



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL
HOSPITAL JOSÉ SOTO CADENILLAS DE LA PROVINCIA DE
CHOTA - 2015

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA

Br. SHINI ELIZABETH, ZAMBRANO BUSTAMANTE

ASESOR

Dr. ERICK CARLO, FIGUEROA CORONADO

CHOTA – PERÚ

2017

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a DIOS, por ser la luz que guía mi camino hacia nuevas metas, por brindarnos sabiduría en nuestra carrera en beneficio de nuestros pacientes que son la sociedad. A mis padres, hermanos y a toda mi familia, por todo el apoyo, la comprensión y el amor que me han brindado en cada momento de mi vida, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo dejo a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograrlo.

Shini

Agradecimiento

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación y apoyo constante de las autoridades del Hospital de Apoyo José Soto Cadenillas Chota.

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi Asesor Dr. Erick Carlo Figueroa Coronado por motivarme en la realización de esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en mi trabajo pues su capacidad para guiar este estudio ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos.

La autora

Presentación

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital de Apoyo José Soto Cadenillas Chota, 2015, con fines de obtener el grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud.

Esta investigación presenta información acerca de los elementos del clima organización que influyen y se relacionan con la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital de Apoyo José Soto Cadenillas Chota, durante el año 2015, en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos indican que efectivamente existen diversos factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal que labora en la institución, por lo que se busca en el futuro establecer mecanismos que permitan que el personal del Hospital de Apoyo José Soto Cadenillas Chota, se sienta satisfecho realizado e identificados profesionalmente y en general se sienta comprometido en mejorar su desempeño habitual.

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo se está presta a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio del personal que labora en el Hospital de Apoyo José Soto Cadenillas Chota, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en los servicios de salud.

Índice

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
ÍNDICE	V
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	IX
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Planteamiento del Problema	13
1.2 Formulación del Problema	18
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	19
1.5.1 Internacionales.	19
1.5.2 Nacionales.	23
1.5.3 Locales.	28
1.6 Objetivos	30
1.6.1 General.	30
1.6.2 Específicos.	30
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	32
2.1 Base Teórica	32
2.1.1 Teorías que sustentan el clima organizacional.	32
2.1.2 Clima Organizacional: Características y Dimensiones.	35
2.1.3 Beneficios de la medición del Clima Organizacional.	42
2.1.4 Cultura Organizacional.	50
2.1.5 Concepto de Satisfacción Laboral.	52

2.2 Marco conceptual	54
2.2.1 Clima Organizacional.	54
2.2.2 Satisfacción Laboral.	54
2.2.3 Cultura de la Organización.	54
2.2.4 Diseño Organizacional.	55
2.2.5 Potencial Humano.	55
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	56
3.1 Hipótesis	56
3.2 Variables	56
3.2.1 Variable: Clima organizacional.	56
3.2.2 Variable: Satisfacción Laboral.	57
3.1 Metodología	60
3.1.1 Tipo de Estudio.	60
3.1.2 Diseño.	60
3.3 Población y Muestra	61
3.3.1 Población.	61
3.3.2 Muestra.	61
3.4 Métodos de Investigación	63
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	64
3.5.1 Técnicas.	64
3.5.2 Instrumentos.	65
3.5.3 Validación y Confiabilidad del Instrumento.	66
CAPÍTULO IV: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	70
4.1 Análisis de los Resultados	70
4.2 Prueba de contrastación de la hipótesis	84
4.3 Discusión de los resultados	85
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	90
ANEXOS	94

Resumen

La presente investigación titulada CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL JOSÉ SOTO CADENILLAS DE LA PROVINCIA DE CHOTA - 2015 tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital de apoyo José Soto Cadenillas Chota durante el año 2015.

La investigación de tipo no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, tuvo una población constituida por 262 trabajadores del Hospital y una muestra de estudio tomada de manera intencionada integrada por 98 trabajadores. Se utilizaron los instrumentos EDCO para el clima organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral para el personal de salud ambos del ministerio de salud.

Para la contratación de la hipótesis se consideró con 1 grado de libertad y con un nivel de significancia de 0,004 lo que indica que el valor hallado se encuentra en la zona de aceptación, esto permite comprobar la hipótesis concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015. Las conclusiones mostraron que el 90,4 % del personal afirmó que el clima organizacional esta por mejorar y el 62,8 % del total del personal manifestaron que no se encuentran satisfechos laborando en el hospital en estudio.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, potencial humano

Abstract

This research entitled ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS RELATIONSHIP WITH job satisfaction of staff working SOTO JOSE HOSPITAL chains CHOTA PROVINCE - 2015 had as general objective, to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of staff working Hospital support José Soto Cadenillas Chota during 2015.

The research descriptive correlational no experimental cross section, had a population consisting of 262 hospital workers and a study sample intentionally taken by 98 workers. The EDCO instruments for organizational climate and job satisfaction questionnaire for health personnel both the Ministry of Health were used.

For the testing of the hypothesis was considered with 3 degrees of freedom and a significance level of 0.004 indicating that the value found is in the area of acceptance, that allows to test the hypothesis and concluded that there is significant relationship between organizational climate and job satisfaction of the personnel working in the Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015. The findings showed that 90.4% of staff said that organizational climate is to improve and 62.8% of total staff said they did not They are satisfied working in the hospital under study.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, human potentia

Introducción

Según Chiang, Salazar y Nuñez (2007) “la modernización del Estado es una necesidad en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo” (p.62), esto implica que, “la modernización de la gestión de cada una de las instituciones públicas, instaurando avances en materia de modernización y profesionalización en la administración del Estado” (Chiang et al., 2007, p.62)

Todo el Sistema de Salud en el Perú, Según Chiang et al (2007) se encuentra “en un proceso de cambio profundo para adaptarse a las exigencias del mundo moderno que lo ha llevado a insertarse en una senda de modernización” y “que incluye una reforma en todo el sistema, estableciendo como objetivo central la satisfacción de las necesidades del paciente, con eficacia, calidad y oportunidad” (Chiang et al., 2007, p.62)

El hospital como institución de salud Chiang et al. (2007) se define “como una organización con un espacio estructurado de prácticas de división y coordinación del trabajo, a través de las cuales se establecen relaciones entre el personal del hospital y un espacio de prácticas médicas” (p.62); esto es, “una estructura de prácticas a través de las cuales personal especializado se relaciona con personas enfermas o, en general, con problemas de salud” (Chiang et al., 2007, p.62)

Según Del Rio, Munares y Montalvo (2013) sostiene que “el clima de una organización es importante en el diagnóstico organizacional. Comprende el ambiente físico, estructura, ambiente social, comportamiento organizacional y características de sus miembros. Influyen la estructura de la organización, administración, reglas” (p.11) y las “normas, toma de decisiones, motivación, actitudes y la comunicación. El mejor enfoque utiliza las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos en el medio laboral” (Del Rio et al., 2013, p.11).

“En algunas instituciones de salud, existen conflictos entre los trabajadores y las autoridades y poco compromiso con el trabajo, lo que se

traduce en un clima organizacional desfavorable, y conlleva a falta de calidad en la atención” (Del Rio et al., 2013, p.11).

Chiang et al. (2007) “el clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales; esto potencia aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación (..). Valle” (p.62).

Según Chiang et al. (2007) señala que diversos “autores de una u otra forma han dejado establecido que el clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de las instituciones” (p.62). Teniendo en cuenta que “el clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es quien determina en las personas enraizamiento, arraigo y permanencia; Guedez; generando en el comportamiento eficacia, diferenciación, innovación y adaptación; Valle” (Chiang et al., 2007, p.62)

Desde el punto de vista, Chiang et al. (2007) señala que “el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables importantes en el desarrollo de las actividades laborales en los establecimientos de salud. Según Sohi” (p.62), se debe “iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal de acuerdo con estos resultados” (Chiang et al., 2007, p.62)

Para llegar a ello, Chiang et al. (2007) señala que “hay que identificar cuáles son los diferentes factores que hacen difícil dar cumplimiento a estos desafíos. Esta tarea se debe efectuar en función de la identificación de aquellos elementos que contribuyan y obstaculicen el cumplimiento de los objetivos institucionales” (p.62);y “con toda esta información se pueden generar acciones que permitan alinear los objetivos organizacionales con las necesidades de los pacientes” (Chiang et al., 2007, p.62),

Este estudio pretende despertar la reflexión de los directivos hospitalarios sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas de la provincia de Chota - 2015, considerando que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización.

“Estudia el clima organizacional y la satisfacción laboral, dos variables del comportamiento organizacional, se establece una relación entre ellas y somete los cuestionarios a un análisis estadístico, para observar la validez con la cual se comportan” (Chiang et al., 2007, p.62).

A través del desarrollo de esta investigación se pretendió estudiar a fondo todos los factores englobados en torno al clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital de Apoyo José Soto Cadenillas Chota, en ambos turnos de atención, por medio de la realización de encuestas de tipo cerrada y personal, el estudio de los procesos que conlleva esta atención, el análisis de los datos arrojados del instrumento de evaluación aplicado a la población en estudio, validación del estudio, las conclusiones y sugerencias pertinentes.

La investigación está organizada en cuatro capítulos:

El capítulo I, hace referencia a la situación problemática sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector salud; así como a los antecedentes que se han realizado sobre este tipo de investigaciones, tanto a nivel local, nacional e internacional. Del mismo modo en este capítulo queda determinado el objetivo de esta investigación.

En la segunda parte se abordó los elementos teóricos que encuadran dentro del estudio, tratados por diversos autores que relacionan los fundamentos del clima organizacional y la satisfacción laboral que nos ayudan a entender y buscar estrategias de solución.

La orientación metodológica para esta investigación se encuentra en el capítulo III. En este estudio no experimental, transaccional, y correlacional, los

datos obtenidos se procesaron e interpretaron haciendo uso de la estadística descriptiva.

En el capítulo IV se detalla la discusión de los resultados interpretando y analizando cada cuadro presentado, respondiendo de esta manera a los objetivos planteados.

Finalmente, en el capítulo V se presentan las conclusiones y sugerencias a las que se arribaron, luego del análisis e interpretación de los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos; las referencias bibliográficas de todos los libros y otros medios consultados; así como los anexos que servirán para explicar y aclarar el proceso de investigación.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

A nivel mundial, Gutierrez (2007) señala que “la cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas” (p.1).

Para Gutierrez (2007) manifiesta que “en la actualidad la cultura organizacional en los servicios del sector salud, amerita de profesionales que asuman el rol en la atención al paciente con un alto nivel de responsabilidad y ética” (p.1), es así “como amplio liderazgo que motive cambios significativos según el área de competencia” (Gutierrez, 2007, p.1).

De esta manera, Gutierrez (2007) sostiene que en “la práctica profesional en salud debe ser capaz de responder a los cambios que experimentan las organizaciones que brindan atención a la salud como parte del concepto organizacional con verdadera autonomía e identidad profesional centrada en valores” (p.2), y el “trabajo de equipo que exige motivación, participación e interacción entre sus integrantes, lo que contribuye en gran medida a lograr estilos de cultura fuerte que se adapten a los nuevos paradigmas que plantea la atención de Salud” (Gutierrez, 2007, p.2).

Castillo (2014) señala que, en Chile, en año 2011, Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo, manifiesta que:

En cuanto a la relación de la satisfacción laboral con el clima organizacional, existen muchos estudios que la reafirman. Una institución pública en Chile evidencia la relación directa existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral: Cuanto más favorable es la percepción del clima laboral en la organización, mayor va a ser el nivel de satisfacción que los trabajadores presenten hacia su trabajo en general. (p.12).

Según Anónimo (2015a) en España en el 2015, Según la directora de Marketing y Comunicación de Adecco, Margarita Álvarez: “el 40% de los trabajadores alcanza la satisfacción laboral en el momento en que es capaz de disfrutar y divertirse cuando realiza su trabajo, según el análisis de la consultora de Recursos Humanos Adecco” (párr.2).

Para el 20% de los trabajadores, un buen ambiente laboral y el compañerismo son las piezas fundamentales para alcanzar la felicidad en el trabajo. En menor medida, son primordiales para el empleado el salario, el reconocimiento de los jefes y compañeros, la flexibilidad laboral, la coherencia de la dirección de la empresa y la disposición de recursos necesarios para poder desempeñar de forma adecuada el trabajo, según concluye la consultora. (Anónimo, 2015a, párr.3)

Para Anónimo (2015a) “según el estudio de Adecco, hombres y mujeres muestran un comportamiento diferente a la hora de alcanzar la felicidad en el trabajo. Los hombres otorgan mayor importancia al salario que ellas (15% frente al 11% de las mujeres)” (párr.4). En cambio, “la estabilidad es más relevante entre el sexo femenino (9% en mujeres, frente al 6% en hombres), al igual que ocurre con la flexibilidad laboral (7% en mujeres, frente a un 1% en hombres)” (Anónimo, 2015a, párr.4).

Anónimo (2015a) señala que “por edades, mientras que los empleados mayores de 55 años valoran en mayor medida la estabilidad, los de 35 a 44 años apuestan por la flexibilidad horaria” (párr.5), y “los menores de 24 años necesitan realizarse profesionalmente para poder ser felices en su empleo” (Anónimo, 2015a, párr.5).

Según Marrero (2015) señala que, en México, en el año 2012, Juárez, señala que “existe una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de una institución de salud, ambos índices presentan alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y un buen clima organizacional” (Marrero, 2015, p.43). Es decir, “que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de

salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios al derecho habiente” (Marrero, 2015, p.43).

En México.2012, según González, Elvira Estado reportan que existe “un 30% de trabajadores de salud con conflictos en clima laboral, 25.9% con baja motivación e insatisfacción laboral y el 28.3% presenta síndrome de Burnout” (González & Pérez, 2012, p.8).

En España Según los datos del Barómetro del Clima Laboral Accor-2008, el 27,9%, considera que el trabajo afecta a su salud y, entre las causas más mencionadas, destaca el estrés., la satisfacción de los empleados respecto a su trabajo se sitúa en un 66%, frente al 74% de hace tres años, cifras que se encuentran por debajo de las aportadas por otros trabajadores europeos. (De Vicente, Magán, Berdullas, & Elena, 2009, p.5).

En Pennsylvania y escocia. Enfermería Global N°18.2010 El estudio concluyó que los enfermeros que trabajan en hospitales que reciben poco apoyo administrativo para el cuidado de enfermería, relataron que presentan dos veces más insatisfacción profesional y presentaron niveles de burnout por encima de lo aceptable para estos profesionales de un 54% y 34%.

Según Anónimo (2015b) En Colombia. “El consejo de Seguridad, junio de 2014 Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS). En estos últimos tiempos existe una epidemia escondida a la que deben hacer frente los sistemas de salud de los países” (párr.1).

Anónimo (2015b) señala que “lo cierto es que a junio del 2013 se registraron en Colombia 10.246 enfermedades laborales calificadas” (párr.5), por otro lado, “según cifras de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y de Trabajo en el Sistema general de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo de Colombia” (Anónimo, 2015b,párr.26), y “el 90 por ciento de las enfermedades laborales en el país corresponden a las lesiones músculo esqueléticas, seguidas de patologías auditivas con el 4%, trastornos mentales

1.1%, y lesiones de la piel 1.0%” (Anónimo, 2015b,párr.26), lo cual representa un aumento del 6,52% con respecto al 2012.

Muchos factores pueden contribuir - ya sea individualmente o en combinación - para el desarrollo de estas enfermedades como: alta demanda de trabajo, falta de control sobre el trabajo, baja satisfacción laboral, trabajo repetitivo, alto ritmo de trabajo, presión de tiempo, falta de apoyo de colegas y superior. (Anónimo, 2015b, párr.30-32)

Según Del Rio et al. (2013) señala que en el Perú:

Se realizó un estudio sobre Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica los resultados arrojaron que del total de trabajadores que participaron en el estudio, 29% fueron técnicos, 14% personal administrativo, 14% médicos, 12% enfermeras, 12% otros profesionales, 8% artesanos, y 11% servicios diversos. El 52% fue de sexo femenino. (p.13)

Del Rio et al. (2013) señala que “el clima organizacional, percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164” (p.13) es decir, “un clima organizacional por mejorar. El 12% de trabajadores percibió un clima no saludable, el 75% por mejorar y el 13 % un clima saludable” (Del Rio et al., p.13).

En este contexto, el Hospital José Soto Cadenillas, de nivel II - 1, atiende a la población del distrito de Chota, con aproximadamente 8,700 habitantes y como centro referencial atiende a la población de los establecimientos de salud de la DISA Chota (cuya población es 313,634 habitantes) correspondientes a las Redes de salud Chota, Santa Cruz y Bambamarca. Sin embargo, a pesar de la antigüedad de su creación (1975) y de contar con una amplia infraestructura, la atención brindada a la población (SIS y no SIS) está basada a atender a como dé lugar, a la mayor cantidad de pobladores.

Según Podesta (2012) “Los Lineamientos de Política Nacional de Salud, “donde se recoge de manera explícita la preocupación por el desarrollo de calidad de la atención de salud a través de su Quinto Lineamiento titulado” (p.54):

Mejoramiento progresivo del acceso a los servicios de salud de calidad y se traza como objetivo estratégico ampliar la oferta, mejorar la calidad y la organización de los servicios de salud del sector según las necesidades y demanda de los usuarios. (Podesta, 2012, p.54)

En el Hospital José Soto Cadenillas se ha observado que no cuentan con protocolos de trabajo por lo que el personal trabaja de acuerdo a su experiencia o capacitación sin concordancia, según refieren los directivos no permitiendo una articulación de criterios en los procedimientos produciendo altercados y disputas. En las prácticas se pudo evidenciar que los profesionales se expresan través de gritos y miradas adustas, según algunas enfermeras expresaron que los médicos intervienen en sus reportes dando sus opiniones frente al cuidado de los pacientes. Según algunos técnicos de enfermería y administrativos no se sienten identificados al servicio y no creen que haya trabajo en equipo con los demás miembros del personal; asimismo puntualizaron que sus remuneraciones no compensan el alto grado de estrés que sienten. Organizacionalmente no se observa una estructura jerárquica ni jefaturas establecidas y existe el manual de organización y funciones documento que es conocido, pero no se aplica por el personal.

A través de una entrevista aplicada al personal asistencial del Hospital (50 trabajadores) han sido seleccionados tomando en cuenta los principales servicios que brinda el hospital: médicos (8); enfermeras (9), obstetras (10), técnicos en enfermería (8), personal administrativo (10), personal de servicio (5). Las entrevistas realizadas se efectuaron considerando que el informante (entrevistado), tiene la condición de anónimo, con la finalidad de no sesgar lo expresado en la entrevista por la percepción a alguna represalia por la información que pueda proporcionar.

Con la finalidad de recoger información de la realidad investigada, se pudo obtener la siguiente información

El 60 % de los encuestados afirmaron que son pocas las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo y escasas son las oportunidades que le ofrece de hacer las cosas que le gustan. El 100% afirmó que se sienten muy insatisfechos por el salario que reciben y que no compensan en lo absoluto el riesgo al que están expuestos en su centro de trabajo (La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo). El 55% afirmaron que se evidencian complicaciones con las relaciones personales con sus superiores asumiendo que todos deben de recibir igualdad y justicia en su centro de trabajo. Expresaron también la totalidad de los entrevistados que su participación en las decisiones es muy escasa centrándose sólo en los directivos las disposiciones. También afirmaron que es escaso el grado en que la institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales de trabajo relativas al hospital.

Manifestaron finalmente que la supervisión ejercida sobre los trabajadores puede ser considerada como hostilidad laboral.

Desde esta perspectiva se planteó la siguiente interrogante:

1.2 Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas de la provincia de Chota, 2015?

1.3 Justificación

La presente investigación se justifica en la necesidad de conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción del personal de salud en el Hospital José Soto Cadenillas de la ciudad de Chota, además de identificar la realidad problemática respecto estas dos variables

ayudando en la evaluación de los servicios de salud, así como en la calidad del servicio que brinda esta institución.

Del mismo modo prevé la preparación de los trabajadores a mantenerlos expectantes frente a una realidad competitiva en la sociedad. También contribuirá a tener un mayor reconocimiento de los servicios que ofrece esta institución pública en el mercado laboral de esta parte del país, pues si el clima organizacional encontrado resulta positivo, el valor agregado será la atención de calidad, lo cual repercute en los usuarios y en la propia satisfacción laboral.

Esta investigación además es importante pues no existen investigaciones relacionadas al tema en nuestra Institución, por lo tanto, sus resultados permitirán que en un futuro se mejoren las condiciones laborales de los miembros de la institución, así como mejore el clima organizacional, dando a comprender que un trabajador satisfecho y con un ambiente organizacional saludable podrá brindar un mejor siempre un mejor servicio.

1.4 Limitaciones

Se consideró una limitante al grado de instrucción de algunos sujetos de análisis ante el desarrollo correcto de los cuestionarios, la cual se superó explicando con paciencia y detalladamente cada una de las interrogantes planteadas.

1.5 Antecedentes

1.5.1 Internacionales.

Apuy (2009) en su investigación titulada: “Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio – noviembre 2008” (p.1), tuvo como objetivo general “conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la

satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela” (Apuy, 2009, p.1).

Realizada en 45 personas, en todos los niveles de Enfermería y en los tres turnos, mediante la aplicación de dos instrumentos: una entrevista estructurada a los funcionarios y la observación directa de esta unidad para establecer la influencia de los factores del clima y su relación con la satisfacción laboral. Es una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva. (Apuy, 2009, p.1)

Apuy (2009) “los resultados de su estudio reflejan que: la mayoría del grupo corresponde a mujeres, un 44% son solteros, en general son adultos jóvenes entre edades menores de 25 hasta 34 años” (p.1). Además, “la antigüedad en la institución y en el servicio, es un período menor de 5 años en ambos, el 49 % tiene nombramiento interino y un 53%, tienen un grado académico superior al puesto actual” (Apuy, 2009, p.1).

Según Apuy (2009) “el grupo muestra satisfacción con la jefatura respecto a mejorar las condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones humanas son buenas, también perciben tienen oportunidad de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior” (Apuy, 2009, p.1). En contraposición, “existe insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad” (Apuy, 2009, p.2). Además, “el grupo considera hay personas que se expresan mal del servicio y en ocasiones se oponen al cambio, respecto a los valores colectivos, tampoco se da el trato adecuado a los bienes patrimoniales” (Apuy, 2009, p.2).

“En infraestructura existen criterios de insatisfacción en la mayoría de los indicadores evaluados: condiciones del ambiente físico, las

medidas de seguridad, en cantidad y calidad de los equipos, el personal considera inadecuados” (Apuy, 2009, p.2).

Según Apuy (2009) “en la variable del recurso humano, existe disconformidad respecto al salario, la sobrecarga de trabajo y variabilidad del mismo, aunado a la carencia de personal” (p.2) y, “de capacitación, sienten insatisfacción y frustración, en esta área, el 35% de los empleados desea ser reubicado en otro servicio” (Apuy, 2009, p.2).

Se concluye existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería. El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente por lo que hay satisfacción personal y en general, se siente comprometido en el mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad. (Apuy, 2009, p.2)

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en su investigación sobre el “Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico” (p.11), estableció que, “mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, este trabajo pretende 2 objetivos principales” (Bernal et al., 2015, p.11) Primero, “examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables” (Bernal et al., 2015, p.11)

El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar

estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada.
(Bernal et al., 2015, p.11)

Noriega y Pría (2011) En su investigación: “Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores” (p.1) exponen que, “el clima organizacional se considera un factor que refleja las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para desempeñarse en el contexto laboral” (Noriega & Pría, 2011, p.116). El objetivo fue “mostrar el proceso de construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores” (Noriega & Pría, 2011, p.116). Para ello “se identificaron 20 criterios en las dimensiones: estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación y comportamientos individuales” (Noriega & Pría, 2011, p.116); además, “se elaboraron además 60 ítems que se presentaron como enunciados en un cuestionario de respuestas dicotómicas cuya validación de contenido se realizó con expertos a partir de la metodología propuesta por Moriyama” (Noriega & Pría, 2011, p.116).

La muestra para evaluar la confiabilidad estuvo constituida por 89 trabajadores de 5 Grupos de Control de Vectores en la provincia Ciudad de La Habana. Se calculó el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de Mac Nemar para comprobar la estabilidad y el coeficiente Alfa de Cronbach, para la consistencia interna.
(Noriega & Pría, 2011, p.116)

Según Noriega y Pría (2011) señala que “en la validez de construcción se analizaron la validez convergente y divergente y la asociación ítem/dimensión mediante el coeficiente de contingencia” (p.116) sus resultados fueron, “luego de dos rondas, los expertos valoraron satisfactoriamente la totalidad de los ítems. La consistencia interna resultó en general elevada y al interior de las dimensiones, moderada, al igual que la estabilidad” (Noriega & Pría, 2011, p.116).

La relación ítem/dimensión mostró asociaciones de débiles a moderadas; y se encontró concordancia entre la clasificación de los ítems según el diseño del instrumento y las obtenidas luego de evaluar las asociaciones ítem/dimensión. Concluyéndose que se dispone de un instrumento válido y confiable para ser aplicado en la evaluación del clima organizacional en Grupos de Control de Vectores. (Noriega & Pría, 2011, p.116)

Rodriguez, Retamal, Lizana, & Cornejo (2008). En su trabajo “Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena” (p.1). Universidad de Talca – Chile. Nos expresa que: “(...) en la actualidad la Gestión de Recursos Humanos ha ido tomando importancia para las organizaciones, en especial para los servicios públicos, pues resulta ser un área de interés que ayuda a generar ventajas competitivas para cualquier organización, según Sziklai” (Rodríguez et al., 2008, p.1). Por esta razón, “la realización de investigaciones organizacionales, que tomen en cuenta variables como el clima organizacional, la satisfacción laboral o el desempeño, toman especial relevancia” (Rodríguez et al., 2008, p.1), pues esto, “contribuyen en la detección de necesidades de capacitación o entrenamiento, de tal forma que un buen diagnóstico identificará las variables críticas a potenciar en una determinada organización” (Rodríguez et al., 2008, p.1).

Así mismo propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella, constituyéndose en un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran.

1.5.2 Nacionales.

Arias y Zegarra (2013) “Clima organizacional, síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa” (p.37).

Arias y Zegarra (2013) el objetivo de este estudio fue: “la valoración del clima organizacional en el Hospital Regional de enfermedades Neoplásicas de Arequipa (IREN-SUR), además de evaluar el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en los trabajadores, para luego establecer correlaciones entre estas variables” (p.37). Para este estudio, “se evaluó a 93 trabajadores del hospital (67.7% mujeres y 32.3% varones) con un rango de edad entre 19 y 62 años, con una edad promedio de 34 años” (Arias & Zegarra, 2013, p.37).

Los trabajadores administrativos hacen el 57% de la muestra y el restante 43% lo constituyen el personal de salud. Se utilizaron tres instrumentos: el Cuestionario de Clima Organizacional, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento en Situaciones de Estrés. (Arias & Zegarra, 2013, p.37)

Arias y Zegarra (2013) los resultados de su estudio reflejan que: “existen un clima organizacional óptimo y bajos niveles de síndrome de burnout en la gran mayoría de trabajadores” (p.37). Sin embargo, “el reconocimiento y el sueldo fueron los aspectos menos satisfactorios. No se encontraron relaciones significativas entre clima organizacional y Burnout, pero sí entre clima organizacional y el estilo de afrontamiento activo, que fue el más predominante” (Arias & Zegarra, 2013, p.37). Asimismo, “el afrontamiento activo se relaciona con la edad, el sexo, el estado civil, el número de hijos y el tipo de trabajo que se realiza ($p < 0.05$)” (Arias & Zegarra, 2013, p.37).

Desde su punto de vista, Gutierrez (2007) señala que en la investigación de Casas y Echevarría en 1999: sobre “Clima Organizacional en el Centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao / Red Bonilla – La Punta)” (p.3) con el objetivo de “determinar el Clima Organizacional en las unidades de dicho establecimiento, que permita recabar la información, sobre aquellos factores que pudieran estar

influyendo en él. El estudio fue realizado en una población de 100 personas entre trabajadores y pacientes” (Gutiérrez, 2007, p.3).

En 1999, Casas y Echevarría, “concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en el clima organizacional del centro, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado” (Gutierrez, 2007, p.3). Además, “por pensar que los sueldos devengados en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma” (Gutiérrez, 2007, p.3).

Según Gutierrez (2007) señala que las autoras de la investigación manifiesta que:

Otro factor que influye en la fuente de insatisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de salud, especialmente los médicos que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones. (p.4)

Por último, Gutiérrez (2007) “expresa que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que este personal encuentre oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes” (p.4), y “progreso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer al centro y se identifican con él” (Gutiérrez, 2007, p.4).

Del Río et al. (2013) En su investigación “Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica” (p.11), tuvo como objetivo “identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica. El estudio descriptivo transversal, incluyó 7 grupos ocupacionales contando con 178 trabajadores del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales” (Del Río et al., 2013, p.11). Se utilizó, “el instrumento fue

un cuestionario con 55 preguntas a través de las cuales se valoró el potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, con sus 11 dimensiones” (Del Río et al., 2013, p.11). Se calificó, “según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275” (Del Río et al., 2013, p.11).

Del Río et al. (2013) resultados: “El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable” (p.11). Además, “de las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable” (Del Río et al., 2013, p.11). Sin embargo, “la identidad según grupos ocupacionales, tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos” (Del Río et al., 2013, p.11). Las conclusiones a las que se llegaron fueron: “implican que este estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional” (Del Río et al., 2013, p.11).

Gutiérrez (2007) En la tesis de Maestría “Cultura organizacional de las enfermeras del Hospital El Carmen Huancayo Universidad Peruana Los Andes – UPLA” (p.1) es un estudio descriptivo explicativo cuyos instrumentos fueron Cuestionario para enfermeras y cuestionario para pacientes/familiares, teniendo como objetivo general “determinar la cultura organizacional del profesional de Enfermería y su influencia en la atención a los pacientes del Hospital EL CARMEN Huancayo (Junín) del 1° de Abril Al 20 de Agosto del 2007” (Gutierrez, 2007, p.2).

Este estudio, Gutierrez (2007) concluyó que “la cultura organizacional del profesional de enfermería del hospital El Carmen es débil, ya que el área asistencial no guarda coherencia alguna con el área implícita (creencias, valores) observándose en el grupo de referencia que integran” (p.5), tales como: “actitudes conformistas, impulsivas,

culpabilidad, temor a represalias, temor a ser reprendido, oportunismo y resistencia al cambio por el estilo de liderazgo imperante de enfermería, evidenciándose que la misión y visión no son compartidas” (Gutierrez, 2007, p.5), además, “los conflictos no son controlados por los jefes inmediatos, las relaciones interpersonales son de rivalidad, división e individualismo, no hay predisposición al trabajo en equipo, inadecuada distribución de recursos humanos” (Gutierrez, 2007, p.4) y la “falta de estímulos e incentivos al personal, lo que impide una conciencia plena de la importancia de una cultura fuerte para alcanzar el éxito con pro actividad” (Gutierrez, 2007, p.4).

Sobre la base de los indicadores valorados los pacientes coinciden que, la atención de enfermería en el hospital el Carmen resulta deficiente, tal como se observó en los resultados del periodo de estudio, comprobándose con el grado de insatisfacción del paciente. (Gutierrez, 2007, p.5)

Gutierrez (2007) señala que “el profesional de Enfermería en el Hospital El Carmen no cumple a cabalidad con las funciones hecho que está vinculado al mayor desconocimiento de la visión y misión del hospital, la falta de trabajo en equipo” (p.5), y “la poca calidez que brindan las enfermeras durante el trato a los pacientes, así como, la falta de integridad personal y sinceridad entre colegas de trabajo” (Gutierrez, 2007, p.5), todo lo, “cual repercute negativamente en el grado de insatisfacción de los pacientes y familiares en la mayoría de los servicios” (Gutierrez, 2007, p.5).

Monteza (2010). En su investigación “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud – Chiclayo” (p.1)

Menciona que existe una tendencia de la gran mayoría de enfermeras a calificar el clima laboral como medianamente favorable; predominando como potencial la autorrealización

estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital. (Monteza, 2012, p.61)

Además, Monteza (2012) “existe la falta de fortalecimiento de, los beneficios sociales y/o remunerativos, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficiente” (p.61).

1.5.3 Locales.

No existen estudios publicados respecto a este tema, aplicados en la Región Cajamarca, sin embargo, entendiendo que la insatisfacción laboral por causas organizacionales o de la organización diversas, se ve reflejada en la calidad de servicio prestado, considero importante citar a Díaz, en el 2013. Propuesta de intervención para mejorar la producción de atenciones del Seguro Integral de Salud en la Dirección Subregional de Salud Chota, quien nos describe como realidad problemática: la deficiencia de las atenciones y coberturas del S.I.S. (que se van a resumir en baja producción del S.I.S.), producto de la insatisfacción laboral entre personal contratado y nombrado, expresando lo siguiente:

(...) en el año 2011, se ha tenido solo una concentración de 4 atenciones por asegurados al año, solo el 75% de los usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud, han acudido al menos una vez al año para una atención dejando el 25 % de los afiliados sin atenciones SIS.

En el año 2012, hasta octubre, se tiene la misma tendencia, con una clara disminución de la concentración de atenciones en niños menores de 1 año, esto básicamente porque solo se tiene el 32% de población Afiliada al SIS, en el resto de grupos etáreos existen brechas en prestaciones según corresponde a su edad del asegurado, siendo

entre ellos el suplemento nutricional, consejería nutricional, trabajo extramural, controles prenatales, profilaxis antiparasitaria, atenciones de los adolescentes, entre otras.

Se ha identificado que los personales nombrados en los establecimientos de salud hacen muy poca cantidad de atenciones SIS o no hacen ninguna, teniendo como argumentos: que trabajen los contratados que ganan más, que de eso les pagan, yo ya trabajé hace tiempo ahora les toca a los profesionales jóvenes, no sé cómo hacer las atenciones porque no asistí a las capacitaciones, el reembolso de presupuesto SIS solo es manejado por los jefes y no dan cuenta”, entre otros.

Así mismo, el personal SERUMS, es entrenado en muy poco tiempo, el mismo que en las actividades en su establecimiento de salud no registra Formatos de Atenciones (FUAs), porque no sabe y aún no tiene la habilidad para desarrollar actividades con los asegurados.

En el 2012, se ha incrementado la producción SIS en 10% en relación al promedio de producción del año 2011, lo cual es aún insuficiente por la cantidad de población afiliada al SIS y las oportunidades perdidas para registro en FUAs las actividades desarrolladas.”

Por lo expuesto, puedo indicar que se percibe de mala calidad, el servicio prestado por el S.I.S. y en muchos de los casos se presume que sea el inicio de una mala atención en los servicios que se ofrezcan. Además, Díaz en el 2013, p. 10; indica que las posibles causas de este mal servicio son: errores en el llenado de formatos de atención, personal de salud desmotivado, personal de salud poco comprometido, entre otros.

Por lo tanto, Calcina (2015) manifiesta que, partiendo de lo expuesto por Sosa en el 2006, al definir que “(...) la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo” (p.6). Por ende, “el

conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los usuarios o clientes internos” (Calcina, 2015, p.6), además en “su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas, debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales (...)” (Calcina, 2015, p.6).

1.6 Objetivos

1.6.1 General.

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital de apoyo José Soto Cadenillas Chota, 2015.

1.6.2 Específicos.

- Diagnosticar el nivel de clima organizacional en sus tres dimensiones de cultura de la organización, diseño organizacional y potencial humano en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.
 - Identificar el nivel de clima organizacional en general del personal del Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015. a través de un cuestionario para el estudio del Clima organizacional.
 - Diagnosticar el nivel de la satisfacción laboral, según las dimensiones de trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de Trabajo del personal que labora en el Hospital de apoyo José Soto Cadenillas Chota, 2015.
 - Identificar el nivel de satisfacción laboral en general del personal del Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015. a través de una encuesta de satisfacción del personal de Salud.

- Contrastar los resultados obtenidos para validar la hipótesis planteada

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Base Teórica

Según Bernal et al. (2015) “uno de los factores que de acuerdo con la literatura influye en las percepciones y opiniones de las personas es precisamente el clima organizacional” (p.9), y, “entendiéndose este como el conjunto de características que definen el ambiente de trabajo de una organización y que ejerce efecto sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los individuos” (Bernal et al., 2015, p.9).

2.1.1 Teorías que sustentan el clima organizacional.

“De acuerdo con Brunet, dentro del concepto de clima organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: escuela Gestalt y funcionalista” (Edel & García, 2007, párr.1).

La primera de ella es la Escuela Gestalt, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. (Edel & García, 2007, párr.2)

Según esta escuela, Monteza (2012) señala que “los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo” (p.18). Esto quiere decir que, “la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento” (Monteza, 2012, p.18), y, “para la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias

individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio” (Monteza, 2012, p.16).

Es pertinente mencionar que la escuela gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste. (Monteza, 2012, p.51)

Como regla general, Monteza (2012) señala que “cuando la escuela gestaltista y la funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan” (p.50). Además, “las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea” (Monteza, 2012, p.53), por ejemplo: “si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo” (Edel & García, 2007, párr.4).

“En 1998, Navarro et al., hacen referencia a las siguientes escuelas: Estructuralistas, humanistas sociopolítica y crítica” (Edel & García, 2007, párr.5).

Según Edel y García (2007) “para los estructuralistas, el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad” (párr.6), teniendo en cuenta, “el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individual” (Edel & García, 2007, párr.6). Aunque, “con esto, los autores no pretenden negar la influencia

de la propia personalidad del individuo en la determinación del significado de sucesos organizacionales, sino que se centra especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva” (Edel & García, 2007, párr.6).

“Para los humanistas, el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización” (Edel & García, 2007, párr.7).

Por su lado, Edel y García (2007) nos dice que “dentro de las corrientes sociopolítica y crítica, afirma que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización” (párr.8); esto, “se refiere a las actitudes subyacentes, a los valores, a las normas y a los sentimientos que los profesores tienen ante su organización” (Edel & García, 2007, párr.8).

Después de haber especificado las escuelas subyacen al concepto de clima organizacional, es recomendable mencionar que en el presente estudio se adopta la teoría de clima organizacional o de los sistemas de organización que propone Likert. Dicha teoría permite estudiar en términos de causa-efecto la naturaleza de los climas y además permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. (Edel & García, 2007, párr.9)

Edel y García (2007) señala que “Likert sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables. La primera de ellas son las causales referidas a: estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras” (párr.10). Es por ello, que se tiene en cuenta, “las variables intermediarias, se tiene que estas reflejan el estado interno y la salud de una empresa educativa y constituyen los procesos organizacionales” (Edel & García, 2007, párr.10); al respecto se mencionan las siguientes: “motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras. Las

variables finales son el resultado obtenido de las dos anteriores e impacta fuertemente a la organización en la productividad, ganancias y pérdida” (Edel & García, 2007, párr.10).

2.1.2 Clima Organizacional: Características y Dimensiones.

Según Edel y García (2007) “se pertinente mencionar que es interés del presente estudio profundizar en las variables consideradas como intermediarias, sin que por ello se dejen de analizar aquellas que resulten durante la aplicación de instrumentos cualitativos” (párr.11), pues “la ventaja de estos es precisamente aportar elementos de análisis que escapan a la predeterminación del proceso de investigación” (Edel & García, 2007, párr.1). Con ello, “rescatan las percepciones esenciales de los participantes que resulten claves para comprender el objeto de estudio. En esta línea de ideas, se reconoce que el clima organizacional es un sistema abierto al contexto interno y externo de la comunidad educativa” (Edel & García, 2007, párr.11).

Según la Dirección de calidad del Ministerio de Salud (MINSA, 2012) define al Clima organizacional:

Como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (p.16)

Según Bernal et al. (2015) “estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramienta estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave” (p.9) que va a “permitir elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación”

(Bernal et al., 2015, p.9), y “el RPP desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo” (Bernal et al., 2015, p.9).

Diferentes estudios realizados en el contexto nacional e internacional muestran evidencia de lo antes mencionado, al concluir en sus investigaciones que un adecuado entorno laboral favorece, entre otros aspectos, la satisfacción de los empleados de la salud, y esta, a su vez, los resultados y la calidad de la atención médica. (Bernal et al., 2015, p.9)

De igual forma, Bernal et al. (2015) señala que “diversos autores señalan que estudiar el ambiente de trabajo representa áreas de oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las instituciones médicas” (p.9), ya que “al analizar esta variable se obtiene información útil para la mejora continua en las condiciones laborales y los estándares de calidad en salud” (Bernal et al., 2015, p.9). Por tanto, “derivado de estas aseveraciones se puede señalar que el clima organizacional representa la antesala en el aseguramiento de la calidad de los servicios de salud” (Bernal et al., 2015, p.9).

Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (MINSAL, 2009, p.16)

Según MINSAL (2009) “el estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo” (p.16), con el fin de “elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano” (MINSAL, 2009, p.16).

Para MINSA (2009) “la elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos” (p.17). Por tanto, “muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional” (MINSA, 2009, p.17).

MINSA (2009) “al evaluar el clima organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras” (p.17), lo que, “permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación” (MINSA, 2009, p.17).

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del clima organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención. (MINSA, 2009, p.17)

Para MINSA (2009) sostiene que “un clima organizacional estable es una inversión a largo plazo” (p.17).

MINSA (2009) señala las siguientes “características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros” (p.17).

- “Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales” (p.17).
- “Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización” (p.17).

- “Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización” (p.17).
- “Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)” (p.17)
- “Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales” (p.17).
- “Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización” (p.17).
- “Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización” (p.17).

Desde su punto de vista, Cabello (2015) señala que “un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización” (p.11). Además, “entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.” (Cabello, 2015, p.11). y las “consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc.” (Cabello, 2015, p.11).

“En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado” (MINSa, 2009, p.20).

Para MINSa (2009) “El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico” (p.20).

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos. (MINSAs, 2009, p.20)

Las **dimensiones** del clima organizacional “son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos” (Monteza, 2012, p.19).

Por esta razón, MINSAs (2009) señala que “para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas” (p.21)

1. Comunicación. “Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección” (MINSAs, 2009, p.21).

2. Conflicto y cooperación. “Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización” (MINSAs, 2009, p.21).

3. Confort. “Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable” (p.21).

4. Estructura. “Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo” (MINSAs, 2009, p.21).

“La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado” (MINSa, 2009, p.21).

5. *Identidad.* “Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (MINSa, 2009, p.21).

6. *Innovación.* “Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas” (MINSa, 2009, p.21).

7. *Liderazgo.* “Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados” (MINSa, 2009, p.21), Además, “no tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural” (MINSa, 2009, p.21).

8. *Motivación.* “Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización” (MINSa, 2009, p.21).

9. *Recompensa.* “Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización” (MINSa, 2009, p.21), pero siempre, “y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo” (MINSa, 2009, p.22).

10. Remuneración: “Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores” (MINSa, 2009, p.22).

11. Toma de decisiones. “Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización” (MINSa, 2009, p.21)., así como, “el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos” (MINSa, 2009, p.22).

Según MINSa (2009) define las siguientes variables relacionadas al clima organizacional:

Potencial Humano.

“Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. En esta variable se evalúan cuatro dimensiones: liderazgo, innovación, recompensa y confort” (MINSa, 2009, p.18).

Diseño organizacional (estructura).

“Según Chester, Bernard; las organizaciones son: un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas” (MINSa, 2009, p.18). Además, “en el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones” (MINSa, 2009, p.18), tales como: “la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización. En esta variable se evalúan cuatro dimensiones: estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional, remuneración” (MINSa, 2009, p.18).

Cultura de la Organización.

Según MINSA (2009) “una cultura no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas” (p.18), y “los patrones de comportamiento, lo que se convierte en la cultura de esta organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente” (MINSA, 2009, p.18), o “improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de las organizaciones se establezcan desde un principio. En esta variable se estudian tres dimensiones: identidad, conflicto y cooperación y motivación” (MINSA, 2009, p.19).

2.1.3 Beneficios de la medición del Clima Organizacional.

Según MINSA (2009) señala diez beneficios de la medición en el clima organizacional

- 1) “Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la organización” (p.24).
- 2) “Establecer el valor promedio del clima Organizacional y comparar el Clima organizacional en los diferentes departamentos o áreas” (p.24).
- 3) “Establecer Benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa” (p.24).
- 4) “Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional” (p.25).

5) “Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización” (p.25).

6) “Disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales” (p.25).

7) “Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales” (p.25).

8) “Definir acciones de mejora” (p.25).

9) “Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking” (p.25).

10) “Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros” (p.25).

El Clima Organizacional y sus Modelos de Medición.

Bernal et al. (2015) señala que “de acuerdo con Gan, el trabajo realizado por Elton Mayo entre los años de 1927 a 1939, en las fábricas Hawthorne pertenecientes a la compañía Western Electric, posiblemente sea considerado el primer aporte en la historia del clima organizacional” (p.9), puesto que “los experimentos llevados a cabo en dichas fábricas ponen de manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, tales como las condiciones de trabajo” (Bernal et al., 2015, p.9),y “los sentimientos de los empleados, el sentido de pertenencia y los intereses colectivos, como factores determinantes de la productividad y de la satisfacción de los empleados, aspectos que, entre otros, forman parte del clima organizacional” (Bernal et al., 2015, p.9).

Posteriormente, Bernal et al. (2015) manifiesta que “surgen investigaciones de otros autores que tratan de profundizar en el concepto y alcance del clima organizacional dentro de las organizaciones” (p.9). Por ejemplo, “de ello son los trabajos que introducen el término de clima como vínculo entre la persona y el ambiente; la obra de Argyris en 1958 hace especial énfasis en las relaciones interpersonales como determinantes principales del clima organizacional” (Bernal et al., 2015, p.9); además, “la investigación de Likert de 1961 que cual afirma que un clima de apoyo genera un mejor rendimiento de las personas” (Bernal et al., 2015, p.9); y por último, “las aportaciones de Litwin y Stringer, que manifiestan la influencia del contexto y la estructura institucional sobre el ambiente de trabajo” (Bernal et al., 2015, p.9).

Según Bernal et al. (2015) definen “el clima organizacional como el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción” (p.9). Así mismo, Vega et al., señalan que “el clima organizacional es un fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras. Como se puede observar, no existe una definición única sobre el concepto del clima organizacional” (Bernal et al., 2015, p.9). Sin embargo, “sí es posible identificar que la importancia de su estudio. En particular, en las instituciones públicas el estudio de esta variable se ha vuelto trascendental” (Bernal et al., 2015, p.9).

En el sector gubernamental resulta de suma importancia, puesto que este factor puede impactar significativamente sobre los resultados obtenidos en el desarrollo humano y profesional de los servidores públicos, quienes constituyen la columna vertebral de las acciones emprendidas por parte

de las dependencias y entidades de la administración pública, tanto federal como estatal, a fin de servir y cubrir satisfactoriamente las necesidades de la ciudadanía. (Bernal et al., 2015, p.11)

segun Bernal et al. (2015) “estudiar el clima organizacional permite tomar en cuenta las percepciones de los trabajadores, a fin de que la alta dirección tenga una opinión compartida de la atmósfera de trabajo en la cual se realizan las actividades de gestión” (p.11), y con base, “en ello diseñar planes de acción que favorezcan el desempeño y compromiso de los empleados” (Bernal et al., 2015, p.11).

“Al estudiar el clima organizacional se propicia el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo en todas las empresas, puesto que es uno de los elementos determinantes en los procesos organizacionales y las tendencias motivacionales de las personas” (Bernal et al., 2015, p.11).

Para Bernal et al. (2015) “la importancia de analizar esta variable se fundamenta principalmente en generar resultados que contribuyan a implementar programas de desarrollo integral para mejorar las condiciones laborales, la calidad de vida personal” (p.11), y “el grado de participación de los colaboradores hacia el éxito en las instituciones del sector público y privado los principales modelos implementados para la valoración del clima organizacional son los propuestos por Likert, Litwin y Stringer *et al.*, en 1973” (Bernal et al., 2015, p.11).

“El modelo propuesto por Likert sostiene que las conductas de los empleados se ven condicionadas por las percepciones que se tienen del comportamiento administrativo y las condiciones

laborales en que realizan su trabajo y sus componentes” (Bernal et al., 2015, p.11).

Bernal et al. (2015) nos dice que “de acuerdo con su teoría, existen 3 tipos de variables que influyen en la percepción individual del clima organizacional: variables explicativas o causales, intermedias y finales” (p.11). Además, “las primeras (variables causales) engloban elementos como estructura organizativa, decisiones, competencia, actitudes y reglas” (Bernal et al., 2015, p.11). También son, “llamadas explicativas, debido a que indican el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados; si una variable causal se modifica, hace que se modifiquen las demás” (Bernal et al., 2015, p.11). En cuanto a “las variables intermedias, son las que constituyen los procesos organizacionales y reflejan el estado interno de la organización, evaluando aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones” (Bernal et al., 2015, p.11). Mientras que “las variables finales se orientan a establecer resultados como productividad, ganancias o pérdidas obtenidas derivadas del efecto ocasionado por las variables causales e intermedias” (Bernal et al., 2015, p.11).

Por otra parte, Bernal et al., (2015). señala que, “Litwin y Stringer, proponen un modelo de clima organizacional tomando como punto de partida la teoría de motivación de McClelland, a fin de dar a entender la forma en que ellos interpretaban el comportamiento de las personas” (p.11), lo que se puede visualizar en la figura 1, en donde “se esquematiza que factores como liderazgo, prácticas de dirección, estructura organizacional y toma de decisiones, entre otros, originan las percepciones del clima organizacional” (Bernal et al., 2015, p.11) y, a su vez, “repercuten en aspectos como la productividad, la satisfacción, la rotación y la adaptación de los empleados” (Bernal et al., 2015, p.11).

Bernal et al. (2015) en particular, “para explicar el clima organizacional en una determinada institución de salud Segredo y Reyes y Arredondo; mencionan que este modelo postula la existencia de 9 dimensiones relacionadas con ciertas propiedades de la institución, siendo estas” (p.12):

- **Estructura.** “vinculada con las reglas, procedimientos, trámites, jerarquías y regulaciones a las que se enfrentan los miembros de la organización para realizar su trabajo” (Bernal et al., 2015, p.12).
- **Responsabilidad.** “enfatisa en la percepción que tiene el empleado acerca de la autonomía que se le brinda para tomar sus propias decisiones” (Bernal et al., 2015, p.12).
- **Recompensa.2** evalúa en qué medida la organización recompensa a los empleados por el trabajo bien hecho” (Bernal et al., 2015, p.12).
- **Riesgo.** “Corresponde al sentimiento que tienen las personas sobre los desafíos que impone la realización de sus actividades” (Bernal et al., 2015, p.12).
- **Calidez.** “Enfatiza en la existencia de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados” (Bernal et al., 2015, p.12).
- **Apoyo.** “Mide el nivel de ayuda mutua de directivos y compañeros de trabajo para enfrentar los problemas” (Bernal et al., 2015, p.12).
- **Normas.** “Se refiere a la importancia de recibir metas y normas de desempeño para el rendimiento laboral” (Bernal et al., 2015, p.12).

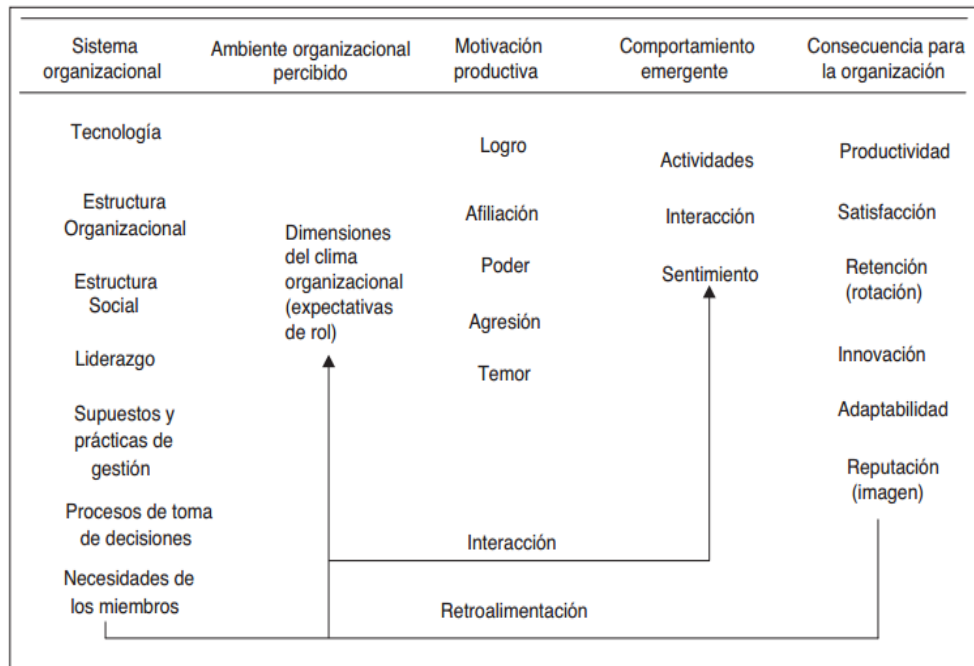
- **Conflicto.** “Es el grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros, aunque estas sean divergentes de su punto de vista” (Bernal et al., 2015, p.12).
- **Identidad.** “Es el sentimiento de pertenencia de las personas hacia la organización.

Finalmente, Bernal et al. (2015) “como complemento al modelo Litwin y Stringer en 1968 y Pritchard y Karasick en 1973” (p.12); proponen, “la medición de 11 dimensiones para evaluar el clima organizacional en las instituciones: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, status, centralización en la toma de decisiones” (Bernal et al., 2015, p.12), y “flexibilidad de innovación. De acuerdo con este modelo, el clima organizacional es una cualidad permanente que resulta del comportamiento de las personas, las políticas de los altos mandos y la satisfacción laboral de cada individuo” (Bernal et al., 2015, p.12).

Para Bernal et al. (2015) son dice que “cabe señalar que de los modelos ya mencionados se infiere que las dimensiones utilizadas para medir el clima organizacional varían de un autor a otro” (p.12). No obstante, “estudios empíricos destacan la aplicación de la escala de Litwin y Stringer, en el sector salud” (Bernal et al., 2015, p.12), puesto que “diversos autores han recurrido a esta técnica a fin de conocer las percepciones que los empleados de instituciones hospitalarias tienen de su ambiente de trabajo, logrando altos niveles de validez y confiabilidad para dicha escala de medición” (Bernal et al., 2015, p.12). En síntesis, “a partir de esta reflexión y con base en la información

expuesta anteriormente, se deduce que el clima organizacional es un fenómeno que ejerce una fuerte presión en el rendimiento” (Bernal et al., 2015, p.12), los resultados, “la calidad del trabajo y las percepciones que los miembros tienen de la institución donde laboran” (Bernal et al., 2015, p.12).

Bernal et al. (2015) señala que “la amplitud de su concepto ha dado lugar a ciertas diferencias entre los enfoques planteados por algunos estudiosos del tema” (p.13), puesto que “no existe una definición generalizada de las dimensiones precisas que deberían ser consideradas para evaluar el clima organizacional en las instituciones” (Bernal et al., 2015, p.13). No obstante, “los autores analizados coinciden en que la importancia por estudiar esta variable se centra, principalmente, en conocer los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo en el cual se llevan a cabo las actividades y los procesos de gestión” (Bernal et al., 2015, p.13). Además, “la óptica de estudio sostiene que los elementos del clima organizacional son predictores del desempeño laboral” (Bernal et al., 2015, p.13), por tanto, se “deben ser evaluados constantemente a fin de generar resultados que permitan alcanzar el mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios y de los propios trabajadores de la salud” (Bernal et al., 2015, p.13), así como, “diseñar planes de acción que contribuyan a subsanar oportunamente las áreas de oportunidad presentes en la institución y con base en ello ofrecer servicios de calidad a toda la población” (Bernal et al., 2015, p.13).



Fuente. (Bernal et al., 2015, p.11).
Figura 1. Modelo de clima organizacional.

2.1.4 Cultura Organizacional.

Según Gutierrez (2007) “es el conjunto de valores, creencias y actitudes compartidas, que dan forma al comportamiento y expectativas de cada uno de los integrantes de una organización” (p.4). Además, se puede ver como “influyen en el comportamiento individual hacia los modos de acción que convienen a la organización para el logro de sus objetivos. Es la combinación de supuestos, valores, símbolos, lenguajes y conductas que manifiestan convicciones y normas institucionales” (Gutierrez, 2007, p.4).

En toda organización el trabajo debe explicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones, debe ser resultado de una vida agradable. Que puede ser logrado, por la efectiva proyección cultural de la organización hacia los empleados por lo tanto las enfermeras deben poseer requisitos previos para realizar una adecuada valoración del cliente conformado por la actitud y las motivaciones del profesional. (Gutierrez, 2007, p.4)

Por su parte, Gutierrez (2007) sostiene que, “la Cultura Profesional, en la organización a estudiar puede ser una poderosa influencia proveniente de la pertenencia a asociaciones profesionales” (p.4), tales como, “los médicos o Enfermeras con expectativas fuertes en cuanto a los objetivos de cuidado de la Salud que marca prioridades a la hora de tomar decisiones y asignar recursos” (Gutierrez, 2007, p.4).

“La cultura organizacional se va creando con supuestos, creencias, valores alimentados por las declaraciones de sus directivos y las descripciones acerca de las conductas apropiadas (procedimientos, normas)” (Gutierrez, 2007, p.4).

Gutierrez (2007) señala que “estos componentes formales son modificados por los comportamientos informales” (p.4).

- “La Cultura Funcional, responde a la idea de subcultura existente dentro de cada organización asociada a las configuraciones de la estructura organizativa” (p.5).
- “La Cultura Nacional, a su vez suele tener perspectivas regionales o locales que pueden determinar distintas expectativas” (p.5).

Para Gutierrez (2007) señala que enfrentando la complejidad

- “La cultura organizacional, es un fenómeno multivariable que no puede apreciarse en su totalidad en forma directa, existen muchos indicadores y manifestaciones culturales que caracterizan las distintas reduciendo la complejidad” (p.5).

Para Gutierrez (2007) señala que enfrentando la complejidad

- “La cultura dimensiones se presenta como un tema complejo, multidimensional y que puede ser considerado. Desde

una perspectiva dinámica la cultura no es algo estático si no un sistema viviente en una continua transformación” (p.5).

- *Cultura Fuerte.* “Difícil de ser cambiada porque las normas, hábitos y valores están muy consolidados y resultan en un grave problema cuando estos no están de acuerdo con la misión de la organización. Propicia cohesión, lealtad y compromiso organizacional” (p.5).

- *Cultura Débil.* “Cuando es fácil de ser cambiada o alterada, ya sea positiva o negativamente. Se caracteriza por alto grado de desacuerdos, no hay cohesión de grupos, escaso compromiso con la organización y escasa motivación del personal” (p.5).

2.1.5 Concepto de Satisfacción Laboral.

“En 1976, Locke definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Chiang et al., 2007, p.64),

Palma, señala que es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Modelo de Locke. La satisfacción en el trabajo resulta de la percepción de que el propio trabajo cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el sujeto, en la medida en que esos valores son congruentes con sus necesidades.

Para Chiang et al. (2007) “no se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados” (p.62).

Chiang et al. (2007) señala que desde, “en 1985, Schneider, indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral” (p.64):

1) “La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional” (p.64).

2) “La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización” (p.64).

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización; Boada & Tous, en 1993. Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. (Chiang et al., 2007, p.64)

Según Chiang et al. (2007) “la satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad” (p.64). Por lo consiguiente, “en el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución” (Chiang et al., 2007, p.64),

Asimismo, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. Luego, para esta investigación, satisfacción laboral puede ser definida como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de

trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Clima Organizacional.

Conjunto de características psicosociales de una institución, determinada por aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales que, integrados en un proceso dinámico específico, que atribuyen un peculiar estilo a dicho centro, condicionantes a la vez de los distintos procesos educativos. (Apuy, 2009).

2.2.2 Satisfacción Laboral.

De acuerdo a Locke (1976), la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona. (Vásquez, 2007).

2.2.3 Cultura de la Organización.

Cultura organizacional, cultura institucional, cultura administrativa, cultura corporativa, cultura empresarial, o cultura de negocios, son algunas expresiones utilizadas para designar un determinado concepto de cultura (el que la entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracteriza a un grupo humano) aplicado al ámbito restringido de una organización, institución, administración, corporación, empresa, o negocio (cuando habitualmente el concepto cultura se aplica al ámbito extenso de una sociedad o una civilización).

MINSA (2009) sostiene que “es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común” (p.19). Además, “Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distinguen de una organización a otras” (MINSA, 2009, p.19).

2.2.4 Diseño Organizacional.

“Según Chester, Bernard; las organizaciones son: un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas” (MINSA, 2009, p.18). Además, “en el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones” (MINSA, 2009, p.18), tales como: “la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización” (MINSA, 2009, p.18).

2.2.5 Potencial Humano.

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos. (MINSA, 2009, p.18)

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas de la provincia de Chota, 2015.

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas de la provincia de Chota, 2015.

3.2 Variables

3.2.1 Variable: Clima organizacional.

3.2.1.1. Definición Conceptual.

Según Rodríguez et al. (2008) “En 1968, Según Litwin y Stringer, la cual señala que el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros” (p.1). En este sentido, “el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales. Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización” (Rodríguez et al., 2008, p.1).

3.2.1.2. Definición Operacional.

La variable clima organizacional fue evaluada con el cuestionario de EDCO ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO) de Ministerio de Salud que tiene 54 ítems y las categorías son:

- No Saludable
Menos de 56
- Por Mejorar
56 a 84
- Saludable
Más de 84

3.2.2 Variable: Satisfacción Laboral.

3.2.2.1 Definición Conceptual.

Locke, pionero en el estudio de la satisfacción laboral la define como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positivamente una situación de trabajo, enfatizando en los factores situacionales y disposicionales. El grado de satisfacción está establecido por el “encaje entre el ambiente de trabajo y las necesidades expectativas del trabajador.

3.2.2.2 Definición Operacional.

Se utilizó un instrumento que contiene 02 factores, 03 dimensiones y 50 ítems. Corresponde a un cuestionario basado en el modelo de Litwin y Stringer con 33 ítems y contiene 12 dimensiones referidas a Clima Organizacional: Puesto de trabajo, dirección de la unidad, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, formación, motivación y reconocimiento, entre otros.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIAS	INSTRUMENTOS
CLIMA ORGANIZACIONAL	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Identidad			
		Conflicto y Cooperación	1,2,3,4,5,6,7,8,9,21,22,23,24,25,26,27,28,29,	NO SALUDABLE	• OBSERVACIÓN
		Motivación	30	Menos de 56	• ANÁLISIS DE CONTENIDO
	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Remuneración	10,11,12,13,14,15,16	POR MEJORAR	
		Estructura	17,18,19,20,31,32,33,34	56 a 84	• ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO) de Ministerio de Salud.
		Toma de decisiones	51,52,53, 54	SALUDABLE	
	POTENCIAL HUMANO	Comunicación Organizacional		Más de 84	
		Confort	35,36,37,38,39,40,41,42		
		Recompensa	43,44,45,46,47,48,49,50		
		Innovación Liderazgo			

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 2009).	Trabajo Actual	Manifiesta el lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.		Nominal
		Trabajo en General	Expresa la labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular		
		Interacción con el Jefe Inmediato	Referida a interacciones de los equipos en términos de líder-colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.		
		Oportunidades de progreso	situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo		
		Remuneraciones e incentivos	Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.		
		Interrelación con sus compañeros de trabajo	Personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores		
		Ambiente de Trabajo	Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.		

3.1 Metodología

3.1.1 Tipo de Estudio.

Hernández; Fernández y Baptista: Se trata de una Investigación no experimental porque no replica el fenómeno a estudiar. Así mismo se trata de una investigación descriptiva, porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice y escribe tendencias de un grupo o población. (Soriano, Gonzalez, & Cala, 2014, p.38)

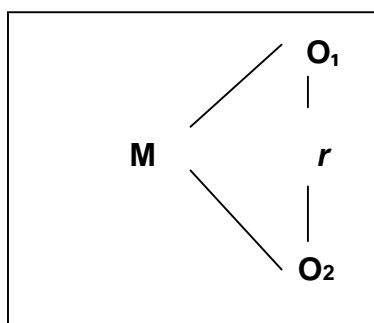
“La investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Soriano et al., 2014, p.38)

Por lo tanto, la investigación es de tipo no experimental descriptivo correlacional transversal, puesto que se establece la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal que trabaja en el Hospital José Soto Cadenillas de la Provincia de Chota.

3.1.2 Diseño.

El Diseño utilizado fue correlacional porque se examinaron los efectos de las variables, asumiendo que la variable independiente ha ocurrido señalando efectos sobre la variable dependiente.

Esquema:



Dónde:

M =Trabajadores del Hospital José Soto Cadenillas de la Provincia de Chota, 2015.

O₁ =Clima Organizacional

O₂ = Satisfacción del personal

r = Relación de las variables de estudio.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población.

La población para la investigación estuvo constituida por 262 trabajadores del Hospital José Soto Cadenillas de la Provincia de Chota, 2015.

3.3.2 Muestra.

La muestra es un subconjunto de la población, seleccionado de tal forma, que sea representativo de la población en estudio.

El tamaño de muestra fue obtenida mediante la formula

$$n = \frac{Z^2 p q N}{(N - 1)E^2 + Z^2 p q N}$$

Donde

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza;

p es la variabilidad positiva;

q es la variabilidad negativa;

N es el tamaño de la población;

E es la precisión o el error.

Luego para el estudio siguiente se tiene en cuenta una población de 262 personas y se considerará una confianza del 95%, un porcentaje de error del 5% y con la proporción del valor esperado conocida consideremos $p = 0.05$

Entonces:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{(N-1)E^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 262}{(320-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{0.9604 * 3262}{(319) * (0.05)^2 + 0.9604}$$

$$n = \frac{3167.608}{1.6129}$$

$$n = 1964$$

Encontrando la fracción muestral:

$$F = \frac{n}{N}$$

F : fracción muestral

N: tamaño de la población

n: tamaño de muestra

Reemplazando:

$$F = \frac{n}{N} * 100\%$$

$$F = \frac{156}{262} * 100\%$$

$$F = 59.54\%$$

Como la fracción muestral es mayor igual al 5% debemos hacer cálculo de muestra ajustada

$$\text{Muestra ajustada (n.a)} = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

$$n.a = \frac{175}{1 + \frac{175}{320}}$$

$$n.a = \frac{175}{1.546875}$$

$$n.a = 113.16 \approx 97.8$$

3.4 Métodos de Investigación

Para esta investigación se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

Análisis. Es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades. El análisis permite la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes.

Síntesis. Establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas. La síntesis se produce sobre la base de los resultados obtenidos previamente en el análisis.

Abstracción. Mediante ella se destaca la propiedad o relación de las cosas y fenómenos tratando de descubrir el nexo esencial oculto e inasequible al conocimiento empírico.

Por medio de la abstracción el objeto es analizado en el pensamiento y descompuesto en conceptos; la formación de los mismos es el modo de lograr un nuevo conocimiento concreto

Inductivo. Procedimiento mediante el cual a partir de hechos singulares se pasa a proposiciones generales, lo que posibilita desempeñar un papel fundamental en la formulación de la hipótesis.

Deducción. Es un procedimiento que se apoya en las aseveraciones y generalizaciones a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares. Las inferencias deductivas constituyen una cadena de enunciados cada uno de los cuales es una premisa o conclusión que se sigue directamente según las leyes de la lógica conformada por la sección B como grupo experimental.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1 Técnicas.

En el presente estudio se utilizarán las siguientes técnicas de investigación:

De Gabinete: El Fichaje.

“Se utilizará para fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación” (Silva, 2014, p.33).

Las fichas utilizadas fueron:

Ficha de Resumen. “serán utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, que fueron organizados concisa y pertinentemente en estas fichas, particularmente sobre contenidos teóricos o antecedentes consultados” (Silva, 2014, p.33).

Ficha Textuales. “Utilizaran en la transcripción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original” (Silva, 2014, p.33).

Fichas Bibliográficas. “Se utilizarán en el registro permanente de datos sobre las fuentes recurridas y consultadas que darán el soporte científico correspondiente a la investigación” (Silva, 2014, p.33).

De Campo.

Fichas de Observación. “Son instrumentos de la investigación de campo que se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática” (Rodríguez, 2013, p.65). Además, “son el complemento del diario de campo, de la entrevista y son el primer acercamiento del investigador a su universo de trabajo” (Rodríguez, 2013, p.65).

Encuestas. “Mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado” (Caceres, Martinez, Flechas, & Saldaña, 2015, p.33). A diferencia, “de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación” (Caceres et al., 2015. p.34)

3.5.2 Instrumentos.

Los instrumentos a utilizarse en la investigación serán:

- Cuestionario de clima organizacional.

- Encuesta de satisfacción laboral del MINSA.

3.5.3 Validación y Confiabilidad del Instrumento.

Cuestionario de Clima Organizacional.

Según MINSA (2009) “El instrumento ha sido construido por el comité técnico de clima organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones del ministerio de salud de nuestro país. Se usó la escala de Rensis Likert” (p.35)

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares. (MINSA, 2009, p.35)

MINSA (2009) señala que “este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional” (p.35). Para poder, “garantizar una mayor comprensión del cuestionario y facilitar la recolección de la información se presenta a continuación un conjunto de orientaciones que permitirán obtener una información más clara y concisa” (MINSA, 2009, p.35).

Encuesta de Satisfacción Laboral del MINSA

La encuesta de satisfacción laboral se encuentra validada por juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada por el estadístico de alfa de Cronbach, como se observa en la ficha técnica siguiente:

FICHA TÉCNICA SATISFACCIÓN

Título :

Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal que Labora en el Hospital José Soto Cadenillas de la Provincia de Chota - 2015.

Autor : Shini Elizabeth Zambrano Bustamante

Procedencia : Provincia de Chota

Administración : Individual

Duración : 20 minutos

Aplicación : Personal que Labora en el Hospital José Soto Cadenillas de la Provincia de Chota

Significación : Manejo de Información de Contenido

Administración y Calificación: Se administró utilizando los siguientes materiales:

Hoja de respuesta

Lápiz o lapicero

Consigna

El presente test que forma parte del trabajo de investigación, consta de 22 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

Tabla 1*Generación de baremos satisfacción laboral*

Escala de calificación	CATEGORÍAS
[22 -66]	<i>Insatisfecho</i>
[67 -110]	<i>Satisfecho</i>

Tabla 2*Análisis de fiabilidad***Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	<i>Válidos</i>	22	100,0
<i>Casos</i>	<i>Excluidos</i>	0	,0
	<i>Total</i>	22	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	22

Se diseñó un cuestionario de 22 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,833;
indicando que es altamente confiable

CAPÍTULO IV: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

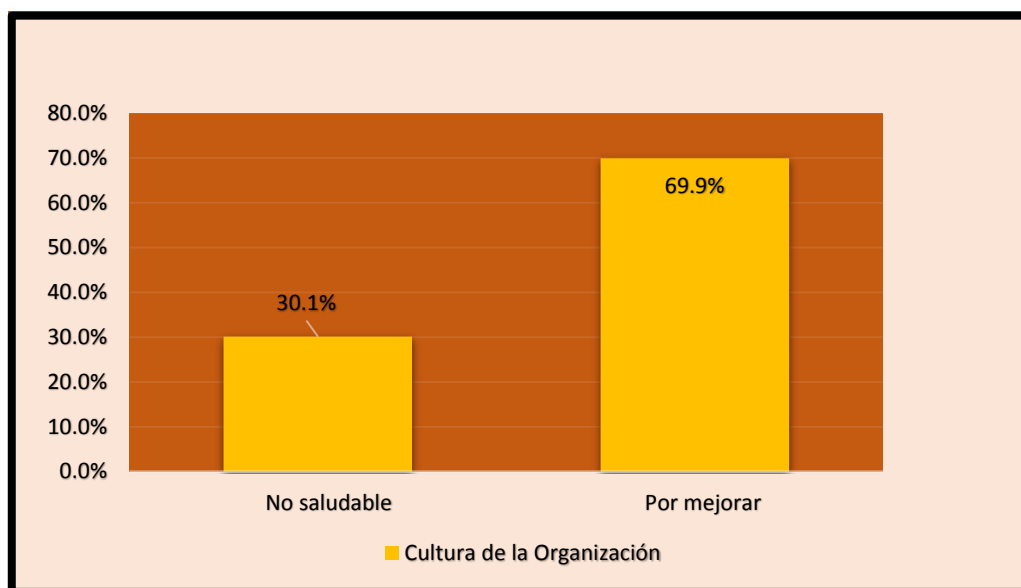
4.1 Análisis de los Resultados

Tabla 1

Distribución del nivel del clima organizacional según la dimensión cultura de la organización en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015

	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	47	30,1
Por mejorar	109	69,9
<i>Total</i>	<i>156</i>	<i>100,0</i>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota
Figura 1: Cultura de la Organización.

En la tabla y figura 1 se muestra el clima organizacional según la dimensión cultura de la organización como sigue:

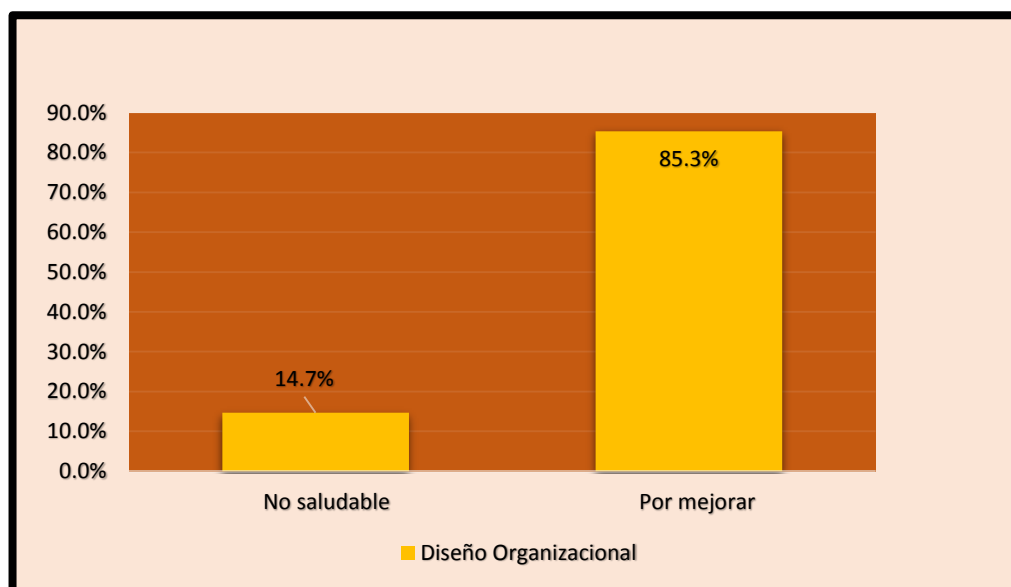
47(30,1%) del personal opina que el clima no es saludable; 109(69,9%) del personal opina que el clima esta por mejorar.

Tabla 2

Distribución del nivel del clima organizacional según la dimensión diseño organizacional en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015

	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	23	14,7
Por mejorar	133	85,3
<i>Total</i>	<i>156</i>	<i>100,0</i>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota.
Figura 2: Diseño Organizacional

En la tabla y figura 2 se muestra el clima organizacional según la dimensión diseño organizacional como sigue:

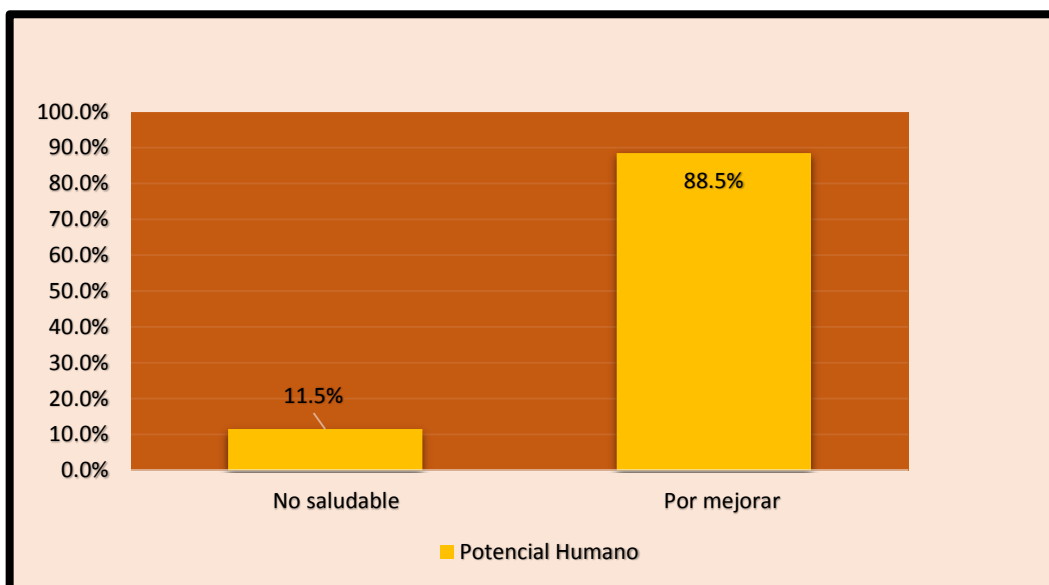
23(14,7%) del personal opina que el clima no es saludable; 133(85,3%) del personal opina que el clima esta por mejorar.

Tabla 3

Distribución del nivel del clima organizacional según la dimensión potencial humano en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	18	11,5
Por mejorar	138	88,5
<i>Total</i>	<i>156</i>	<i>100,0</i>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota
Figura 3: Potencial Humano.

En la tabla y figura 3 se muestra el clima organizacional según la dimensión potencial humano como sigue:

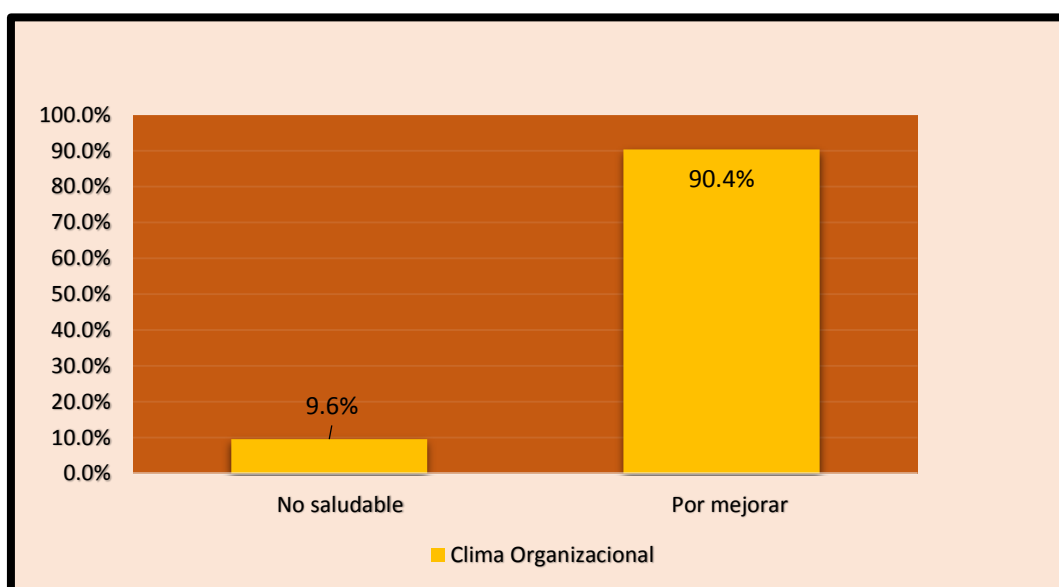
18(11,5%) del personal opina que el clima no es saludable; 138(88,5%) del personal opina que el clima esta por mejorar.

Tabla 4

Nivel del clima organizacional en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
No saludable	15	9,6
Por mejorar	141	90,4
<i>Total</i>	<i>156</i>	<i>100,0</i>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota
Figura 4: Clima Organizacional

En la tabla y figura 4 se muestra el nivel del clima organizacional en el Hospital José Soto Cadenillas como sigue:

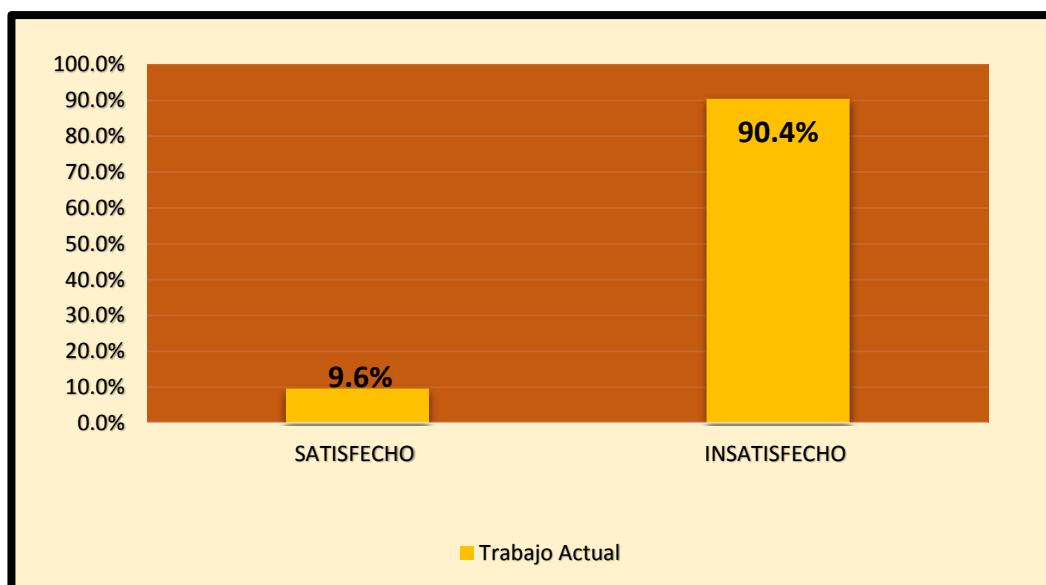
15(9,6%) del personal opina que el clima no es saludable; 141(90,4%) del personal opina que el clima esta por mejorar.

Tabla 5

Distribución de la satisfacción laboral según la dimensión trabajo actual en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SATISFECHO	15	9,6
INSATISFECHO	141	90,4
<i>Total</i>	156	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota

Figura 5

En la tabla y gráfico 05 se muestra la satisfacción laboral según la dimensión trabajo actual como sigue:

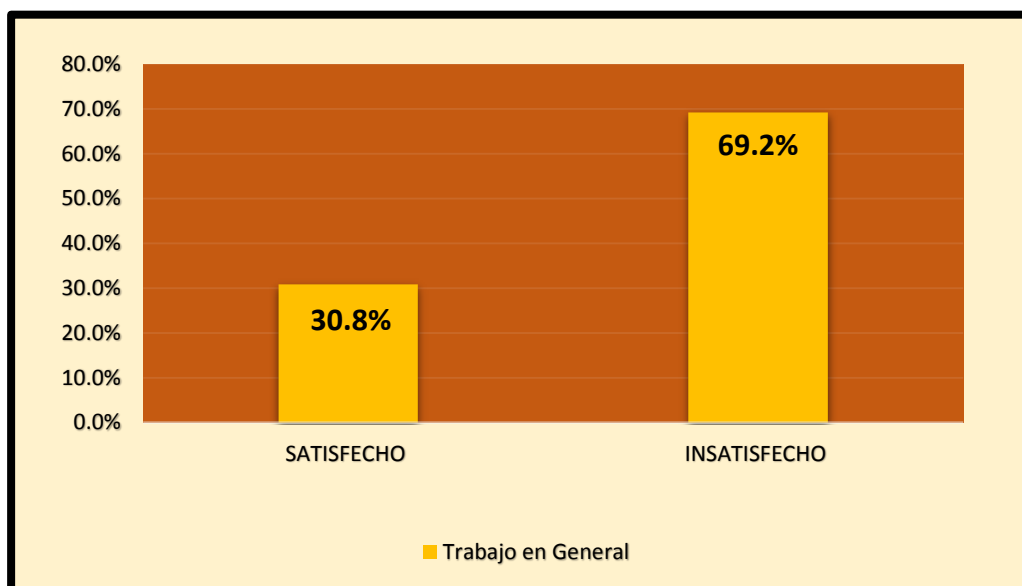
15(9,6%) del personal está satisfecho, mientras que 141(90,4%) del personal está insatisfecho.

Tabla 6

Distribución de la satisfacción laboral según la dimensión trabajo en general en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	48	30,8
INSATISFECHO	108	69,2
<i>Total</i>	156	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota

Figura 6: Trabajo en General.

En la tabla y figura 6 se muestra la satisfacción laboral según la dimensión trabajo en general como sigue:

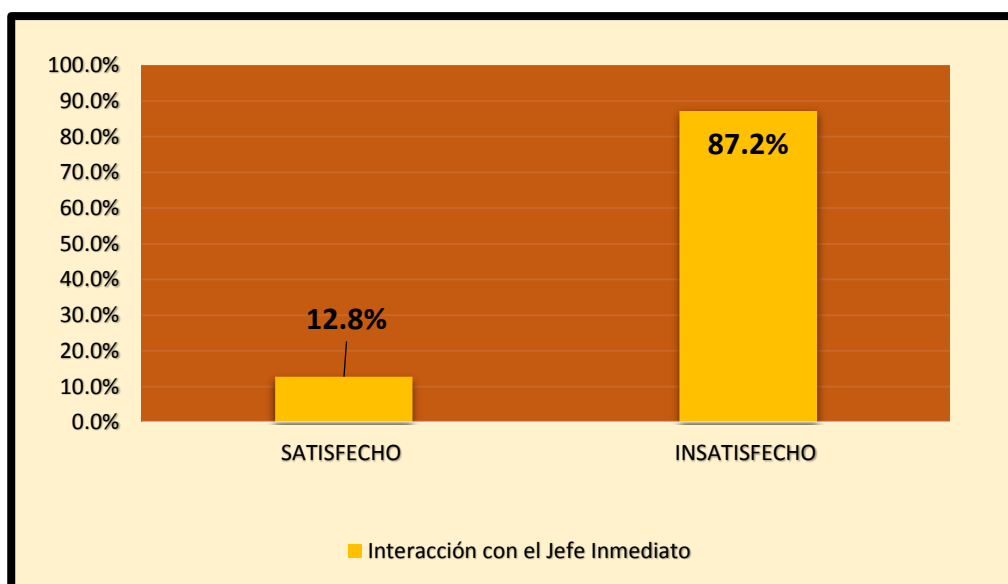
48(30,8%) del personal está satisfecho, mientras que 108(69,2%) del personal está insatisfecho

Tabla 7

Distribución de la satisfacción laboral según la dimensión interacción con el jefe inmediato en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	20	12,8
INSATISFECHO	136	87,2
<i>Total</i>	156	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota.

Figura 7: Interacción con el jefe Inmediato.

En la tabla y figura 7 se muestra la satisfacción laboral según la dimensión interacción con el jefe inmediato como sigue:

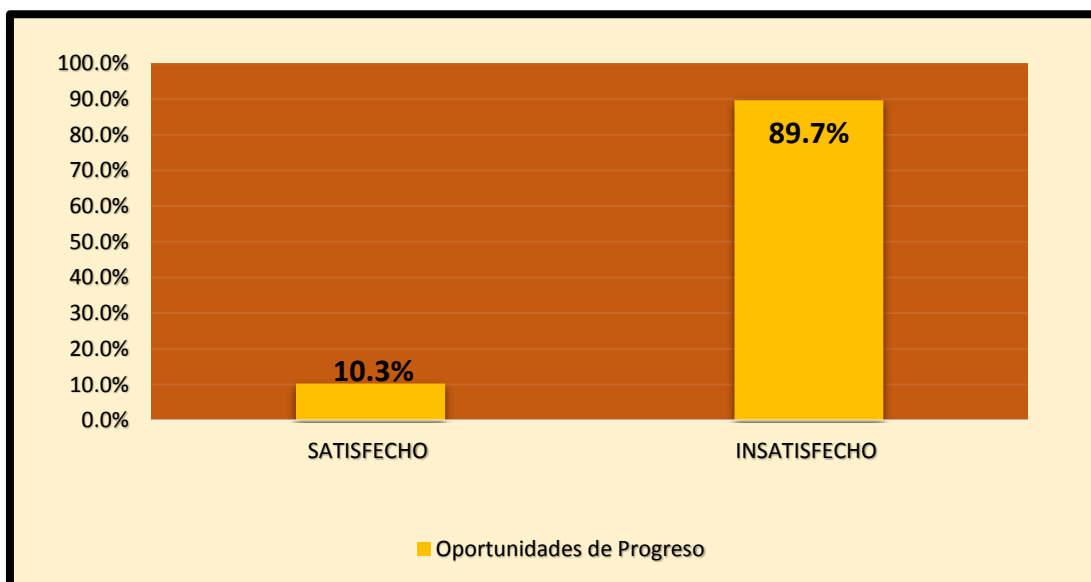
20(12,8%) del personal está satisfecho, mientras que 136(87,2%) del personal está insatisfecho

Tabla 8

Distribución de la satisfacción laboral según la dimensión oportunidades de progreso en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	16	10,3
INSATISFECHO	140	89,7
<i>Total</i>	156	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota.

Figura 8: Oportunidades de Progreso.

En la tabla y figura 8 se muestra la satisfacción laboral según la dimensión oportunidades de progreso como sigue:

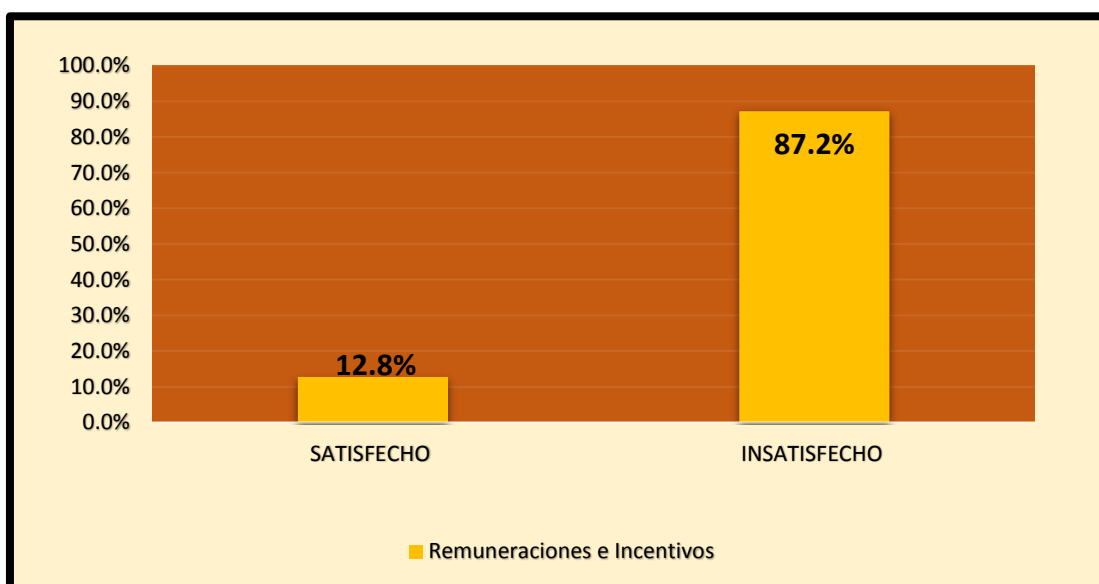
16(10,3%) del personal está satisfecho, mientras que 140(89,7%) del personal está insatisfecho

Tabla 9

Distribución de la satisfacción laboral según la dimensión remuneraciones e incentivos en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SATISFECHO	20	12,8
INSATISFECHO	136	87,2
<i>Total</i>	156	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota.

Figura 9: Remuneraciones e Incentivos

En la tabla y figura 9 se muestra la satisfacción laboral según la dimensión remuneraciones e incentivos como sigue:

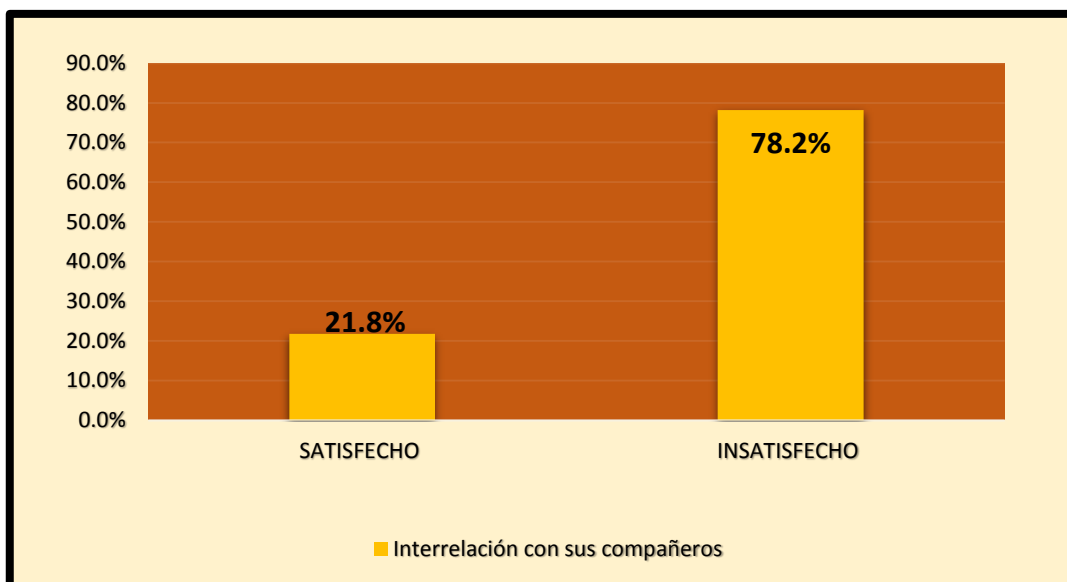
20(12,8%) del personal está satisfecho, mientras que 136(87,2%) del personal está insatisfecho

Tabla 10

Distribución de la satisfacción laboral según la dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
SATISFECHO	34	21,8
INSATISFECHO	122	78,2
<i>Total</i>	156	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota.



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota.

Figura 10: Interrelación con sus Compañeros.

En la tabla y figura 10 se muestra la satisfacción laboral según la dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo como sigue:

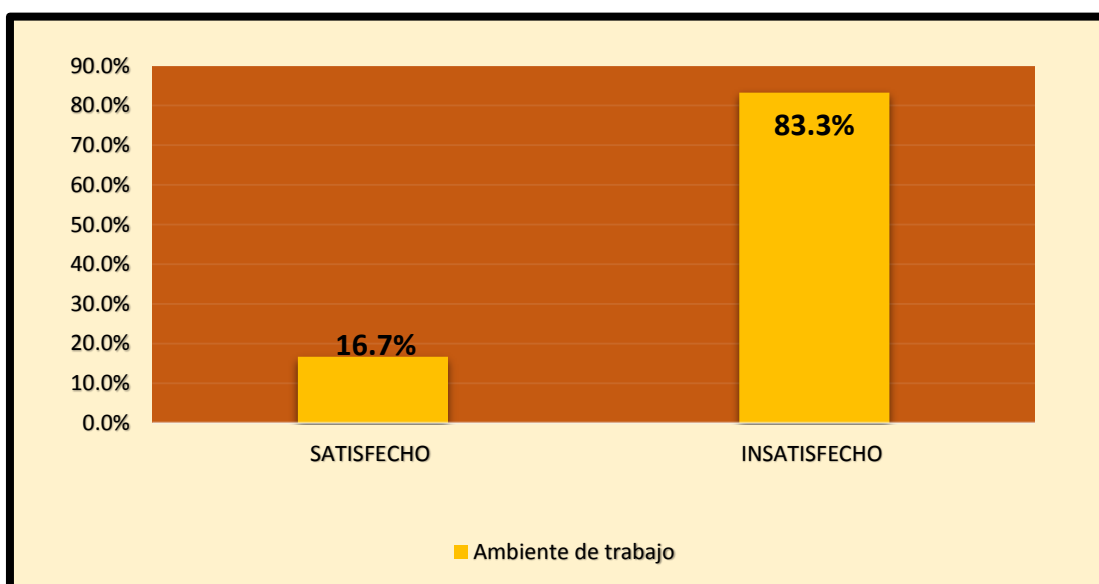
34(21,8%) del personal está satisfecho, mientras que 122(78,2%) del personal está insatisfecho

Tabla 11

Distribución de la satisfacción laboral según la dimensión ambiente de trabajo en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	26	16,7
INSATISFECHO	130	83,3
<i>Total</i>	156	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota.

Figura 11: Ambiente de Trabajo.

En la tabla y figura 11 se muestra la satisfacción laboral según la dimensión ambiente de trabajo como sigue:

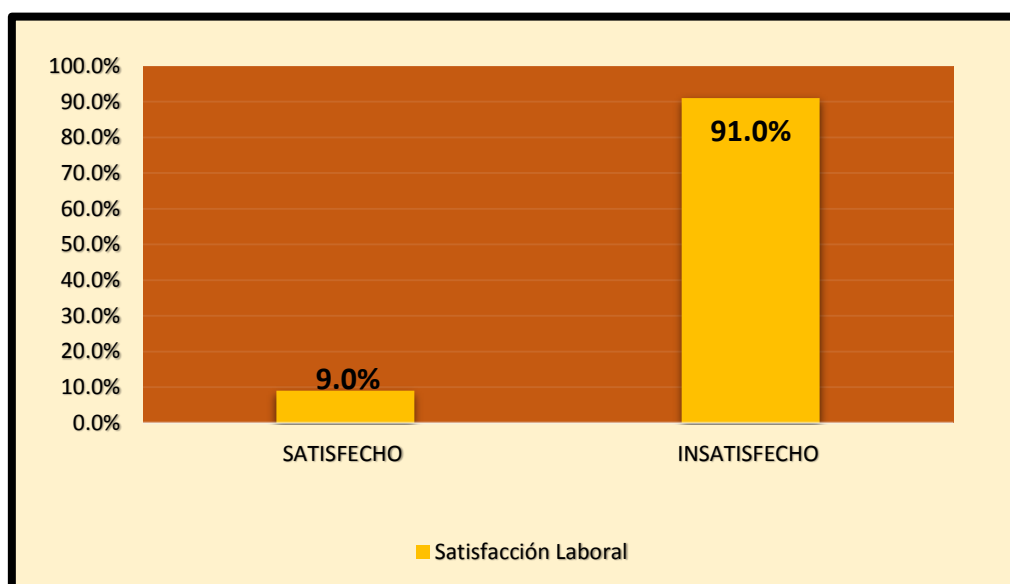
26(16,7%) del personal está satisfecho, mientras que 130(83,3%) del personal está insatisfecho

Tabla 12

Nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

	Frecuencia	Porcentaje
SATISFECHO	14	9,0
INSATISFECHO	142	91,0
<i>Total</i>	<i>156</i>	<i>100,0</i>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota
Figura 12: Satisfacción Laboral.

En la tabla y figura 12 se muestra el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas como sigue:

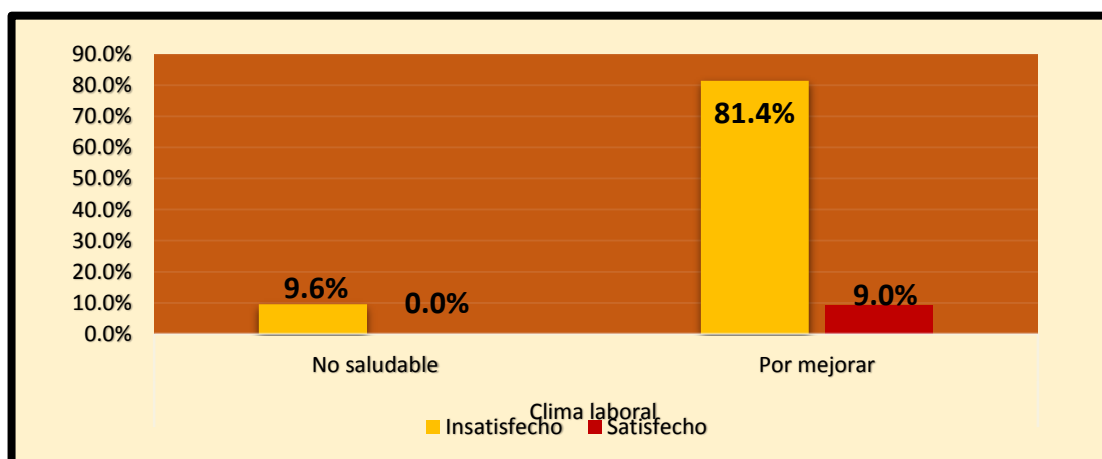
14(9,0%) del personal está satisfecho, mientras que 142(91,0%) del personal está insatisfecho

Tabla 13

Distribución del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas de la Provincia de Chota – 2015.

			Satisfacción Laboral		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
Clima organizacional	No saludable	Recuento	15	0	15
		% del total	9,6%	0,0%	9,6%
	Por mejorar	Recuento	127	14	141
		% del total	81,4%	9,0%	90,4%
Total		Recuento	142	14	156
		% del total	91,0%	9,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital José Soto Cadenillas, Chota.

Figura 13: Clima Laboral.

En la tabla y figura 13 se muestra el clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas como sigue:

En cuanto a los que opinan que el clima organizacional no es saludable se tiene que 15(9,6%) del personal está insatisfecho.

En cuanto a los que opinan que el clima organizacional está por mejorar se tiene que 127(81,4%) del personal está insatisfecho y 14 (9,0%) del personal está satisfecho.

Tabla 14

Relación entre el clima organizacional con relación a la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas de la Provincia de Chota – 2015.

	Valor	Error típ. Asint.	T aproximada	Sig. aproximada
R de Pearson	,188	,062	1,271	,003
N de casos válidos	156			

En tabla 14 se muestra que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es de $r = 0,188$ que significa que es débil y positivo, lo que indica que si mejora el clima organizacional mejora la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas de la Provincia de Chota, además es significativa pues se tiene que la significancia encontrada es menor a 0,05 que fue propuesto.

4.2 Prueba de contrastación de la hipótesis

	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación típica</i>
<i>Clima organizacional</i>	156	103,20	19,927
<i>Satisfacción laboral</i>	156	53,53	11,194

Se puede observar se tiene que el clima organizacional en promedio es de 103,20 que indica que los encuestados indican que el clima organizacional es regular, mientras que el nivel de satisfacción laboral es de 53,53 que indica que el personal está insatisfecho.

Luego se plantea la hipótesis

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

Ahora probaremos que el modelo presentado se ajusta a las observaciones, para esto aplicaremos la distribución Chi cuadrada, con un nivel de significancia de 0,05; usaremos para esto el estadístico:

$$\chi^2_{\text{calculado}} = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$$

O: Valor observado

E: Valor esperado

gl: k -1 grados de libertad.

Como sigue:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,636	1	,004
N de casos válidos	156		

En el caso se considera 1 grado de libertad y con un nivel de significancia de 0,004 entonces se tiene que el valor $\chi^2_{0,95} = 3,8415 > 1,636$, con nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ que indica que el valor encontrado se encuentra en la zona de aceptación, aceptando la hipótesis. Luego podemos concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas Chota, 2015.

4.3 Discusión de los resultados

Sobre el nivel de clima organizacional en la dimensión cultura los resultados arrojaron que el 30,1% del personal opina que el clima no es saludable; en diseño organizacional el 85,3% del personal opina que el clima esta por mejorar; en potencial humano el 88,5% del personal opina que el clima esta por mejorar. Se concluye en general que el 90,4 % del personal afirmó que el clima esta por mejorar; estos resultados se corroboran con la investigación de Casas y Echevarría (2009) quienes estudiaron el clima organizacional en el Centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao / Red Bonilla – La Punta) concluyendo que “otro factor que influye en la fuente de insatisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de salud, especialmente los médicos que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones” (Gutierrez, 2007, p.4). Por último, expresa que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que este personal encuentre oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y progreso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer al centro y se identifican con él; todos estos factores influyen negativamente en el clima organizacional de la institución de salud. Asimismo, se encuentra relacionado con el estudio de Del

Río et al. (2013) quien en su investigación “Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica concluye que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional” (p.11).

Sobre el nivel de satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual el 90.4% del personal se muestra indiferente ante las preguntas formuladas; sobre el trabajo en general el 69.2% también manifiesta indiferencia ante la pregunta; sobre la interacción con el jefe inmediato el 87.2% del personal manifiesta indiferencia; en cuanto a la dimensión oportunidades de progreso el 89.7% del personal está pocas veces de acuerdo lo que se deduce que no se sienten que progresan en sus puestos de trabajo. En la dimensión de remuneraciones e incentivos el 87.2% del personal está pocas veces de acuerdo con los honorarios que perciben. En la interrelación con sus compañeros de trabajo el 78.2% se muestra insatisfecho lo que significa que no existen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. Sobre el ambiente de trabajo el 83.3% del personal está pocas veces de acuerdo con la opinión favorable sobre el ambiente laboral por lo que se afirma que existen controversias entre los trabajadores, concluyéndose que el 91.0 % del total del personal se encuentra insatisfecho laborando en el hospital en estudio.

Sobre la relación entre el clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral los resultados mostraron que la relación es de $r = 0,188$ que significa que es débil y positivo, lo que indica que si mejora el clima organizacional mejora la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas de la Provincia de Chota, además es significativa pues se tiene que la significancia encontrada es menor a 0,05 ; se puede corroborar con la investigación de Rodríguez et al. (2012) Quienes en su trabajo “Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño” (p.1), concluyen que las investigaciones sobre la satisfacción laboral propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella, constituyéndose en un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran. Asimismo, se corrobora

con Apuy (2009) quien en su investigación “Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio – noviembre 2008” (p.1) concluye que “existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería” (Apuy, 2009, p.2). Además, “el personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente” (Apuy, 2009, p.2), por lo que, “hay satisfacción personal y en general, se siente comprometido en el mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad” (Apuy, 2009, p.2).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Si se comprobó que la H1 tiene relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el hospital José Hernán Soto Cadenillas de la provincia de Chota

Sobre el nivel de clima organizacional en la dimensión cultura los resultados arrojaron que el 69.91% del personal opina que el clima esta por mejorar; en diseño organizacional el 85,3% del personal opina que el clima esta por mejorar; en potencial humano el 88,5% del personal opina que el clima esta por mejorar.

Se concluye que después de haber aplicado el cuestionario el 90,4 % del personal afirmó que el clima organizacional esta por mejorar.

Sobre el nivel de satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, el 90.4% del personal se muestra insatisfecho ante las preguntas formuladas; sobre el trabajo en general el 69.2% también manifiesta insatisfacción; sobre la interacción con el jefe inmediato el 87.2% del personal manifiesta indiferencia; en cuanto a la dimensión oportunidades de progreso el 89.7% del personal está pocas veces de acuerdo. En la dimensión de remuneraciones e Incentivos el 87.2% del personal está pocas veces de acuerdo con los honorarios que perciben.

En la interrelación con sus compañeros de trabajo el 78.2% se muestra insatisfecho, lo que significa que no existen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

Sobre el ambiente de trabajo el 83.3% del personal está pocas veces de acuerdo con la opinión favorable sobre el ambiente laboral.

Se concluye que el 91.0% del total del personal no se encuentra satisfecho laborando en el hospital en estudio.

Sobre la relación entre el clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción Laboral los resultados mostraron que la relación es de $r = 0,188$ que

significa que es débil y positivo, lo que indica que si mejora el clima organizacional mejora la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital José Soto Cadenillas de la Provincia de Chota, además es significativa pues se tiene que la significancia encontrada es menor a 0,05.

Recomendaciones

Los directivos del hospital deben crear estrategias de motivación como formación de los equipos de alto desempeño, lo que permite el mejoramiento continuo y el crecimiento personal y profesional de los trabajadores del Hospital José Soto Cadenillas.

Se sugiere implementar un programa de capacitación sobre el desarrollo de la inteligencia emocional, asimismo retomar los cursos de inducción al personal y las charlas asignadas a los profesionales, revisar y modificar el sistema actual de la selección de los colaboradores a capacitaciones y cursos, para que la selección a la capacitación sea objetiva y equitativa.

Se recomienda a los directivos del hospital que permitan la participación proactiva del personal de salud y tomen ciertas decisiones respecto al trabajo en equipo para implementar una cultura de autonomía en éstas, fortalecer la comunicación, las relaciones humanas y el manejo de conflictos de manera asertiva y el incremento de la satisfacción dentro del hospital.

Aplicar el cuestionario serqual a los usuarios externos para conocer el grado de satisfacción respecto a la atención recibida por personal, porque es un indicador de calidad en los servicios de salud, cada semestre.

El equipo de gestión debe elaborar un proyecto de mejora continua referente al clima laboral, para mejorar la satisfacción laboral en la organización.

Se debe concientizar a las jefaturas de cada servicio tanto asistencial como administrativo, sobre la importancia del clima organizacional, para que ellos lideren las actividades de mejora.

Referencias bibliográficas

- Anónimo. (2015a). *Economía. El 40% de los Empleados está Satisfecho en el Trabajo cuando es Capaz de Disfrutar y Divertirse*. Fonte: Bolsa Manía: <http://www.bolsamania.com/noticias/economia/economia--el-40-de-los-empleados-esta-satisfecho-en-el-trabajo-cuando-es-capaz-de-disfrutar-y-divertirse--673379.html>
- Anónimo. (2015b). *Riesgos Laborales por nuevas Ocupaciones de la Vida Moderna, una Epidemia Escondida*. Fonte: Consejo Colombiano de Seguridad: http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=428:congresoe
- Apuy, L. (2009). *Factores del Clima Organizacional que Influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008*. Programa de Posgrado de la UNED, (Tesis de Postgrado). Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica. Fonte: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf>
- Arias, W., & Zegarra, J. (2013). Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y Afrontamiento en Trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa. *Revista Psicología, Vol 15, No 1*, 37-54. Fonte: http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/download/210/119
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). Clima Organizacional y su Relación con la Calidad de los Servicios Públicos de Salud: Diseño de un Modelo Teórico. *Estudios Gerenciales, 31(134)*, 8-19. Fonte: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v31n134/v31n134a03.pdf>
- Cabello, J. (2015). *Evaluación del Clima Organizacional en Internos de Medicina que Laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Fonte: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4048/1/Cabello_cj.pdf
- Caceres, A., Martinez, D. N., Flechas, L., & Saldaña, L. (2015). *Plan de Mejoramiento Basado en la Gestion del Conocimiento para el Área de Capacitación y Evaluación del Desempeño de la Empresa Reval S.A.* (Tesis de Postgrado). Universidad Naacional Abierta y a Distancia. Colombia. Fonte: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/4202/3/1052381202.pdf?>
- Calcina, M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima, Perú. Fonte: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf

- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Fuente: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_D AVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1
- Chiang, M., Salazar, C., & Nuñez, A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud: Hospital Tipo 1. *Revista Theoria: An International Journal for Theory, History and Foundations of Science*, 16(2), 61-67. doi:ISSN0717-196X
- De Vicente, A., Magán, I., Berdullas, S., & Elena, J. (2009). *Salud Mental y Absentismo Laboral: Cuando el Trabajo no da la Felicidad*. España: INFOCOP. Fuente: <http://www.cop.es/infocop/pdf/1661.pdf>
- Del Rio, J., Munares, A., & Montalvo, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica, Peru. *Revista Médica Panacea*, 3(1), 11-14. doi:ISSN 2223-2893
- Edel, R., & García, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Fuente: Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Teorias%20que%20sustentan%20el%20Clima%20Organizacional.htm>
- González, E., & Pérez, E. (2012). Condiciones Laborales y Desgaste Profesional en Trabajadores de la Salud. *Alternativas en Psicología. Revista Semestral*, 16(27), 8-22. Fuente: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1405-339X2012000200001&script=sci_arttext
- Gutierrez, M. (2007). *Cultura Organizacional de las Enfermeras del Hospital El Carmen Huancayo*. Maestría en ciencias de la salud Mención: Gestión en Servicios de Salud, Universidad Peruana Los Andes – UPLA, (Tesis de Maestría). Universidad Peruana los Andes. Huancayo, Perú. Fuente: <http://myslide.es/documents/tesis-upla-posgrado-cultura-organizacional-de-las-enfermeras-del-hospital.html?>
- Hernandez Sampieri, R. e. (1997). *Metodología de la Investigación Científica*. México: MCGRAW-HILL .
- Marrero, R. (2015). Grado de Familiaridad Que Tienen los Profesores, Estudiantes y Profesionales Con Relación a la Posible Adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(1), 1-144. doi:ISSN 2157-3182
- Monteza, N. (2012). *influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010*. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, (Tesis de Postgrado). Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Fuente: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf

- Noriega, V., & Pría, M. (2011). Instrumento para Evaluar el Clima Organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana Salud Pública*, 37(2), 116-122. doi:ISSN: 0864-3466
- Podesta, L. (2012). *Determinación de la Calidad de Atención en los Pacientes Quirúrgicos Referidos al Hospital Es-Salud Vitarte*. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Fuente: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3161/1/Podesta_gl.pdf
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2008). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral como Del Desempeño: Evaluación en una Empresa Pública Chilena*. Chile: Universidad de Talca. Fuente: http://cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf
- Rodríguez, M. (2013). *Metodologías para la Construcción Basadas en la Filosofía Lean Construcción*. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica Particular de Loja. Loja, Ecuador. Fuente: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7916/1/Rodriguez_Calva_Margori_Cristina_Tesis.pdf
- Silva, J. (2014). *Análisis de la Modificación de la Ley del Impuesto a la Renta Decreto Legislativo N° 1120 Sobre Los Pagos A Cuenta Para Conocer Sus Efectos Tributarios, Financieros Y Contables En Los Principales Contribuyentes De La Ciudad De Chiclayo - 2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Fuente: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/436/1/TL_Silva_Paredes_%20JoanneDoralise.pdf
- Soriano, E., Gonzalez, A., & Cala, V. (2014). *Retos Actuales de Educación y Salud transcultural Tomo I*. Editorial Universidad de Almaria. doi:ISBN:978-84-16027-23-1
- Vásquez, M. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006*. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

ANEXO 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Al firmar este documento, doy mi consentimiento para participar en el estudio titulado. Entiendo que esta investigación tendrá como objetivo determinar los, también se me ha informado que este estudio permitirá conocer los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos.

Entiendo que seré entrevistado en los horarios que yo determine y las preguntas estarán orientadas al objeto de estudio de esta investigación. También estoy enterada de que el investigador puede ponerse en contacto conmigo en el futuro a fin de obtener más información.

He concedido libremente esta entrevista. Se me ha notificado que es del todo voluntaria mi participación y que aún después de iniciada puedo rehusarme a continuar participando del estudio. He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Se me ha informado qué personas tendrán acceso a la información y se ha especificado cómo contactar con el responsable de esta investigación en caso si hubiera alguna duda.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera mi integridad.

A continuación detallo mis datos personales y consigno mi deseo de participar en este estudio:

Yo..... (Nombres y apellidos)

Identificado con DNI N°domiciliado en.....

Declaro que:

He leído la hoja de información que se me ha entregado

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He hablado con.....(Nombre del investigador).

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en mi integridad física ni psicológica.

Por lo tanto doy libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma-Participante

Firma-Investigador

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

I. GENERALIDADES

1. Nombre de la Organización de Salud:
2. Tipo de Establecimiento: [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red
3. Sector: [1] MINSA [2] ES SALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Sector Privado
4. Edad:.....
5. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino
6. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial
7. Profesión:
8. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
9. Tiempo trabajando en la Institución:
10. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:.....

II. INSTRUCCIONES

Sírvase marcar con una aspa (X), la alternativa que usted considere la adecuada, según los indicadores que se señalan líneas abajo, no existen preguntas buenas o malas sólo se necesita su respuesta seria y responsable para la calidad de los resultados de esta investigación.

- **TED** Totalmente en desacuerdo
- **ED** En desacuerdo
- **NDNED** Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- **DA** De acuerdo
- **TDA** Totalmente de acuerdo

	ITEMS	TED	ED	NDNED	DA	TDA
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
2	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
11	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					

1 3	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
1 4	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
1 5	Existe sana competencia entre mis compañeros.					
1 6	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
1 7	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
1 8	Recibo mi pago a tiempo					
1 9	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
2 0	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
2 1	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
2 2	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
2 3	Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
2 4	Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
2 5	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
2 6	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					

2 7	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización					
2 8	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
2 9	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
3 0	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
3 1	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
3 2	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
3 3	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
3 4	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
3 5	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
3 6	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
3 7	Existe equidad en las remuneración					
3 8	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
3 9	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
4 0	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					

4 1	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
4 2	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
4 3	La innovación es característica de nuestra organización.					
4 4	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
4 5	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos					
4 6	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
4 7	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
4 8	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
4 9	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
5 0	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
5 1	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
5 2	Mi salario y beneficios son razonables.					
5 3	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
5 4	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes:

Parte I: Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA

(Preguntas 1 a la 4).

Parte II: Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización.

(Preguntas 1 a la 30).

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /..../....

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a) Director | <input type="checkbox"/> | b) Funcionario | <input type="checkbox"/> |
| c) Jefe de Departamento. | <input type="checkbox"/> | d) Jefe de servicio. | <input type="checkbox"/> |
| e) Jefe de Establecimiento | <input type="checkbox"/> | f) Personal Administrativo | <input type="checkbox"/> |
| g) Personal asistencial | <input type="checkbox"/> | h) Personal de servicio | <input type="checkbox"/> |

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| a) Médico | <input type="checkbox"/> | b) Enfermeras | <input type="checkbox"/> | c) Obstetra | <input type="checkbox"/> |
| d) Odontólogo | <input type="checkbox"/> | e) Psicólogos | <input type="checkbox"/> | f) Nutricionista | <input type="checkbox"/> |
| g) Trabajadora social | <input type="checkbox"/> | h) Técnico de enfermería/Auxiliar | <input type="checkbox"/> | i) Técnico administrativo | <input type="checkbox"/> |
| j) Otro (especifique) | _____ | | | | |

3. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a) Nombrado | <input type="checkbox"/> | b) Contratado a plazo fijo | <input type="checkbox"/> |
| c) Locación de servicios. | <input type="checkbox"/> | d) Service | <input type="checkbox"/> |
| e) Otros | _____ | | |

4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el MINSA?

a) Menos de 1 año.

b) De 1 a 4 años.

c) De 5 años a más.

5. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?.....

Parte II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará

Pregunta	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1

Como se muestra en el ejemplo, usted podrá marcar 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones dé vuelta a la hoja y por favor, conteste TODAS las preguntas)

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Pregunta	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos Suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1

10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis Habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a las represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

ANEXO 4

EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

PANEL FOTOGRÁFICO

Aplicación Instrumentos



