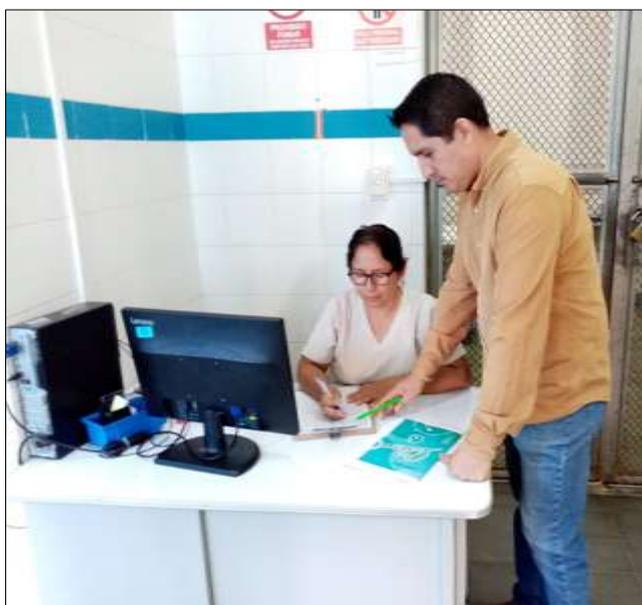


Foto 3. Diálogo y llenado de encuestas



Foto 4. Llenado de encuestas