



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE
LA SALUD

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del
hospital II- E Banda de Shilcayo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Arévalo Barrera, Juan Carlos Ulises (ORCID: 0000-0002-3052-5559)

ASESOR:

Dr. Juárez Díaz, Juan Rafael (ORCID: 0000-0002-8113-6932)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi esposa y mi hijo, razón y motivo para levantarme cada mañana y esforzarme por el presente y el futuro, ustedes son mi principal motivación para alcanzar mis metas y seguir adelante.

A mis padres y hermanos, que siempre estuvieron a mi lado, en mis logros y fracasos, enseñándome a luchar por lo que uno sueña, que no existe limitaciones si uno se lo propone, a ser perseverante y no rendirse, aunque la vida se ponga en tu contra.

Juan Carlos

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por haberme permitido ser parte de ella, así también los sinceros agradecimientos a los diferentes colegas por sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día.

En especial a mi asesor de tesis Dr. Juan Rafael Juárez Díaz, por la orientación y apoyo continuo en la elaboración del presente estudio y la oportunidad de conocer no sólo a un profesional, sino a un amigo.

Agradecer también al director de la Micro red Banda de Shilcayo por su apoyo y confianza brindada para poder culminar el presente estudio

El autor

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

El bachiller **Arévalo Barrera Juan Carlos Ulises**, para obtener el grado Académico de
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

**"Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área
Asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

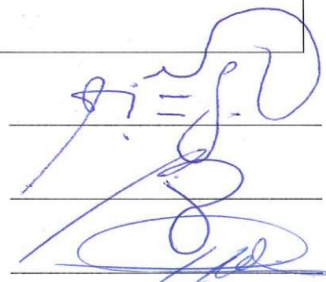
Aprobar por mayoría

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz -Presidente

MBA. Jhon Bautista Fasabi - Secretario/a

Mg. Richard Foster Horna Rodríguez -Vocal



Tarapoto 20 de septiembre 2019

Declaratoria de autenticidad

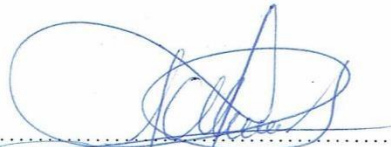
Declaratoria de autenticidad

Yo, Arévalo Barrera Juan Carlos Ulises, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del hospital II- E Banda de Shilcayo, 2018*, en 107 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 20 de setiembre 2019.



Br. Juan Carlos Ulises Arévalo Barrera.

D.N.I. N° 40637525

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	27
2.1. Tipo y diseño de investigación	27
2.2. Variables, Operacionalización	27
2.3. Población y muestra.....	29
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	58
Matriz de consistencia	59
Instrumento de recolección de datos	60
Validación de Instrumentos	65
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	71
Base de datos estadísticos.....	72
Autorización de publicación de tesis al repositorio	93
Acta de aprobación de originalidad.....	94

Informe de originalidad.....	95
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	96

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de clima organizacional según dimensiones.....	39
Tabla 2: Nivel global de clima organizacional.....	40
Tabla 3: Satisfacción laboral en los colaboradores.....	41
Tabla 4: Resultados de la correlación de las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.....	42
Tabla 5: Resultados de la correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.....	43
Tabla 6: Análisis de varianza entre las variables clima organizacional y Satisfacción laboral.....	45

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de clima organizacional según dimensiones.	39
Figura 2: Nivel global de clima organizacional.....	40
Figura 3: Satisfacción laboral en los colaboradores.....	41
Figura 4: Correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral	44

RESUMEN

La investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área Asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018. La muestra estuvo conformada por 119 colaboradores del Hospital II-E Banda de Shilcayo. La investigación fue de tipo básica descriptiva y no experimental, de diseño descriptivo correlacional. Para la recolección de información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento dos cuestionarios uno para clima organizacional y el otro para satisfacción laboral. Resultados, los colaboradores asistenciales del Hospital II-E Banda de Shilcayo, perciben un clima organizacional medio con 50,4%, seguido del 37,0% que lo califica como “desfavorable”. Según dimensiones, el 41,2% de los colaboradores refieren que el clima organizacional en la dimensión realización personal es desfavorable; el 45,4% refiere que en la dimensión involucramiento personal, supervisión y el clima organizacional es media respectivamente. La satisfacción laboral que presenta el colaborador asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, es “mediana satisfacción laboral” con 49,6% y el 33,6% lo califica en baja satisfacción laboral. En conclusión, existe una correlación positiva moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral coeficiente de correlación de Pearson (0,460). Además, existe asociación lineal fundamento de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación (0,2113) nos explica que la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales se ve influenciado por el clima organizacional.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, área asistencial.

ABSTRACT

The research work entitled "Organizational climate and job satisfaction of the collaborators of the Banda de Shilcayo Hospital II-E, 2018", aimed to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the collaborators of the Banda Shilcayo Hospital II-E, 2018. Likewise, the sample consisted of 119 employees of the Micro network Banda de Shilcayo. The investigation was of a descriptive and non-experimental basic type, with a correlational descriptive design. For the collection of information, the survey technique was used and, as an instrument, two questionnaires were used, one for organizational climate and the other for job satisfaction. Results, the healthcare collaborators of the Banda de Shilcayo Hospital II-E, perceive an average organizational climate with 50.4%, followed by 37.0% that qualifies it as "unfavorable". According to dimensions, 41.2% of the collaborators say that the organizational climate in the dimension of personal fulfillment is unfavorable; 45.4% said that in the dimension of personal involvement, supervision and the organizational climate is average, respectively. The occupational satisfaction that the collaborator of the Banda de Shilcayo Hospital II-E presents, is "average job satisfaction" with 49.6% and 33.6% qualifies it as low job satisfaction. In conclusion there is a moderate positive correlation between the variables organizational climate and job satisfaction Pearson correlation coefficient (0.460). In addition, there is a linear association based on the Pearson correlation, the coefficient of determination (0.2113) explains that the job satisfaction of the assistances collaborators is influenced by the organizational climate.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, healthcare area

I. INTRODUCCIÓN

Se comprende al clima organizacional como la percepción de los integrantes de la organización en referencia al trabajo, también es referido al espacio físico en donde ocurre los hechos en las competencias entre compañeros que se suscitan en referencia al de las demás relaciones formales e informales que ejecutan las labores (Cabrera, 1996, p.27).

El estudio y el análisis sobre el tema de clima laboral es primordial y fundamental para la mejora continua de las empresas, porque es un indicador muy preciso la cual nos confirma los grados que se tiene en cualquier empresa en referencia a las correlaciones laborales. Por ello con un excelente clima laboral se puede augurar un sin número de sucesos que se soltaran por medio de la certeza que se tenga, si es un indicador positivo se espera diversos beneficios para ambos actores (empleadores y empresa) pero si es negativa lo que podemos esperar es pérdidas, conflictos internos y externos, gastos y otras situaciones desfavorables que llevan a la empresa a múltiples conflictos (Ortiz y Cruz, 2008, p. 13).

Entre las variables que se interrelaciona en forma vertical con lo del clima laboral es el completo bienestar y deleite laboral, en los análisis que se hace sobre el tema los jefes superiores son aquellos que tienen la facultad de obtener información muy significativa en referencia al efecto de las normas, las disposiciones generales que se hace, también sobre las políticas hospitalarias para así poder tomar las decisiones correctas y optimistas que en forma global lo más importante que se toman a los colaboradores asistenciales quienes son los principales protagonistas y si sienten el gusto o rechazo tanto por lo que la institución des da y cómo es que este actor permite la ejecución de mejor desempeño de las labores (Lozano, Santos y Arcubia, 2008, 'p. 12).

Distintos estudios en referencia al clima organizacional se obtienen como predominio en el dialogo y las relaciones entre compañeros de trabajo, además de la responsabilidad que asume el empleado, su salud, su bioseguridad, también la motivación en su centro de labores (León, 2000, p. 26).

De acuerdo a lo establecido por la Organización Panamericana de la Salud, lo define al clima organizacional como un conjunto de percepciones donde las características son relativamente estables dentro de una organización el cual confluye todas las actividades además de las actividades y las actitudes que toman los miembros de la organización” (Marín, Melgar y Castaño, 2000, p. 15).

En un estudio que se realizó en África, se demostró que la empresa podría ampliar el agrado por el trabajo por medio de un buen clima laboral, además otras investigaciones demuestran que un buen clima en la organización se correlaciona verticalmente con el mejor beneplácito en la empresa y no desean abandonar el trabajo (Borhani, 2012, p. 20). Un estudio en referencia al tema que se realizó en Centro América (México), se determinó que el 76% de los empleados declararon la presencia de un excelente clima en el centro de trabajo, en referencia con la satisfacción en el trabajo se encontró que el 42% están regularmente satisfechos de su trabajo (Carballo, Romeo y Ávalos, 2015, p. 59).

Durante un estudio se concluyó que si hay una excelente relación interpersonal crece el grado de satisfacción por el trabajo desarrollado además de considerarse como uno de los factor protector para un desgaste profesional, por lo que debe existir la motivación en los trabajadores, es así que en el en el ámbito hospitalario se aplica la teoría de Maslow, para comprender por qué existen problemas de motivación refiriéndose que el ser humano para su supervivencia a lo largo del tiempo se organiza en diferente niveles u con una jerarquía importancia (Avalos y Molina, 2009, p. 218-225).

En el estudio de Gallup (2013), en el cual realizó un análisis minucioso a nivel mundial encontró que el 87% de los trabajadores sienten a trabajo como una fuente de frustración, pero el nivel de satisfacción es en un 90% a nivel global, determino que los grados más elevados de desconexión y que odian al trabajo que se halla en medio oriente y al norte de África, según este estudio los empleados felices en Siria es cero, en Argelia solo el 12% es feliz, en Túnez es solo el 5% de empleados. Sim embargo en Qatar hubo una mejor calificación con un 28% que es feliz con su trabajo, el 62% es mediamente satisfecho y solo un 10% de los trabajadores odia a su trabajo actual (Chiavenato, 2009).

Actualmente, en España los profesionales están por arriba de la media Europea con un 75% con un cinco por ciento menos que los países Bajos con un 78%, seguidamente de Alemania con 75%, Bélgica con un 74%, Portugal con 74% y Francia con 72%. Sin embargo, la tasa de satisfacción más elevada fueron Noruega con Austria los dos con 81%. En América, Estados Unidos, sorprendentemente el 78% están contentos con su puesto laboral actual (Gallup, 2013, p. 5).

En nuestro país siempre se tomó muy en serio el tema de Clima Organizacional, por lo que desde las altas esferas del Ministerio de salud (MINSA, es por ello que se promulgo la norma técnica (RM468/2011/MINSA), el cual tiene el compromiso de ser actualizada habitualmente y de manera progresiva todos los estándares y los lineamientos que son importantísimos para tener un excelente sistema de gestión de la calidad de salud, esto en conformidad con el desarrollo de nuestro país y de la sociedad (Randstad, 2015). Durante los últimos años, la salud ha ido mejorando gracias a la atención de salud con calidad, el cual se fue convirtiendo en un tema importante para las diversas unidades prestadoras de salud tanto públicas como privadas, ya que tiene una repercusión vertical sobre el estado de la salud de los usuarios y demás beneficiarios tanto económicos como administrativos.

Es en ese sentido que se ha reconocido que para que haya una buena atención en salud y con calidad, uno de los pilares fundamentales y es más influyente es el recurso humano, quien dentro de un excelente clima laboral pueda estar satisfecho para hacer que la institución alcance todas las metas propuestas en todos los aspectos. Las unidades prestadoras de salud son influenciadas directamente por múltiples factores que trasgreden en la eficacia de la misma, es por ello que los estilos de liderazgo de los gerentes y ejecutivos que no se quedan mucho tiempo en un cargo importante, también es importante mencionar la deficiencia de la comunicación entre el personal, además la rotación excesiva de los trabajadores de la parte asistencial y la parte administrativa sin aviso previo, el roce que se da entre los valores personales y el de la institución debilitan al personal, esto conllevara a un desinterés generalizado de los empleados y repercute en los ambientes laborales, por lo cual se desarrolla un feo clima en la organización, además de un clima tenso y sobre todo autoritario que disminuyen la capacidad de los empleados en sus quehaceres, que además generan un enorme falta

de compromiso y el desinterés de todo el personal y que tiene relevancia en todos los miembros que la conforman en el servicio de salud (MINSa, 2015).

Monteza N, en la ciudad de Chiclayo (2010), con su tema de investigación titulado “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras en un centro quirúrgico” del hospital regional de EsSalud Chiclayo; llegó a una conclusión que si existe una falta oportuna de comunicación con una cifra de 81.8% además se encontró que existe una mala orientación de los recursos humanos en el INO 57,3% el cual es influenciado por el personal de la parte administrativa del sexo femenino y nombrado por lo tanto la suma de todos estos factores conllevan a determinar un clima organizacional inadecuado y hostil (p. 20).

En la Institución “Liga Contra el Cáncer, Pueblo Libre”; con respecto al clima organizacional ante las percepciones de las investigadoras durante la práctica laboral al interactuar con el personal profesional de la salud un 40% del personal de enfermería, obstetras y el personal técnico que labora manifiestan que, “a veces no siento esa motivación que me levante feliz para venir al trabajo”, manifiestan también como “trabajo demasiadas horas”, dicen también “hay demasiados pacientes”, además “falta personal”, entre otras expresiones, con respecto a satisfacción laboral ante la percepción de las investigadoras el 50% de personal administrativo manifiesta “me siento bien pero no conforme con mi sueldo”, “mayormente salgo a la hora indicada”, a veces en campañas hay mucha gente y falta personal; un 10% solo trabaja sin comentar y manifestar estas expresiones (Álvarez, 2001, p. 15).

En general un 30% no está conforme con su trabajo, que se puede evidenciar que existe insatisfacción laboral por el ausentismo, tardanzas, faltas sin previo aviso, rotación de personal para cubrir las ausencias, menor productividad y baja calidad de atención, estas actitudes y comportamiento se desenvuelven en un entorno tenso que de alguna u otra manera conlleva a tener un clima laboral y organizacional poco participativo (Arévalo y Tapia, 2016, p. 18).

A nivel nacional en las unidades prestadoras de salud y especialmente en los centros de salud que son dependientes del Ministerio de Salud (MINSa), los que trabajan son profesionales de la salud, además de técnicos administrativos, técnicos auxiliares y asistenciales que apoyan directamente todos los procesos administrativos que en cada

institución se desarrolla con una sola finalidad de cumplir la política de disminuir los casos de enfermedades promoviendo las diversas estrategias de prevención y promoción universal (Robbins, 2004, p. 439).

En tal sentido el desgaste del clima organizacional dentro de las unidades prestadoras de salud comprende entonces un ítem negativo para la búsqueda de una excelente calidad en la prestación de salud en consecuencia afecta el compromiso que deben tener el personal que labora en la institución (Picoy, 2014, p. 25).

Situaciones como lo mencionado existe también en el Hospital II-E Banda de Shilcayo, pues existe mucho descontento de parte del personal administrativo y asistencial debido a los estilos de liderazgo y ejercicio de jefaturas con gestión deficiente basado en el sentido amical y poco técnico, a esto se suma el exceso de funciones por la alta demanda de pacientes y el escaso personal asistencial; problemas que conllevan a la existencia de un clima laboral y organizacional deficiente. Es por eso que el trabajo de investigación pretende conocer con precisión el estudio del clima organizacional y el nivel de satisfacción de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, para luego evaluar la correlación y así determinar si existe asociación significativa entre las dos variables.

A nivel internacional, García Y. (2016), en su investigación titulada: *Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud pública: caso Hidalgo* (Tesis de doctorado). Universidad autónoma del estado de Hidalgo, México, es estudio fue cualitativo, descriptivo y correlacional. El instrumento utilizado se aplicó a todo el personal de enfermería en donde se consideró una muestra de n=59 para el hospital A y para el hospital B n=149. El resultado obtenido fue que en ambas instituciones están algo satisfechas de acuerdo a su nivel de satisfacción laboral, en referencia a la satisfacción extrínseca demuestran también que los trabajadores están algo satisfechos, pero en cambio en la motivación extrínseca la percepción es diferente. En relación a la satisfacción intrínseca se encontró que en los dos hospitales el factor que tiene más valoración es la satisfacción que le genera al tener un empleo con una calificación de satisfacción elevada, en cambio el factor que tiene menor calificación fue el del apoyo a alcanzar los objetivos y metas a lograr, en referencia a la satisfacción extrínseca, el componente que presenta un menor puntaje es el deleite por el sueldo que recibe. En

conclusión, al relacionar la satisfacción laboral con los siete factores extrínsecos y los cuatro intrínsecos se halló una correlación positiva (p. 9).

Carballo A. (2015), en su tesis titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco. Hitos de Ciencias Económico Administrativas* (Tesis doctoral), Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, el estudio fue de tipo prospectivo, observacional de un corte transversal que fue aplicado al personal federal de Caravanas de la Salud en la ciudad de Tabasco, por medio de una encuesta a 97 trabajadores. Se utilizó el cuestionario "COSL2014" para el recoger la información el cual tiene tres ítems a) perfil sociodemográfico b) clima organizacional c) satisfacción personal. El resultado obtenido fue que el 76% de los empleados dicen que, si existe un clima favorable, además la satisfacción laboral con un 46% muestra que está parcialmente satisfecho. El estudio concluye que: la apreciación de los trabajadores operativos en referencia al clima organizacional es favorable, pero la gran cantidad del personal operativo nos refiere estar en regular y parcial en su nivel de satisfacción personal, esto nos muestra que a futuro hay más probabilidad de desarrollar conflictos en la institución (12).

Agudelo, R. (2015), en su tesis titulada: *Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia*, (Tesis de maestría), universidad católica de Manizales, Colombia. Este estudio fue correlacional, de corte transversal, donde tuvo una población de 114 funcionarios administrativos y asistenciales que pertenecieron al hospital Quindío – Colombia. El resultado que se obtuvo fue que el clima organizacional resulto con un promedio de 69.81, además hubo una calificación de 3.89 lo cual lo catalogo como un nivel medio el clima organizacional con la dimensión de las relaciones entre compañeros de trabajo. En conclusión, existe una evidencia clara del valor que tiene el empleado partiendo desde la interacción amigable entre integrantes de la organización o desde el punto de vista de la interacción amigable, afectiva y respetuosa con los demás colaboradores del área de trabajo, vital para lo cual se debe tener un ambiente de labores de un equipo muy sólido. También se demostró que la relación interpersonal con la coordinación externa es importante que la tenga el trabajador ya que se le asigna una forma de liderazgo muy participativo en su percepción del clima organizacional (p. 20).

Carvajal, L. (2014), en su estudio titulado: *Clima organizacional presente en los empleados de planta del E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floridabamba, Santander - Bucaramanga*. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia. El trabajo fue descriptivo, de tipo transaccional no experimental el cual la muestra estuvo conformada por los 41 trabajadores de planta entre las edades de 20 a 55 años. El resultado que se encontró fue que de manera global los niveles de clima organizacional son muy variados, se encontró que la ayuda de su superior o jefe, la unidad de salud, el confort y la afinidad entre compañeros en donde el clima laboral es estable y optimo, sin embargo, la variable recompensa es bajo, pero la variable de control y presión su puntuación es alto (27).

A nivel nacional, Vallejos, M. (2017), con su trabajo de tesis denominado: *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martin de Porras. Lima – Perú*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Se utilizó el método hipotético deductivo, no experimental correlacional donde la muestra estuvo conformada por 66 trabajadores(as) asistenciales además de los 53 trabajadores(as) administrativas, la información fue recogida mediante un cuestionario para medir las dos variables en cual estuvo en estudio. Los resultados obtenidos nos demuestran con certeza que hay una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en dicha Micro red de Salud San Martin en el año 2017 y lo confirma la prueba de coeficiente de correlaciona Rho de Spearman de 0,701 lo que significa una alta relación de variables (p. 28).

Navarro, R. (2017), en su tesis titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional San Bartolomé*. Lima – Perú. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. El estudio que fue no experimental, de tipo correlacional de un corte transversal y la población fue conformado por 174 empleados y tuvo una muestra de 120 empleados, en este trabajo fue utilizado dos instrumentos: el primero fue para evaluar el clima organizacional y lo segundo fue para medir la satisfacción laboral. El resultado indica que el 55.5% tiene un nivel medio al clima organizacional y un 44.1% afirma que es alto el nivel del clima organizacional, se concluye en el estudio que existe un excelente clima laboral en esta institución, sin embargo un 44.9% tiene un nivel medio a la satisfacción laboral y un 55.1% de la población en estudio afirma que es alto la satisfacción laboral, se llega a

la conclusión según el coeficiente Rho de Spearson existe una correlación significativa de 0,857 entre ambas variables (p. 31).

Arévalo, P. (2016), en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la liga contra el cáncer” Lima – Perú. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Dicho estudio que fue descriptivo, cuantitativo de un corte transversal donde la población en estudio fue conformada por 48 trabajadores de la institución de la Liga Contra el Cáncer en el distrito de Pueblo Libre, El resultado encontrado fue que el 50.0% afirma tener un clima laboral favorable, el 41.7 medio favorable y el 6.3% desfavorable, finalmente el 2.1% afirma tener un clima muy favorable. en referencia a la satisfacción laboral, el 85.4% se encuentran satisfechos, medianamente satisfecho con un 6.3% y los empleados muy satisfechos con el 6.3% y para finalizar la categoría insatisfecha con un 2.21%. El estudio concluye que hay una relación directa entre las dos variables de estudio (clima organizacional) y (satisfacción laboral) y esto se demuestra mediante la prueba r Pearson= 0,574 valor $p < 0.001$ (30).

Rivera I. (2015), en su tesis titulada: *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.* (Título para especialidad). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Dicho estudio fue descriptivo, cuantitativo prospectivo de un corte transversal donde la población estuvo constituida por 30 personas que trabajan en el área asistencial, el recojo de información fue la encuesta por medio de un cuestionario. El resultado fue que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral el arroja un 70% propicio para la relación de ambas variables, en referencia al clima organizacional su obtuvo 168,73 de un total de 250 puntos, de igual forma los empleados satisfechos obtuvieron 112,67 de un total de 180 puntos; en tal sentido la prueba de Fisher arroja una diferencia significativa de ($p=0,012$) lo cual indica que si hay relación de ambas variables del estudio (p. 9).

Huamán G. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. El estudio fue observacional, correlacional no experimental y con un corte transversal, donde la población estuvo conformada por 63 empleados de dicha institución. El instrumento

utilizado fue la encuesta para medir las variables. Los resultados generados del estudio demostraron que si hubo relación entre las variables; es por ello que la prueba de hipótesis de coeficiente de correlación Spearman tuvo el valor de 0,274 y el valor $P = 0,030$ y fue un valor menor mayor a 0,025 es por ello que si acepta la hipótesis del estudio, es por ello que el 50,8% de los empleados manifiesta tener un regular clima organizacional y además de tener una satisfacción laboral alta de 49,2% lo que confirma que ambas variables se relacionan verticalmente (p. 12).

A nivel regional y local, Panduro J. (2012), en su estudio de tesis titulado: *Clima organizacional y la calidad de atención de los Servicios de Salud del Hospital Rural de Picota, periodo junio 2011- mayo 2012*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Picota. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal con un coeficiente de contraste X^2 (Ji - cuadrado), la muestra fue conformada por los empleados del hospital en mención que fueron 45 en total. Los resultados reportan que los trabajadores muestran que el clima organizacional es la dimensión con más frecuencia y se caracteriza por la práctica de relaciones humanas entre el personal y los usuarios en la atención de la salud. En la dimensión calidad persistió la claridad y la coherencia en la alta jerarquía quien dirige la institución a medida que las metas y los programas se cumplen a cabalidad se acuerdo a los criterios las políticas públicas. En conclusión, si existe una estrecha relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención es en tal sentido que se obtuvo un X^2 de 23,9 y el margen de error es de 0,05 con 14 grados de libertad y dando un X^2 tabular de 23,68 (p. 10).

Teorías relacionadas al Clima Organizacional, se define así al conjunto de percepciones que se comparten por un grupo de personas en una organización en relación al trabajo, las relaciones entre compañeros(as) de trabajo además de compartir el ambiente físico, además de las múltiples regulaciones informales y formales que dificultan dicho trabajo (MINSa, 2009).

El clima laboral son aquellas características del lugar donde labora que son percibidas de una manera directa o indirecta por los integrantes de la organización dado que provoca diversos resultados de diferente tipo de comportamiento de acuerdo al grado de satisfacción de la tarea encomendada, se afirma que el clima organizacional es un componente principal que actúa directamente entre el sistema organizacional y en

comportamiento del grupo la cual retroalimenta los procesos en la empresa (Alvarado, 2014, p. 38).

Al clima organizacional también se lo cataloga como una percepción determinada de los integrantes de la institución, además de ser las actitudes, conductas y vivencias en la organización, es por ello que el clima va influenciar en el comportamiento de los seres humanos, además es una variable que interviene directamente en la estructura propia de la organización y la conducta, es por ello que se dice que de una u otra forma va influenciar directamente en el quehacer de los individuos (Noboa, 2007, p. 1).

En los sistemas de salud la cultura organizacional no es más que una mezcla heterogénea de conductas, creencias, saberes, relatos, que todos comparten entre como, por ejemplo: las actitudes, los valores, las normas, el lenguaje, el estilo de vida, el dialogo y además de la terminología propia de la carrera de biomédicas y sociales (Carrada, 2002, p. 41).

Chiavenato I. (2009), lo describe al clima organizacional como el lugar donde existe miembros de una organización que esta afín con el nivel de estimulación de los integrantes ya que se basa en los estados emotivos de los empleados el cual son el resultado de la forma como se desarrolla dentro de dicho ambiente laboral la cual se desarrolla mediante el dialogo, el liderazgo de los gerentes, las perspectivas de desarrollo y el reconocimiento de los salarios y las compensaciones (Chiavenato, 2009, p. 30).

Según Goncalves A. (2000), considera que el clima laboral es un fenómeno laboral donde interactúan diversos elementos institución sumado a los nuevos estilos de motivación que se convierte en una conducta que conlleva a tener secuelas a la organización ya sea en la satisfacción, la rotación y la mayor productividad. Es por ello que para entender con más claridad el concepto de clima organizacional tenemos que tener en cuenta los siguientes conceptos: Se denomina clima a todas las particularidades en el entorno del trabajo. Estas particularidades son apreciadas indirecta o directa por los integrantes de la organización. El clima contiene secuelas del desempeño profesional.

El clima laboral es una variable que interactúa en forma media en el sistema organizacional. Existe algunas características que son relativas con el tiempo y son

diversas entre si dentro de la misma empresa. Las estructuras, las diversas características, el clima y los integrantes son independientes y muy dinámicas.

Para Brunet, L. (2011), el clima organizacional es como la distribución de los diversos tipos de organización, las características individuales propias que construyen la personalidad, es decir, que el comportamiento del empleado en su desempeño laboral será influido de acuerdo al clima organizacional que lo agrupa. El ambiente laboral dentro de la organización puede desintegrarse en elementos estructurales, el tipo de liderazgo, la comunicación y la dirección de procesos, etc. (p. 40).

De algún modo posible, el temperamento de una empresa influirá en la conducta de sus trabajadores, esto se debe a las propias características que presenta el Clima Organizacional. Menciona que estas características son: (Taguiri, 1968, p. 1). El clima viene a ser la distribución específica de diversas variables ocasionales. Los elementos que lo componen pueden cambiar, pero el clima tiende a ser el mismo. El clima puede tener una “relación de secuencia” pero jamás de forma seguida, es por ello que cambia después de cualquier intervención. El clima puede ser determinado en varias partes por las características, actitudes y aptitudes, además de las conductas propias de una organización. El clima es totalmente exterior a la personal, es por ello que se siente como un elemento que puede contribuir al desarrollo del mismo. Su base principal del clima es las características de la situación externa y similar al del observador como con el actor. Puede tener secuelas directas sobre el comportamiento.

El clima es un agente que determina de forma directa sobre el comportamiento individual y grupal porque procede de actitudes y muchas expectativas al comportamiento (Taguiri, 1968, p. 1).

MINSA (2009), menciona que el clima organizacional son aquellas cataduras que tienen una estrecha correspondencia con el ambiente de la empresa en el cual interactúan todos sus integrantes. Y entre las características que la definen son: Tiene que tener vigencia, por sobre todas las cosas que pueda hacer permutas en muchas situaciones. Debe tener una señal vertical sobre el comportamiento de los integrantes de la institución. Tiene que afectar al nivel de trabajo de los integrantes de la institución. Puede ser afectado por todas las variables estructurales (p. 20).

Importancia del clima organizacional. Según el Ministerio de Salud (MINSA), en su documento llamado “Metodología para el estudio del clima organizacional” es cual lo describe y lo estudia al clima organizacional de una forma más precisa, sistemática y de forma científica los discursos de los integrantes del entorno laboral además de estudiar las condiciones donde se desarrolla el trabajo con el objetivo de hacer muchos planes estratégicos en cual permitirá poder superar de forma libre y ordenada todos procesos y los factores negativos en el descubren y el cual afecta horizontalmente el comportamiento, eleva el recurso humano y principalmente eleva la productividad (20).

Es muy importante tener en cuenta que para el análisis y el estudio sobre el tema de clima organizacional la evaluación de la situación existente y actualizada, lo cual nos va a permitir conocer de forma directa la apreciación que tiene en empleado sobre la empresa en la cual trabaja, así también dará las perspectivas posteriores a los diversos asuntos conflictivos a raíz de altercados de la propia organización, su entorno y los factores humanos.

Para el progreso organizacional se tiene que efectuar algunas intervenciones con la finalidad generar mediciones primitivas para tener una pesquisa muy imparcial y fundamentada que vaya sin juicios y se emitan ya sea anecdóticas o intuitivos. En ese sentido las ideas y el clima organizacional es fundamental porque: nos dará lineamientos particulares de la organización que va a favorecer la propia imagen y proporcionara mayor realce a los integrantes de manera interna o externa es por ello que se analiza y luego se diagnostica por varias razones.

Es importante examinar los orígenes de las discrepancias, de la insatisfacción o de estrés que agudizan el desarrollo aptitudes positivas y negativas frente a las situaciones de la institución. Es por ello que se inicia y se sostiene la reputación del líder frente al administrador sobre todo de las cosas particulares en donde debe intervenir, es por ello que se debe estudiar, analizar y luego tener un diagnóstico certero para poder determinar los factores que dificultan el correcto funcionamiento de la empresa, lo cual permite alcanzar los objetivos trazados (MINSA, 2009, P. 22)

Características del clima organizacional. Pintado, (2010), afirma que las características del clima organizacional son los motivos siguientes: Al clima organizacional lo define

las variables por ello son aspectos que adquieren correlación con el ambiente de trabajo. El establecimiento prestador de salud tiene una cierta condición en todos los cambios que tiene límites y son graduados, es por ello que genera una estabilidad sin sufrir muchas permutas en la toma de decisiones a futuro. El clima laboral puede tener un impacto directo sobre la conducta y comportamiento de los integrantes de la organización sin ninguna limitación, lo que genera una precaria condición de la conducción organizacional. El clima laboral desestabiliza y tiene relación directa con el compromiso de los integrantes de la organización. El clima laboral es visto por el nivel de conducta y las actitudes de los empleados.

El clima organizacional se ve comprometido por todas las variables como estructurales, las políticas, la dirección, además de los planes de gestión, el despido y los procedimientos de contratación. La no presencia del personal y las rotaciones excesivas son indicios de un pésimo clima laboral, además de la incapacidad e ineficacia para dirigir y conducir, así como la falta de control, las tardanzas, la desmotivación de sus miembros, la falta de respeto, el no respeto de las normas, etc. Hay una relación vertical entre el mal y buen clima organizacional con un hostil trabajo. Si se puede cambiar el clima organizacional, pero es importante hacer muchos cambios en las variables para que pueda ser permanente (p. 12). Los cambios serán posibles si se logran que los agentes seas educados y que no se contaminen con la gente de mala reciprocidad y con mucha incertidumbre del mismo sistema (Gibson, Ivancevich, Donnelly, 1987, p. 18).

Consecuencia del clima organizacional. Según el Ministerio de Salud (MINS) tiene una definición que el buen o mal clima organizacional es producto de las implicaciones negativas y generara un nivel mal estado de la organización que son fijados por la percepción de sus integrantes. Los efectos positivos que genera el clima laboral son: poder, productividad, satisfacción, innovación, afiliación, logros conjuntos, baja rotación, etc. Y dentro de los factores nocivos están: el ausentismo, la nula innovación, la alta rotación, la inadaptación y la poca productividad. El clima en unión con las características y las estructuras propias de cada individuo conforman, gobierna un sistema independiente que es sumamente eficiente, es por ello que en un excelente clima organizacional impulsara el desarrollo empresarial y generara una cultura

organizacional con bases sólidas, buenas expectativas, valores, principios con la finalidad de la mejora continua de los miembros de la organización (p. 20).

La resistencia organizacional. Hellriegel, D. y Slocum, J. (2014), en referencia a la resistencia organizacional ellos manifiestan que la organización es la más eficaz cuando realizan muchas tareas de rutina y es por ello que se tiende a recuperar de manera más asertiva cuando se lleva a cabo los trabajos por primera vez y más principales causas a la resistencia son: Diseño de la organización: Todas las instituciones y organizaciones requieren de una confiable y continua estabilidad para que puedan “mejorar su desempeño” además el autor señala que el personal debe tener muchas funciones específicas para poder cumplir las funciones principales y poder realizar bien su trabajo por lo que está sujeta a lo que pueda provocar la firmeza el cambio de la organización.

Cultura organizacional: Se define como el desempeño principal para el cambio, es por ello que no es fácil modificarse y es por eso que tiene posibilidad de cambio y no existe mayor resistencia. Limitaciones de recurso: son algunos individuos a los que siempre quieren pertenecer al grupo de estatus y se resiste a dejarlo, sin embargo, otras personas si pueden cambiar si tuvieran los recursos ya sea el capital, y la gente capacitada, en tal sentido los directivos y los empleados los que identifican el cambio que se podría hacer, sin embargo, por limitación de presupuesto dejan dichos cambios. En tal sentido, en estas épocas todas las organizaciones tienen ciertos mecanismos el cual ejercen una regulación en los procesos y sus procedimientos, lo que conlleva a tareas rutinarias para el control del personal y cuando se necesita realizar varios cambios a los actores responsables a quien lo facilita (p. 35).

Tipos de clima organizacional. García, M., Ibarra M. (2009), lo definen en dos grandes grupos de clima organizacional y a cada actor el cual tiene subdivisiones particulares y dentro de ellas tenemos: Autoritarismo explotador: Sistema I, Según este clima demuestra que la orientación de la organización no tiene ninguna seguridad en los trabajadores, es por ello que la mayor parte de los decretos y el cumplimiento de las metas que se plantean en relación al clima interior de la empresa y las ordenes son únicamente de forma jerárquica y dictatorial. Los integrantes trabajan un ambiente de terror, con ciertas amenazas, algunas recompensas lo cual influye directamente en el nivel psicológico dando muestra de seguridad. Según este tipo se presenta un ambiente

amigable y muy simpático en la comunicación de la orientación con los obreros que ya tiene procedimientos establecidos.

Autoritarismo paternalista: Sistema II, Según nos describe este es un clima en el cual la dirección tiene una mayor confianza entre los integrantes de la organización, es como el maestro y su alumno es por ello que casi todas las decisiones o toman los altos mandos jerárquicos, pero otros lo toman los niveles más inferiores; es acá donde surgen los premios y las sanciones como método para incentivar a los trabajadores. En este clima donde las necesidades sociales adoptan un rol fundamental dentro de la organización es por ello que se tiene la idea de laboral en un ambiente adecuado, tranquilo, estable y estructurado.

Autoritarismo participativo: Sistema III, De acuerdo a este prototipo de clima la dirección jerárquica de la organización es la que tiende a evolucionar dentro de un ambiente democrático en dónde se tiene la plena y más sincera confianza entre los integrantes de la organización, sin embargo, las decisiones y los lineamientos y las decisiones lo dan las altas jerarquías, pero sin embargo acá los permiten a los súbditos a que tomen algunas decisiones. En referencia al dialogo existente podemos precisar que es de una manera descendente donde existe recompensa, castigo, con la finalidad de motivar a los miembros, así como para satisfacer necesidades extras laborales para generen un excelente clima laboral entre compañeros y así ser muy activo y dinámico con el compromiso de lograr las metas trazadas.

Participativo: Sistema IV– participación grupal, Este es el tipo de clima donde la dirección tiene el control además de la confianza en sus empleados para ello existe diversos procesos para tomar las disposiciones y las riendas de la organización y se integra por los niveles. Es acá donde el dialogo no solo es de forma horizontal ni vertical sino también de forma literal, siempre y cuando los empleados estén plenamente incentivados y motivados en la participación en cuanto están estrechamente comprometidos con el pleno logro de los objetivos además para el mejoramiento de los procesos de trabajo con la mira de obtener un alto rendimiento y productividad para alcanzar metas propuestas (p. 40).

Teorías del Clima Organizacional. Martin (1998), el cual fue mencionado por López (2010) la cual hace alusión a las múltiples corrientes como: los humanistas, los críticos,

los sociopolíticos y los estructurales. Entre los más sobresalientes están los sociopolíticos que manifiestan que el clima organizacional es un concepto general y muy complejo que intenta agrupar múltiples componentes como valores, normas, reglas, para un óptimo desempeño de la organización (p. 28) es por ello que propone: La teoría de clima organizacional es aquel que nos permite estudiar a fondo en términos más prácticos de causa y efecto según la condición en que se vive en la empresa, además se puede investigar a fondo el rol que cumple las variantes que lo conforman al clima empresarial, la cual se visualiza, se sostiene que influye directamente en los 3 grupos según las variables de estudio a) la primera son las cimientos de la organización y administración en ella tenemos las decisiones, las reglas, normas, las competencias y también las actitudes. b) Las variables medias son el reflejo del medio interno y la condición de salud en que se encuentran la institución ya sea la actitud, los procesos organizacionales, la motivación, etc. y c) la última variable es la consecuencia de las antes mencionadas y que impacta directamente a la institución en las ganancias, la pérdida o la productividad (p. 28).

Brunet (2014), señalado por López (2013) manifiesta que: según la teoría de Likert, el cual permite conocer los términos precisos de causa y efecto del ambiente del clima que se analizan y que nos permite estudiar el rol que cumple las variables. En su postulado de sistemas, según Likert, nos plantea que la conducta de los trabajadores es generada como parte del comportamiento del personal administrativo además de los escenarios organizacionales que se toman mediante la percepción, las falsas promesas, los valores, las capacidades y las esperanzas Demuestra también que la rebeldía individual ante cualquier situación, lo que demuestra que el conocimiento ve las cosas y no la realidad intrínseca. (p. 28).

Para Martín (1998), el cual fue citado por Edel (2007), describe que para la escuela estructuralista: El clima se origina mediante aspectos objetivos del contexto laboral, tal como la concentración en la toma de medidas de acuerdo a que la organización requiera el nivel jerárquico de la autoridad, además del tipo de tecnología la cual se utiliza y por último debe haber un comportamiento personal.

En tal sentido, no se obstaculiza que influya la personalidad individual sino en la determinada aceptación del concepto de los sucesos ocasionados en la institución, sino que se basa específicamente en los elementos firmes de una naturaleza sólida y

contundente. Toda institución tiene un espacio en el cual se desarrolla las actividades sociales más importantes del personal y donde por último se distingue la relación más cercana entre personas de niveles superiores y los empleados eso es según la teoría humanista. Por ello que ellos afirman que la definición de clima organizacional es un conglomerado de apreciaciones generales que los integrantes tienen sobre el ambiente de trabajo y eso se ve reflejado en la vivencia e interacción particulares de cada una las personas que laboral (p. 52). Para la corriente sociopolítica el clima organizacional se define como la encarnación de una percepción muy universal que engloba muchos aspectos de la organización y se describe a las actitudes incipientes, a las normas, los sentimientos y los valores.

Dimensiones del clima organizacional. Se puede definir como aquellas características eficaces en una organización que tienen un vínculo directo en la conducta individual de los trabajadores. Goncalves, A. (2000), indica que entre las opciones para analizar el tema de clima organizacional, es necesario citar la técnica desarrollada por Litwin y Stinger el cual utiliza un interrogatorio y se usa con todos los integrantes de la institución y en su trabajo de investigación indica que estas dimensiones son: estructura, desafío, recompensa, responsabilidad, cooperación, estándares de identidad y conflicto entre sus miembros (www.Geocities.ws).

Estructura Organizativa. Es la apreciación que tienen los integrantes laborales, en referencia a los tramites, reglas, procedimientos y otras actividades para generen un excelente desarrollo del trabajo. Responsabilidad. Verifica el sentido de compromiso del trabajador, que a la vez viene a convertirse en su propio jefe en el trabajo. Los integrantes de la organización tienen independencia en la toma de disposiciones relacionas a alguna actividad realizada de una manera responsable.

Relaciones. Viene a ser la perspicias por parte de un grupo de integrantes de la institución en referencia al ambiente laboral agradable y con ejercicio de buenas actividades entre compañeros, con dependientes y jefes. Un excelente ambiente laboral tiene su origen en las relaciones positivas, confortables, firmes y estables con todos los integrantes de la empresa. Cooperación. Es aquella impresión que generan los empleados de la empresa sobre el aspecto y sobre todo cuando existe una fuerza externa que auxilia a los directivos u otro parte del personal dependiente de la organización (p. 39).

Satisfacción Laboral. Es la impresión única que ocasiona que cada persona sea producto de la elaboración de alguna cosa que ella anhelaba para cumplir sus propósitos profesionales (Davis y Newstrom, 2003, p. 27). El bienestar en el trabajo lo determinan como aquella impresión que se experimenta al poder alcanzar la armonía entre una escasez o grupo de escaseces y el camino a la meta, en otras palabras, es el completo compromiso que tiene el trabajador frente a su trabajo, es decir estar orgulloso es estar complacido, contento y feliz (Locke, 1976, p. 1).

El bienestar en el trabajo, también se puede llamar de manera general, como la actitud del individuo hacia su empleo. Los trabajos que las personas desarrollan son mucho más que las acciones realizadas, puesto que necesita mayor lazo de comunicación con los pares y luego con los gerentes para poder cumplir con las reglas y normas establecidas de acuerdo a su política, los estándares y poder convivir con la condición inhóspita del trabajo (Hannoun, 2001).

Definiciones de satisfacción laboral. Márquez, G. (2001), lo describe como la condición del empleado en relación a su proporcionado esfuerzo, esta condición está fundamentada en los valores, costumbres y creencias donde el trabajador es quien es el centro de las actividades laborales. Las actitudes son manifiestas en el grupo por las particularidades y las percepciones del empleado (p. 83).

Blum M. y Naylor J. (1982), se refiere a la satisfacción del trabajo como efecto de las múltiples condiciones que tienen los trabajadores, dichas condiciones hacen una estrecha dependencia con el trabajo y se representa en la figura como por ejemplo: el ascenso, los salarios, la supervisión, las condiciones donde se desarrolla en trabajo, la supervisión, el desenvolvimiento en el trabajo, la resolución eficaz de los problemas, el trato justo, etc.

Chiavenato, I. (2009), indica que la satisfacción en el centro laboral tiene que ver con el nivel de vida en el ambiente laboral y nos hace referencia a como el personal se siente dentro de la institución, el nivel de bienestar en el centro laboral conlleva a generar mayor competencias para poder adquirirlos, es por ello que se tiene que tener estabilidad en el clima organizacional y además de tener un ambiente saludable para poder motivar a los integrantes y a forjar mayor compromiso. En resumen, la

satisfacción en el trabajo no establece una conducta entre sí, más bien se refiere a la actitud que toman los integrantes frente a la empresa u organización (p. 30).

Gibson J, Ivancevich J, Donnelly J. (1987), mencionan que la satisfacción en el trabajo, se logra por la predisposición que las personas que planean acerca de sus funciones de trabajo, es decir, todo está basado en los elementos referentes al espacio laboral en el cual se desarrolla como por ejemplo: el estilo y la dirección organización, los procedimientos y las políticas , además del agrado de los grupos laborales en el ambiente de trabajo, los beneficios y las condiciones en las que se encuentran los trabajadores (p. 18). Factores que determinan la satisfacción laboral. Davis K, Newstrom J. (1997), considera que los elementos más importantes son: Un buen sistema de recompensas. Buenas condiciones de trabajo (clima e infraestructura). Contribución entre colegas y demás. Compatibilidad de personalidades en los puestos de trabajo. Destrezas poseídas por el empleado mediante desafíos positivos (27).

Robbins, S. (1997), refiere que los factores primordiales para conducir a una satisfacción personal dentro del trabajo son: tener un empleo retador desde el punto de vista intelectual, que tenga y haya buenas recompensas igualitarias, buenas condiciones y ambientes de trabajo y que tenga respaldo, que los colegas siempre apoyen y que se asemejen en la personalidad – puesto. En otro punto señala que la satisfacción en el centro laboral implica felicidad, productividad, ausentismo de rotación (55).

Hannoun G. (2011), se refiere a la insatisfacción laboral como una causa principal para la baja productividad de los empleados con respecto al rendimiento de la organización, por lo que su deber de las empresas son tener trabajadores satisfechos profesionalmente y salarialmente.

Pero esa insatisfacción laboral se puede generar un sin número de acontecimientos que afectan y alteran negativamente a los empleados y esto causa una intensa insatisfacción que se traduce en un descontento y un deseo de cambiar o abandonar el trabajo. Y esos factores que lo causan son: Salario bajo. Esto es para el empleado este más contento en su centro laboral es por ello que tenga que tener un sueldo considerable. Pésima relación entre compañeros o jefes. La mala correlación puede ser causal de enojos y causa celos, envidias y conductas negativas que llevan a un clima tenso. Nula o escasa

posibilidad de promoción. Cuando un trabajador es ambicioso y tiene aspiraciones profesionales y lo estancan en un puesto inferior, se siente incómodo al ver cómo transcurre el tiempo y no asciende en la organización, la persona está incomoda pues no es lo que esperaba del trabajo y eso producirá desequilibrio en el clima laboral. Personas inseguras. Son aquellas con escasa confianza en sí mismas y tienen aptitudes que alejan del buen desempeño del trabajo y por ello no se creen capaces de desarrollar ciertas actividades y no se adaptan al trabajo.

Dificultad para adaptarse en el ambiente laboral. Existen empleados que son poco pacientes y siempre cambian de empleo porque se aburren o desean alcanzar otros objetivos profesionales y suelen estar siempre insatisfechos en el trabajo. Malas condiciones laborales. El descontento laboral es consecuencia de una pésima política de la organización, lo material, la infraestructura, la precariedad, etc. Circunstancias personales y laborales. Son los aspectos que tiene que ver con la experiencia, el sexo, el grado de estudios, la edad, la cultura, las costumbres, etc que alteran y determinan el empleo a desarrollar lo que genera un descontento en el personal (p. 20).

Dimensiones de la satisfacción laboral. Existen diversas dimensiones que se fueron asociando con la satisfacción del empleo. Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1987), en su trabajo de investigación indica que estas dimensiones son: paga, trabajo, oportunidad de ascenso, jefe y colaboradores (p. 18).

Remuneración. Es el importe recibido y la impresión de equidad de una retribución salarial. Una organización debe retribuir a su personal laboral por su eficiencia y los escenarios laborales que da esa eficiencia como la: responsabilidad interna, social y empresarial y a través de esta innovación, mejorará el esfuerzo y desempeño de los trabajadores.

Oportunidad de ascenso: siempre debe haber una presencia de ocasiones para poder ascender (escalar puestos de trabajo). La mejor manera de conseguir un ascenso laboral es precisamente no pedirlo, un profesional debe tener claridad sobre por qué está en una empresa o organización, y sentir que está desarrollando un trabajo que lo motiva a crecer como profesional y también como persona, pero lo primordial es que tu Centro Laboral reconozca tu desempeño, y de esa forma sabrás si cumples con los requisitos para ascender.

Trato con jefe. La persona que cumple la función de ser un jefe, principalmente debe mostrar interés por los empleados. Sin embargo, casi la mayoría de los que tienen ese cargo suelen tener comportamientos alterados que alteran a los empleados, obligándolos a cumplir muchas tareas que no competen al trabajador. El jefe debe fomentar una mejor comunicación, planificar y organizar mejor su área y disminuir la rotación de su equipo.

Trato con Colaboradores. Deben tener cierto grado de compañerismo, apoyo y capacidad los integrantes del centro laboral, porque siempre existe y envidias dentro de los profesionales, los mismos trabajadores hacen que entre ellos haya amenazas internas. En conclusión, la pésima relación en el centro laboral hace que las integrantes tengan el deseo de renunciar al empleo (p. 18).

Fuentes de satisfacción en el puesto. Lut, F. (2008), manifiesta que hay distintos elementos que repercuten en la satisfacción laboral, cita al siguiente ejemplo que, si los estudiantes universitarios coincidían con un empleo, dicha correspondencia hacia predecir que habrá satisfacción laboral, sin embargo, existe muchas influencias y se detalla en cinco dimensiones (p. 27).

El trabajo mismo. El mismo ambiente donde se desarrolla el trabajo es también la principal herramienta para lograr un buen bienestar laboral, a un nivel experto incluyen un trabajo interesante y desafiante (p. 27). El pago o remuneración. Se reconoce que el salario es un factor significativo, aunque cognitivamente complicado y multifactorial del bienestar profesional. El dinero no solo apoya a los individuos a complacer las prioridades esenciales sino además de complacer las escaseces de nivel más alto, es muy frecuente que los trabajadores consideren que el salario es un reflejo de su contribución con la institución (p. 27).

Oportunidades de promoción. Se define como aquellas que parecen tener efecto cambiante en el bienestar profesional, pues esto se debe a que las personas alcanzan diversos estilos y tiene bastante ganancia de forma adicional. Los ejemplos más claros son: las personas que fueron promovidos en base a su experiencia un goce en el trabajo. Así como las personas que son promovidos en base a su desempleo laboral, en otro acápite, por ejemplo, un aumento salarial de 5% no es complaciente como las de un 15%. Tal diferencia nos conlleva a exponer que las promociones de directivos son más

placenteras que las ofertas que se hace a los empleados de un nivel inferior. Los trabajadores que laboren en el nuevo modelo, son perfectamente conocedores de las promociones habituales que no se encuentran favorables, pero tampoco son las más anheladas. El ambiente laboral y las circunstancias (p.27).

Supervisión. La fiscalización es otro inicio moderado y trascendental en la satisfacción laboral. Sin embargo, ahora existen dos estilos de dimensiones de la supervisión. La primera está orientada a los trabajadores y se mide según el grado con el que un superior adquiere un beneficio individual. Se comunica siempre en acciones de supervisar el desempeño del trabajador. Para proporcionar diversos consejos, ayuda mutua y comunicación con él a nivel individual y grupal. La siguiente dimensión es la colaboración y dominio que es simbolizada por los dirigentes el cual permiten a los empleados intervenir de forma autoritaria en las decisiones que dificultan a los propios compañeros; varios autores afirman que este método genera un mayor bienestar entre trabajadores de una institución (p. 27).

Grupo de trabajo. El grupo de trabajo tiene un resultado en el bienestar laboral, los integrantes o colegas de equipos, cooperadores, amistosos son un el principal comienzo del bienestar personal de los empleados. Un equipo de trabajo, específicamente cuando se refiere a un “grupo unido” es cuando tiene un principio de consejo, apoyo, soporte y sobre todo el bienestar de empleados. El estudio muestra que los grupos quieren demasiada libertad en la toma de decisiones esto conllevara a tener un trabajo con más goce. Un excelente ambiente conlleva a que su trabajo sea más atractivo (p. 27).

En otro sentido, si hay la condición contraria (no es tan fácil llevarse bien con las integrantes de la institución), este factor podría producir un factor nocivo, el estudio señala que a través de la cultura indica que si los integrantes se aferran a los grupos en general y a los equipos que son auto-dirigidos en forma particular, ellos se van a sentir menos satisfechos que si aceptaran ser parte de ellos. Condiciones de trabajo. Los escenarios de trabajo generan una reacción moderada en referencia al concepto de satisfacción laboral, es por ello que, si los escenarios laborales son óptimos, por ejemplo: un ambiente agradable, limpio, atractiva que a la persona les va a complacer poder desarrollar su trabajo.

Si los escenarios de trabajo son defectuosos como, por ejemplo: un lugar cálido, ruidoso, desaseado. A los trabajadores se les va a dificultar poder desarrollar los trabajos encomendados, dicho de otra forma, el comportamiento de las condiciones laborales es igual al de los integrantes del grupo hay menor probabilidad de que surjan inconvenientes (p.22).

Desempeño de tareas. Es la calificación con el cual se relaciona el empleado con sus labores diarias en el ambiente donde trabaja. El trabajo en el ámbito de la organización es el cumplimiento y ejecución de las destrezas y habilidades adquiridas en el centro de trabajo con la finalidad de un eficiente manejo de las funciones encomendadas (Urbina-Laza, 2005, p. 1).

Relaciones interpersonales. Lo definen como la comunicación de los trabajadores del ámbito de la salud al interior de la unidad prestadora de salud, de los trabajadores con el paciente. Las excelentes relaciones inter personales generan más confianza y mayor credibilidad, mediante las acciones, demostraciones, la empatía y sobre todo la responsabilidad (Proyecto Salud y Nutrición Básica, 1996, p. 1).

Beneficios laborales y remunerativos. La remuneración (el salario, el sueldo, etc.) es la pensión que recibe el trabajador a cambio de su trabajo (Werther, 2000, p. 18).

Ambiente Laboral: Se le denomina ambiente laboral a uno de los elementos más valiosos en el día a día de la empresa, pero, sin embargo, las diversas características que lo determinan son arduos de entender. Estos pueden ser de naturaleza intangible o tangible y lo que se ha demostrado que intervienen drásticamente en la producción y en la vida privada de los trabajadores.

Problema general: ¿Cuál es el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018?, asimismo los problemas específicos ¿Cuál es el nivel de clima organizacional según las dimensiones realización personal, supervisión, condiciones laborales, involucramiento laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018?, ¿Cuál es la dimensión del clima organizacional de mayor relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018?

Justificación del estudio, por conveniencia. El presente estudio es muy importante y conveniente estudiarlo puesto que en el contexto de la globalización permite conocer el real interés en las diversas entidades prestadoras de salud con la finalidad de concentrar una mayor atención en el recurso humano que laboran en las instituciones, además que permitirá tomar mayor conciencia de que acciones tomar, la gratificación, es trascendental tomar la atención de las prioridades esenciales y la colaboración en la toma de decisiones para poder generar mayores oportunidades de los empleados y trabajadores, así mismo se valora el valor de clima organizacional como el termómetro de gestión de la institución, para poder determinar el golpe de los cambios observados, los procedimientos, las políticas, las condiciones y el estilo de trabajo. Relevancia social. El presente estudio posee una gran relevancia porque contribuye a tener más en cuenta al comportamiento del capital humano que es un contenido muy extenso y eficiente, es motivo por el cual demanda mayor y mejor estudio, verificación, reajuste, que son importantes para el futuro hacer investigación en referencia al tema de clima laboral, cuya finalidad principal es la de poder identificar todas las apreciaciones de los empleados para poder definir los planes de acción que son dirigidos con el objetivo de mejorar los indicadores que dañan el buen equilibrio y desarrollo de la organización y de igual forma para poder incrementar los diversos aspectos favorables que les motiven y hagan mejor el desarrollo de las actividades diarias en un lugar agradable y estén motivados todos los integrantes.

Valor teórico. El estudio aporta información relacionada con las variables planteadas en este estudio que son clima organizacional y satisfacción, en estricto cumplimiento de la Norma Técnica (R.M 468-2011-MINSA) en donde se detalla la responsabilidad que tiene de actualizar constantemente y de carácter gradual los patrones el cual conforman parte principal de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud y siguiendo la metodología y el rigor del conocimiento científico, a través de las dimensiones que posee las variables de investigación, contrastando con la teoría existente, demostrando divergencias o similitudes en la discusión de la investigación. Implicancia práctica. El estudio permitió conocer la satisfacción laboral, las actitudes, emociones, los sentimientos que tienen los trabajadores del área asistencial como ven su desempeño diario, es por ello que la comprensión, las ideas principales y el discernimiento sobre el grado de complacencia de los trabajadores es fundamental

importancia por ser una variable imprescindible e indispensable que va relacionado horizontalmente con el clima y el comportamiento de la organización sobre todo poniendo más hincapié sobre la relevancia de la calidad de vida y de las relaciones entre compañeros ya que son los cimientos primordiales en el trabajo, el desarrollo y sobre todo en la gestión de las unidades prestadoras de los servicios salud.

Además los resultados que se conseguirán servirán como instrumento y guía a los directivos de la institución de salud quienes son los principales actores en direccionar y gerenciar las unidades prestadoras de salud y a los colaboradores del área asistencial para proponer estrategias para la mejora continua de la variable clima organizacional y proponer también la participación activa de los colaboradores del área asistencial, con cambio de actitudes mediante la capacitación continua y permanente para poder alcanzar un mayor beneficio y tener mejores resultados ansiados debemos garantizar un clima organizacional idóneo, que aporten al mejoramiento en la atención de los pacientes en el nosocomio. Utilidad metodológica. El presente trabajo de investigación se justifica metodológicamente basado estrictamente en el método científico, las implicancias de la satisfacción del clima laboral como las deficientes relaciones entre compañeros, es la principal dimensión a ser cambiada o en su defecto mejorada para que exista un buen desempeño de los empleados, se precisa que el bienestar laboral en todo el personal profesional del área de la salud es uno de los ítems fundamentales la cual condiciona directamente la calidad asistencial en las unidades prestadoras de salud. Además, apporto con diversos procedimientos, métodos, instrumentos y diversas técnicas que se empleó en el presente estudio, que ya fue validada y demostrada la confiabilidad se podrá utilizar las futuras investigaciones como un aporte al valor del conocimiento de investigación. A pesar de que los test ya fueron validados, su aplicación en nuestro hospital con población local y de salud, sobre todo del área asistencial; le da de por sí un valor agregado al instrumento.

Como objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional laboral del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018. Del mismo modo, los objetivos específicos: (i) Identificar el nivel de clima organizacional según las dimensiones realización personal, comunicación, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales en los colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018. (ii) Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los

colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018. (iii) Identificar la dimensión clima organizacional de mayor relación con la satisfacción laboral en los colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018.

En cuanto a la Hipótesis general, se presentó de la siguiente manera: Hi: existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018. Asimismo, las hipótesis específicas: (H1) el nivel de clima organizacional según las dimensiones realización personal, supervisión, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales en los colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018. (H2) el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018. (H3) la dimensión del clima organizacional de mayor relación con la satisfacción laboral Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018. 7

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

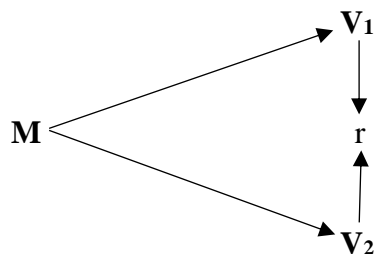
Tipo de investigación

La investigación realizada es de tipo básica descriptiva no experimental, ya que la línea de desarrollo de investigación estuvo dirigida a incrementar el conocimiento de las dos variables de estudio, es por ello que se ha recolectado la información necesaria para poder evaluar su real comportamiento observado de las dos variables sin ninguna alteración por el investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de investigación

El diseño de estudio es un descriptivo correlacional ya que se estudió a fondo las variables, cuya finalidad es describir su comportamiento dentro de la realidad en el cual se desarrolla para luego poder afirmar si la variable de estudio clima organizacional se relaciona con la variable satisfacción laboral del personal asistencial (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); el esquema de investigación es el siguiente:

Esquema:



Dónde:

M: Muestra, colaboradores del área asistencial

V1: Variable clima organizacional

V2: Variable satisfacción laboral

r: relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

V₁: variable clima organizacional

V₂: variable satisfacción laboral

Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Clima Organizacional	Son las percepciones compartidas por los miembros de una institución respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se desarrolla las relaciones interpersonales que se tienen lugar en torno a él y las distintas formales e informales que afectan a dicho trabajo (MINSa, 2009).	Está determinado por las relaciones que mantienen los colaboradores de la institución con los demás miembros, así como por la percepción acerca de la organización y espacio físico donde trabaja.	Estructura Organizativa	- Reglas - Normas - Trámites - Toma de decisiones	Ordinal
			Responsabilidad	- Desempeño personal - Cumplimiento de metas - Comunicación con los trabajadores	
Variable 2: Satisfacción Laboral	Es la impresión o estado de ánimo único e irreplicable que se produce en cada individuo como producto de la realización de algo que se deseaba o alcance de las metas profesionales (Davis, K. & Newstrom, J. 1997).	Es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los trabajadores ven su trabajo, dicha actitud está basada en los valores que el propio trabajador desarrolla o percibe	Relaciones	- Trato con el personal administrativo - Trato con el jefe	Ordinal
			Cooperación	- Aporte logístico - Participación - Identificación con la Institución	
			Condiciones físicas y/o remunerativas	- Distribución física favorable - Ambiente de trabajo confortable - Ambiente favorece desempeño laboral diario	
			Beneficios laborales y/o remunerativos	- Retribución Laboral - Remuneraciones cubre expectativas económicas - Trato agradable	
			Políticas administrativas	- Horario adecuado - Reconocimiento del trabajo fuera de horario - Ambiente laboral agradable	
			Relaciones sociales	- Satisfacción en el trabajo con sus compañeros - Trato solidario recíproco	
Desarrollo personal	- Formación académica - Desempeño - Experiencia - Competencia				
Desempeño de funciones (oportunidad de ascenso)	- Satisfacción con la función que realiza - Sentimiento de trabajo agradable				
Relación con la autoridad (Trato entre Jefe y Colaboradores)	- Reconocimiento - Empatía - Relación en el ámbito laboral				

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por los 147 colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2018.

Muestra

Para poder calcular la muestra se usó la formula con la población conocida en base a los registros proporcionados por el área de estadística.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 p q N}{Z_{1-\alpha/2}^2 p q + e^2 (N - 1)}$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población (174)

$Z_{1-\alpha/2}^2$: Límite de confianza requerido según la distribución de Gauss; $Z_{0.975} = 1.96$ ($\alpha = 0.05$)

σ^2 : Varianza poblacional. En caso de no conocerse se estima por la varianza muestral (S^2)

e : error que se prevé cometer (5%)

p : Probabilidad de éxito y se considera $p = 0.5$

q : Probabilidad de fracaso ($1 - p$)

Reemplazando:

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (174)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (0.05)^2 (174 - 1)} = \frac{167.12}{1.3929} = 119.07 = \mathbf{119}$$

Se tomó a 119 trabajadores de salud que trabajan en el Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2018

TOTAL DE LA POBLACIÓN	TOTAL DE LA MUESTRA
174	119

Muestreo

Se hizo un muestro probabilístico por tipo de personal, para ello nuestro marco de muestreo será la lista de personal que nos facilite el área de recursos humanos del Hospital según el siguiente detalle:

PERSONAL	POBLACION	MUESTRA
Médicos	09	7
Médicos Especialistas	02	1
Enfermeros	33	25
Obstetras	22	16
Cirujanos dentista	04	2
Microbiólogos / Biólogos	02	1
Tecnólogo Médico	01	1
Nutricionista	02	1
Químico farmacéutico	02	1
Psicólogos	01	1
Asistente Social	01	1
Técnicos en enfermería	65	46
Técnicos en laboratorio	06	4
Técnico administrativo	04	1
Técnico informático	03	1
Técnicos computación	01	1
Técnicos en laboratorio	02	1
Digitadores	03	1
Chofer	05	3
Trabajador de servicio	02	1
Técnicos de farmacia	02	1
Auxiliar artesano	01	0
Inspector sanitario	01	1
Auxiliar en enfermería	01	1
TOTAL	174	119

Fuente: Oficina de personal de la Micro Red Banda de Shilcayo

Criterios de inclusión

- Todos los colaboradores de ambos sexos que trabajan en el área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo.
- Todos los colaboradores del área asistencial que trabajan en el área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo.
- Todos los colaboradores del área asistencial cuya condición laboral sea nombrado y/o contratado en el Hospital II – E Banda de Shilcayo.

- Todos los colaboradores del área asistencial que quiera participar de forma voluntaria en el trabajo de investigación y que firme el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Colaboradores del área asistencial que laboran Hospital II – E Banda de Shilcayo; por un tiempo menor de 6 meses.
- Todos los colaboradores del área asistencial que no quiera o desee participar en el presente trabajo de investigación.
- Colaboradores del área asistencial que gozan de licencia y periodo vacacional.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Para el presente estudio se utilizó como técnica la encuesta

Instrumento:

El instrumento que se aplicó para este estudio fue 2 cuestionarios con una serie de interrogantes cerradas categorizadas en una escala tipo Likert adaptado según el Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, uno para medir la variable clima organizacional y el segundo instrumento para medir la variable de satisfacción laboral.

El instrumento N° 1: Escala sobre clima organizacional (CL-SPC), el cual fue creado y diseñado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, docente de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú), es una herramienta que es diseñada con la técnica de Linkert con un total de 50 ítems la cual exploran minuciosamente la variable de clima laboral el cual lo define como una percepción que tienen los trabajadores en relación al ambiente donde trabajan además de la unión a los aspectos vinculados como los eventos de realización personal, la supervisión que recibe, el real involucramiento de las tareas asignadas, además del acceso de datos relacionados con su trabajo en estrecha relación con los compañeros de trabajo y condiciones de trabajo que hacen más fácil el cumplimiento de las tareas, en el instrumento se detalla cinco factores influyentes que influyeron en el análisis estadísticos y cualitativo y son:

Realización personal (Autorregulación): se define como toda evaluación del trabajador con relación a las posibles probabilidades que el medio de trabajo lo puede favorecer en el crecimiento personal y además profesional eventual a las tareas y con visión a un futuro. Los ítems que lo constituyen son: 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10.

Involucramiento Personal: Es la individualización con los bienes de la empresa además del compromiso que este asume con la finalidad de lograr todas las metas trazadas y está en los ítems: 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20.

Supervisión: Son los exámenes de funcionabilidad y significado de los jefes en el control dentro de las actividades realizadas en referencia de la ayuda y la orientación para las tareas que conforman el desarrollo de las actividades diarias, los ítems son: 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30.

Comunicación: se define como la calificación de acuerdo al nivel de claridad, aceleración, fluidez y precisión de la investigación es en forma relativa y permita el ejercicio interior de la organización como la atención a los clientes, usuarios que concurren al establecimiento. Los ítems son: 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40.

Condiciones laborales: Es todo aquel reconocimiento que la organización entrega ya sea lo económico, las cosas materiales, y psicosociales, para ello los ítems son: 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49 y 50.

El nivel general del clima organizacional, esto de acuerdo a todos los estándares y las normas técnicas establecidas, tienen una calificación de 1 a 5 puntos de un total de 250 puntos como puntaje más alto en la escala general y por ello de 50 puntos para cada componente. Dicha escala cuenta con 50 ítems que están representan a las dimensiones, por ende, por cada ítem; este está conformado por 5 alternativas y cuyos valores son:

- Ninguno o Nunca : 1
- Poco : 2
- Regular o Algo : 3
- Mucho : 4

- Todo o Siempre : 5

Las clases establecidas que son consideradas por la herramienta están orientadas en la calificación directa que se adoptara a un criterio que de acuerdo a un más puntaje es mucho más probable una apreciación del ambiente en el cual trabajan y si es mejor puntaje se interpreta de manera contraria (74).

Categoría	Factores	Puntaje total
Muy favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Media	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Instrumento No. 2: Escala trata sobre la satisfacción laboral SL-SPC, diseñado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, profesora de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú), es una herramienta que tiene un total de 36 ítem que son referidos a todas las dimensiones, en donde cada ítem está conformado por cinco alternativas y se califica y se valora de la siguiente manera:

- Totalmente de acuerdo : 1
- Desacuerdo : 2
- Indiferente : 3
- De acuerdo : 4
- Totalmente de acuerdo : 5

El puntaje general es producto de la suma de las puntuaciones que son logradas mediante las respuestas para cada ítem, la calificación fluctúa entre 36 y 180, todas estas calificaciones son elevados y por ello simboliza una satisfacción laboral frente al empleo; en cambio las calificaciones bajas son una insatisfacción laboral frente al trabajo. Esta es una escala que mide la satisfacción laboral los diferentes grados:

- Satisfacción laboral muy alta: puntaje total de : 168 a 180 puntos.
- Alta satisfacción laboral: puntaje total de : 149 a 167 puntos.
- Mediana satisfacción laboral: puntaje total de : 112 a 148 puntos.

- Baja satisfacción laboral: puntaje total de : 93 a 111 puntos
- Sin satisfacción laboral: puntos :menor o igual a 92 puntos

Los diferentes ítems de la escala anterior se dividen en 7 dimensiones sobre la satisfacción laboral y estas son:

Dimensión I: condiciones físicas y/o materiales

La infraestructura donde se trabaja y se hace la labor diaria es un constituyente y facilitador, consta de 5 ítems (1, 2, 3, 4, 5).

- Satisfacción laboral muy alta : 18 a 20 puntos.
- Alta satisfacción laboral : 15 a 17 puntos.
- Media satisfacción laboral : 9 a 14 puntos.
- Baja satisfacción laboral : 7 a 8 puntos.
- Sin satisfacción laboral : menor o igual a 6 puntos.

Dimensión II: Beneficios laborales y/o remunerativos

Para esta dimensión el grado de satisfacción en relación con el estímulo monetario habitual o agregado como remuneración por la labor que se ha realizado, esta dimensión consta de 4 ítems (6, 7, 8, 9)

- Satisfacción laboral muy alta : 18 a 20 puntos.
- Alta satisfacción laboral : 15 a 17 puntos.
- Mediana satisfacción laboral : 9 a 14 puntos.
- Baja satisfacción laboral : 7 a 8 puntos.
- Sin satisfacción laboral : menor o igual a 6 puntos.

Dimensión III: políticas administrativas

Es el grado frente a las reglas en las instituciones que van enviadas a condicionar y regular la relación laboral del trabajo diario, Consta de 5 ítems 10, 11, 12, 13, 14.

- Satisfacción laboral muy alta : 23 a 25 puntos.
- Alta satisfacción laboral : 20 a 22 puntos.
- Mediana satisfacción laboral : 15 a 19 puntos.
- Baja satisfacción laboral : 11 a 14 puntos.
- Sin satisfacción laboral : menor o igual a 7 puntos.

Dimensión IV: relaciones sociales.

Es aquel grado de satisfacción frente a la interacción con los compañeros de la institución con los que cooperan los quehaceres diarios. Consta de 4 ítems (15, 16, 17, 18)

- Satisfacción laboral muy alta : 19 a 20 puntos.
- Alta satisfacción laboral : 17 a 18 puntos.
- Mediana satisfacción laboral : 12 a 16 puntos.
- Baja satisfacción laboral : 8 a 11 puntos.
- Sin satisfacción laboral : menor o igual a 7 puntos.

Dimensión V: Desarrollo personal

Es la oportunidad que tiene el empleado de realizar actividades demostrativas a su autorrealización. Consta de 6 ítems (19, 20, 21, 22, 23, 24)

- Satisfacción laboral muy alta : 29 a 30 puntos.
- Alta satisfacción laboral : 26 a 28 puntos.
- Mediana satisfacción laboral : 19 a 25 puntos.
- Baja satisfacción laboral : 14 a 18 puntos.
- Sin satisfacción laboral : menor o igual a 13 puntos.

Dimensión VI: Desempeño de funciones

Es toda aquella evaluación con la que relaciona el empleado con sus tareas diarias en la institución con la cual labora. Consta de 6 ítems (25, 26, 27, 28, 29, 30).

- Satisfacción laboral muy alta : 29 a 30 puntos.
- Alta satisfacción laboral : 26 a 28 puntos.
- Mediana satisfacción laboral : 20 a 25 puntos.
- Baja satisfacción laboral : 14 a 19 puntos.
- Sin satisfacción laboral : menor o igual a 13 puntos.

Dimensión VII: Relación con la autoridad.

Es toda aquella evaluación que se ejecuta al empleado de su contorno y su relación con el jefe inmediato superior y respecto a las actividades diarias. Consta de 6 ítems (31, 32, 33, 34, 35, 36)

- Satisfacción laboral muy alta : 29 a 30 puntos.

- Alta satisfacción laboral : 25 a 28 puntos.
- Mediana satisfacción laboral : 19 a 24 puntos.
- Baja satisfacción laboral : 14 a 18 puntos.
- Sin satisfacción laboral : menor o igual a 13 puntos

Validación

Viene a ser la ratificación de los instrumentos y herramientas mediante la técnica más eficaz que es la de juicio de expertos en el tema los cuales cedieron confiabilidad al contenido y los fines del instrumento, dándolos una calificación de excelente para cada instrumento.

Dr. José Manuel Delgado Bardales, metodólogo.

Mg Jorge Yván Luna Cárdenas, obstetra

Mg. Reinaldo Ruíz Pinchi, Licenciado en enfermería

Los resultados fueron primer instrumento promedio 4.8 puntos calificativo excelente y segundo instrumento promedio 4.8 puntos calificativo excelente.

Confiabilidad:

La confiabilidad es una herramienta en la cual se hace la medición referencial al nivel en que se aplica de forma repetida el instrumento a un mismo objeto o sujeto la cual produce igual producto. Minetas más confiables sea las herramientas más parecida será los resultados obtenidos posterior a la ejecución.

En la escala de clima organizacional: (CI - SPC)

La confianza se obtuvo mediante la técnica de alfa de Cronbach, el cual se obtuvo un puntaje de índice de 0,63; el cual fue aplicado a los 473 trabajadores entre empleados, personal de servicio, administrativos y docentes de tres universidades de Lima (Palma, 2000), en tal sentido se encontró una correlación positiva al ($p < 0,005$) para la variable de clima organizacional.

En la escala de satisfacción laboral

La validez se apreció mediante el constructo y la validez concurrente de la prueba, el cual se consiguió relacionando el puntaje total de la escala SL – SPC las del cuestionario de la variable satisfacción laboral de Minssesota de una muestra de 300 trabajadores. Por lo tanto, la validez es de 0,05 y la confianza se

obtuvo mediante el Alfa de Cron Bach el cual permitió que a cada ítem poder determinar con exactitud la confiabilidad, en ese sentido la confiabilidad que se tuvo es de 0,79. Las herramientas que se utilizarán en el presente estudio no serán sometidas a juicio de expertos para su validez y confiabilidad debido que dichos instrumentos ya fueron validados a nivel internacional, nacional y han sido aplicados en muchos trabajos de investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos

Todos los datos que se obtendrán de los colaboradores del área asistencial mediante el cuestionario se precisaron y se tabularon mediante el paquete estadístico IBM – SPSS, en la versión 23, en español y la versión de Windows 10, lo que permitirá la aplicación de pruebas estadísticas descriptivas (frecuencias y porcentajes) y la prueba estadística inferencial de la Correlación de Pearson, el cual nos facilitó con las exactitud la verificación de la plantación de nuestra hipótesis en el estudio.

Hipótesis estadística: Ho: r = 0

Podemos afirmar que no existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018.

Es por ello que para mayor interpretación de los datos se presenta la siguiente correlación.

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja

0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a -0,89	Correlación positiva alta
0,9 a -0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.6. Aspectos éticos

El presente trabajo se tuvo muy en cuenta todas las normas y además de los códigos de ética y sobre todo respetando estrictamente la dignidad y la identidad de todos los colaboradores del área asistencial que han participado en dicho estudio, por lo tanto, se perpetuara la confidencialidad de toda la información y así proteger la identidad.

III. RESULTADOS

Identificar el nivel de clima organizacional según la dimensión de realización personal, involucramiento laboral, comunicación, supervisión, condiciones laborales en los colaboradores del área asistencial del Hospital II – E Banda de Shilcayo, 2018

Tabla 1

Nivel de clima organizacional según las dimensiones.

Dimensiones	Muy Desfavorable		Desfavorable		Media		Favorable		Muy favorable		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Realización Personal	13	10.9%	49	41.2%	46	38.7%	11	9.2%	0	0%	119	100%
Involucramiento personal	1	0.8%	21	17.6%	54	45.4%	40	33.6%	3	2.5%	119	100%
Supervisión	3	2.5%	45	37.8%	56	47.1%	15	12.6%	0	0%	119	100%
Comunicación	4	3.4%	47	39.5%	59	49.6%	8	6.7%	1	0.8%	119	100%
Condiciones Laborales	5	4.2%	47	39.5%	54	45.4%	13	10.9%	0	0%	119	100%

Fuente: base de datos fue elaborado por el autor

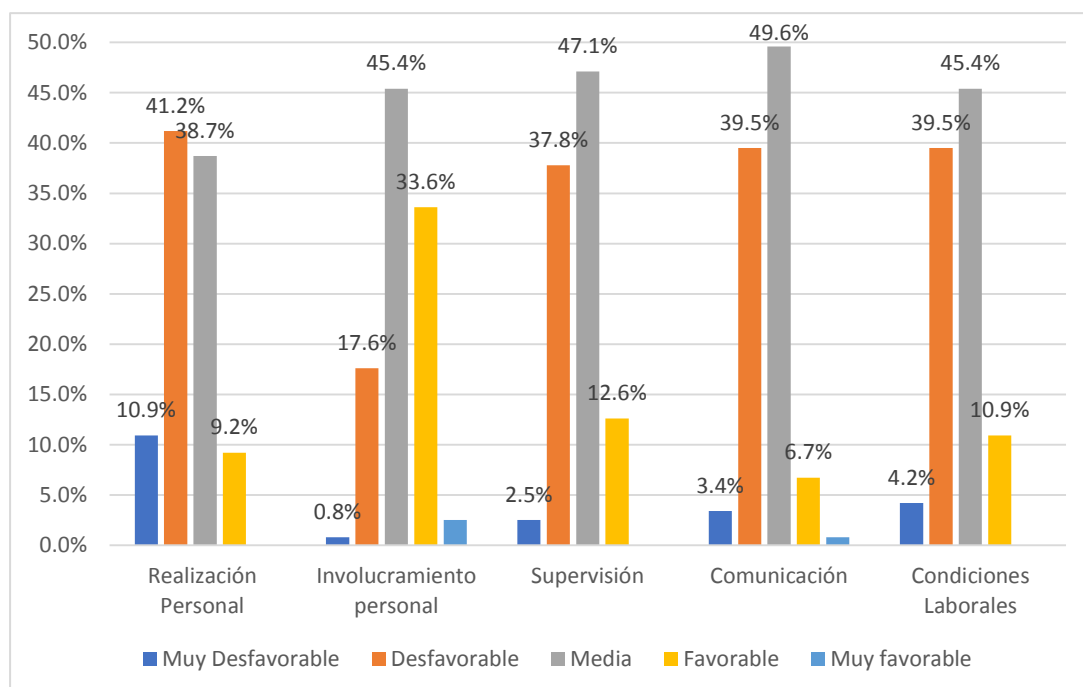


Figura 1. Nivel clima Organizacional según dimensiones (%)

Fuente: base de datos fue elaborado por el autor

Interpretación: La tabla y figura 1 muestran el número y porcentaje de colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018, es clima organizacional medio con el 50,4% y el 37,0% lo califica como “desfavorable” según escala valorativa de la variable clima organizacional y sus dimensiones, se evidencia que el 41,2% de los colaboradores refieren que el clima organizacional según la dimensión es desfavorable; el 45,4%, 47.1%, 49,6% y 45.4% refieren que en la dimensión involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales del clima organizacional es media respectivamente.

Tabla 2

Nivel global de clima organizacional

Nivel	Escala	fi	%
Muy favorable	210 – 250 ptos.	0	0.0%
Favorable	170 – 209 ptos.	12	10.1%
Media	130 – 169 ptos.	60	50.4%
Desfavorable	90 – 129 ptos.	44	37.0%
Muy desfavorable	50 – 89 ptos.	3	2.5%
Total		119	100.0%

Fuente: base de datos fue elaborado por el autor

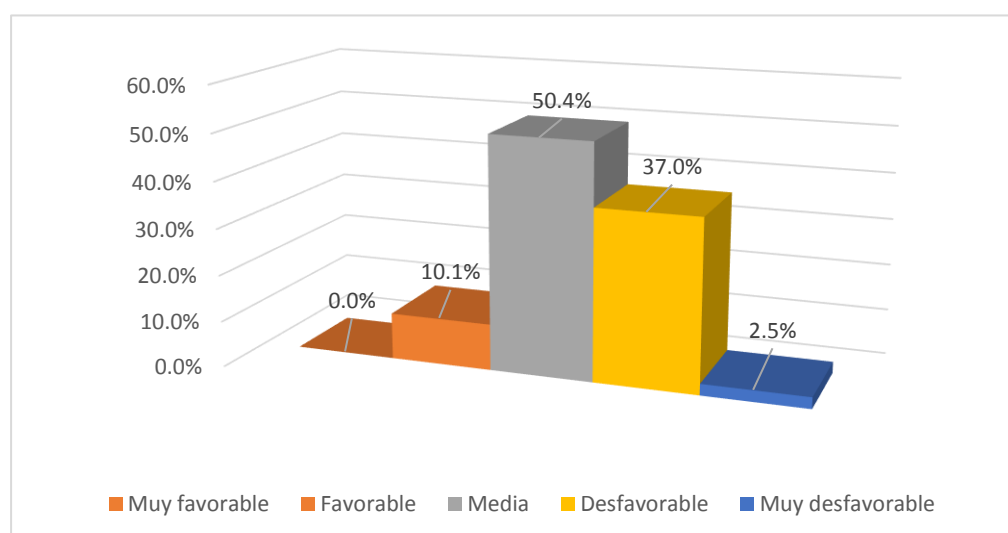


Figura 2. Nivel global de clima organizacional (%)

Fuente: base de datos fue elaborado por el autor

Interpretación: La tabla y figura 2 muestra el clima organizacional que perciben los colaboradores asistenciales del Hospital II-E Banda de Shilcayo, según escala valorativa de la variable clima organizacional. Se evidencia que, el 50,4% se ubica en clima organizacional “media” y el 37,0% lo califica como “desfavorable”. Solo el 10,1% de los colaboradores refiere un clima organizacional “favorable”.

Tabla 3

Satisfacción laboral en los colaboradores

Dimensiones	Escala	fi	%
Satisfacción laboral muy alta	168 – 180 ptos.	1	0.8%
Alta satisfacción laboral	149 – 167 ptos.	2	1.7%
Mediana satisfacción laboral	112 – 148 ptos.	59	49.6%
Baja satisfacción laboral	93 – 111 ptos.	40	33.6%
Sin satisfacción laboral	36 – 92 ptos.	17	14.3%

Fuente: base de datos fue elaborado por el autor

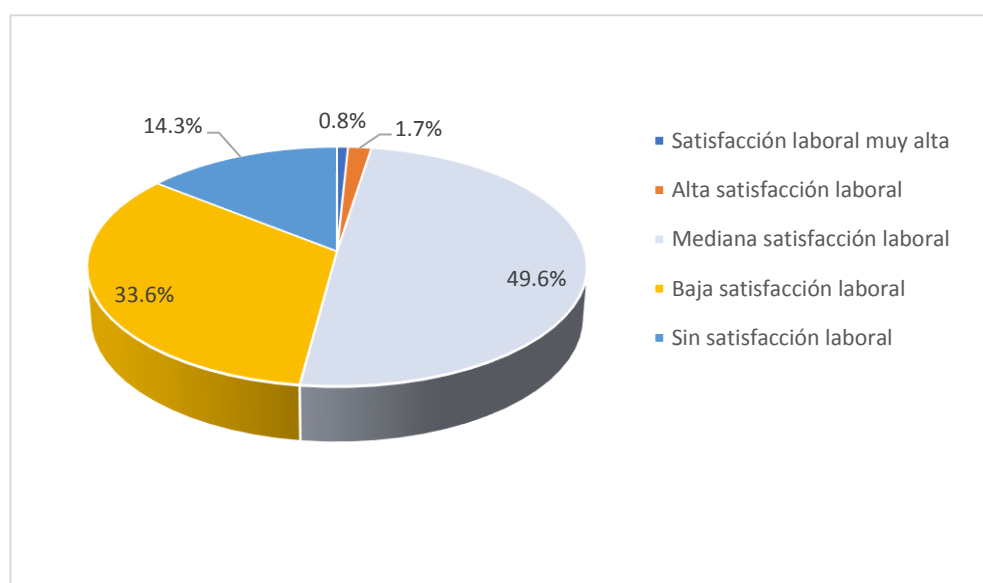


Figura 3. *Satisfacción laboral de los colaboradores (%)*

Fuente: base de datos fue elaborado por el autor

Interpretación: La tabla y figura 3 muestra la satisfacción laboral que presenta el colaborador asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, según escala de calificación de la variable satisfacción, se evidencia que, el 49,6% se ubica en

“mediana satisfacción laboral” y el 33,6% lo califica en baja satisfacción laboral. Solo 1 colaborador que representa el 0,8% alcanzó satisfacción laboral muy alta. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018. En este estudio para el análisis de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, es por ello que se aplicó la prueba de correlación de Pearson con un 95% de nivel de confianza por ello que se desarrolló la prueba de hipótesis estadística. Dimensión del clima organizacional de la mayor relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018.

Tabla 4

Resultados de la correlación de las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Variables y dimensiones		Satisfacción laboral	Realización personal	Involucramiento personal	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1	,160	,434**	,296**	,344**	,473**
	Sig. (bilateral)		,083	,000	,001	,000	,000
Realización personal	Coefficiente de correlación	,160	1	,493**	,594**	,567**	,601**
	Sig. (bilateral)	,083		,000	,000	,000	,000
Involucra miento personal	Coefficiente de correlación	,434**	,493**	1	,655**	,593**	,662**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
Supervisió n	Coefficiente de correlación	,296**	,594**	,655**	1	,766**	,659**
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,000		,000	,000
Comunica ción	Coefficiente de correlación	,344**	,567**	,593**	,766**	1	,751**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000
Condicion es laborales	Coefficiente de correlación	,473**	,601**	,662**	,659**	,751**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	

Fuente: Elaboración propia procesados en SPSS v25 respecto a los puntajes totales obtenidos.

Interpretación

Se observa en la tabla sobre la correlación de Pearson el nivel de significancia al 95% con que concierne al objetivo específico 3, se evidencia que el grado de correlación entre las dimensiones del clima organizacionales relaciona directamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, lo que indica que se obtuvo un grado de correlación positiva moderada en las dimensiones condiciones laborales ($r = 0,473$; $p = 0,000$) e involucramiento personal ($r = 0,434$; $p = 0,000$); y correlación positiva baja en las dimensiones comunicación ($r = 0,344$; $p = 0,000$) y supervisión ($r = 0,296$; $p = 0,001$) del clima organizacional. Además, dicha correlación es significativa por tener un p – valor $< 0,05$.

Hipótesis estadística:

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018.

Tabla 5

Resultados de la correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

		Correlaciones	
		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,460**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	119	119
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,460**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	119	119

Fuente: Elaboración propia procesados en SPSS v25 respecto a los puntajes totales obtenidos.

Coefficiente determinante

$$X^2 = r^2 * 100$$

$$X^2 = (0.460)^2 * 100$$

$$X^2 = 0.2113 * 100$$

$$X^2 = 21\%$$

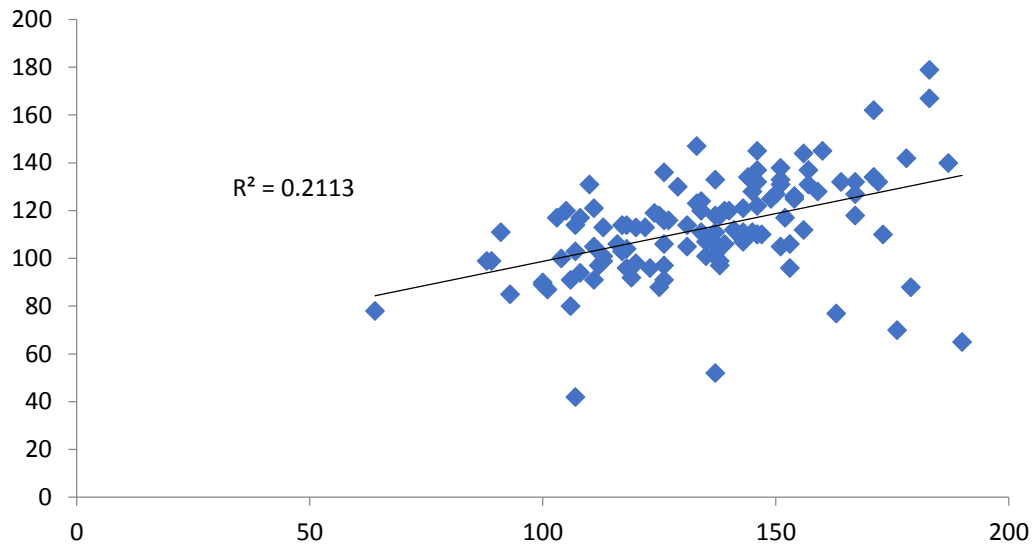


Figura 4. *Correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral*

Fuente: base de datos elaborado por el autor: spss ver.24

Interpretación: En esta tabla y figura 4 se puede observar el coeficiente de correlación de Pearson (0,460) el cual nos precisa que si existe una correlación positiva moderada entre las variables clima organizacional y la variable satisfacción laboral, tanto en la tabla como en la figura lo cual podemos afirmar que si hay una relación lineal fundamentado en la prueba de Pearson, en tanto el coeficiente laboral de los colaboradores administrativos se ve influenciado por el clima organizacional del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018.

Tabla 6

Análisis de varianza entre la variable organizacional y satisfacción laboral

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	10882,983	10882,983	31,337	0,000
Residuos	117	40632,984	347,290		
Total	118	51515,966			

Fuente: Base de datos elaborado por el autor.

Interpretación: Para poder comprobar si el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos se observa el valor de Fisher (0,000) que fue ilustrada en la tabla 5, en ese sentido este valor debe ser menos a la posibilidad de cometer al 5% (0,05), por ello que nuestro valor de Fisher es menor al valor de cometer algún error, es por ello que se concluye que el modelo de correlación de Pearson se ajusta a todos nuestros datos y por lo tanto se acepta que entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio de investigación pretendo fijar una relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, entendiendo que cuando las condiciones laborales son favorables y responden a las necesidades y perspectivas de los trabajadores para su desarrollo, ello contribuye a perfeccionar las condiciones de la organización elevando la productividad y efectividad con mejores indicadores sanitarios.

Producto del estudio se obtuvo según escala valorativa en relación al clima organizacional y sus dimensiones, que en su mayoría (41,2%) los colaboradores refirieron que el clima organizacional según realización personal es desfavorable, sin embargo, en las dimensiones como involucramiento personal, la supervisión, la comunicación, y las condiciones laborales el clima organizacional es medio. Sin embargo, al analizar globalmente el clima organizacional que perciben los colaboradores asistenciales del Hospital II-E Banda de Shilcayo, se evidencia que el 50,4% se ubica en clima organizacional “media” y el 37,0% lo califica como “desfavorable”. Lo cual refleja que los trabajadores perciben que el clima organizacional no es acorde y tiene una tendencia negativa en el Hospital Banda de Shilcayo.

Resultados que no se relacionan con Carballo-Chiñas (2015), quien encontró en su estudio que el 76% de los trabajadores del estudio dijeron que si existe un clima organizacional favorable. También se relaciona con Agudelo (2015), quien encontró un nivel medio de clima organizacional. A su vez se relaciona con Carvajal (2014), quien encontró según dimensiones apoyo del jefe, confort físico y cohesión entre colegas como un clima estable sin embargo la dimensión recompensa fue bajo. A su vez se relaciona con Navarro (2017) quien encontró que el 55.9% sobre clima organizacional es medio favorable, pero con una tendencia a un nivel alto, condición que difiere de lo encontrado en el presente estudio. Igualmente se relaciona con Arévalo (2016) quien encontró un clima organizacional favorable con 50% seguido del 41.7% medianamente favorable. También se relaciona con Rivera (2015). Además, se relaciona con Huamán (2015) quien encontró que los trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular. También se relaciona con Panduro J. (2012) quien encontró un clima organizacional como nivel de mayor frecuencia a la

objetividad y sobre todo la coherencia en la dirección de las características de acuerdo al nivel alto en una escala jerárquica en referencia a el porvenir de la organización.

Por el mencionado el clima organizacional es muy importante en las instituciones de salud, ello permite un trabajo en equipo y articulado que contribuya al desarrollo organizacional por lo tanto demanda ser planificado y contar con los documentos de gestión que fortalezcan a cada uno de sus colaboradores, entendemos que a un mayor nivel de clima organizacional que a mayor nivel de clima organizacional mayor será el desarrollo de la productividad de la institución.

En relación a la satisfacción laboral encontramos que los colaboradores asistenciales del Hospital Banda de Shilcayo, según escala valorativa lo califican como “mediana satisfacción laboral” en 49,6%, seguido del 33,6% que lo ubica en baja satisfacción laboral. Por lo tanto, podemos establecer que los colaboradores asistenciales del Hospital banda de Shilcayo no están satisfechos con la labor que desarrollan en la institución.

Resultados que se relacionan con García-Hernández (2016), quien determino que el nivel de satisfacción laboral en ambas empresas fue algo satisfecho, sin embargo, según dimensiones las satisfacciones intrínsecas están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca se perciben indiferentes. Así mismo se relaciona con Carballo-Chiñas (2015), quien encontró que el 42% evidenció una satisfacción laboral parcial a regularmente satisfechos, sin embargo, difiere este último dato por que los resultados del presente estudio establecen baja satisfacción. A su vez se relaciona con Navarro R. (2017) quien encontró que el 44.9% tiene una apreciación de nivel medio de satisfacción laboral. Igualmente, no se relaciona con Arévalo (2016) quien encontró satisfecho a los trabajadores en 85.4%, seguido del 6.3% que fue medianamente satisfecho. Además, se relaciona con Huamán (2015) quien encontró que los trabajadores indicaron tener una satisfacción laboral regular.

Podemos analizar de lo mencionado que la satisfacción laboral está ligada al clima organizacional, el colaborador debe sentirse contento de los que hace, entendiendo que ello le contribuirá a su desarrollo personal y profesional con nuevas oportunidades laborales o a alcanzar reconocimientos que recompensen los esfuerzos desarrollados.

Al realizar el análisis estadístico de relación de las dos variables de estudio (clima organizacional y satisfacción laboral) dentro de los colaboradores del área asistencia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, mediante la prueba de correlación de Pearson con un nivel de confianza de 95%, además se buscó responder a la hipótesis estadística i) H_0 : No hay evidencia que exista relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018. ii) H_1 : existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018. La cual se obtuvo que el coeficiente de correlación de Pearson (0,460) indica que existe una correlación positiva moderada, además nos indica una asociación lineal por el coeficiente de determinación (0,2113), nos explica que el 21.13% de la satisfacción laboral de los colaboradores asistenciales se ve influenciando por el clima organizacional, además se determinó si el modelo de correlación de Pearson se ajusta a los datos y se observan el valor crítico de Fisher (0.000), con probabilidad de cometer error al 5% (0.05), por lo que se concluye que el modelo de correlación de Pearson se ajusta a los datos y por consiguiente aceptamos la correlación entre las variables entonces existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Resultado que se relaciona con Carballo-Chiñas (2015), quien concluye que la apreciación del personal operativo sobre el clima organizacional es favorable; sin embargo, la mayor parte del personal reflejo parcial y regular satisfacción laboral, lo que a futuro pudiera generar conflictos en el desarrollo institucional. También se relaciona con Agudelo (2015) quien encontró una relación positiva altamente significativa entre el clima organizacional con la dimensión relaciones interpersonales, es decir que falta la relación amistosa y efectiva con sus compañeros. Igualmente se relaciona con Vallejos (2017) quien encontró que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, siendo el coeficiente de Spearman de 0.701. A su vez se relaciona con Navarro (2017) quien concluye que de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman existe una correlación estadística significativa de 0,857 entre ambas variables. Igualmente se relaciona con Arévalo (2016) quien encontró que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral $\text{Pearson} = 0,574$ valor $p < 0.001$. También se relaciona con Rivera

(2015) quien concluye que existe asociación y por tanto influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral por que encontró condición favorable al clima organizacional y satisfacción laboral. Además, se relaciona con Huamán (2015) quien concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales.

Por lo encontrado y analizado podemos establecer una relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral, es decir que los gerentes de los servicios de salud deben incluir dentro de sus planes de desarrollo institucional las condiciones que permitan fortalecer y generar cambios con mayor producción y compromiso de sus trabajadores, que no sientan solo obligación sino compromiso de hacerlo bien por ellos y por la institución a la cual representan.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Existe una correlación positiva moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el coeficiente de correlación de Pearson (0,460), además confirma que existe una asociación lineal fundamento de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación (0,2113), nos declara que el 21.13% de la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos se ve influenciado por el clima organizacional. Al verificar si el modelo de correlación de Pearson se ajusta a la realidad se observa el valor crítico de Fisher (0.000), es valor menor a la posibilidad de cometer error al 5% (0.05), la correlación de Pearson se ajusta a los datos, existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018.
- 5.2.** El clima organizacional que perciben los colaboradores asistenciales del Hospital II-E Banda de Shilcayo, es clima organizacional medio con el 50,4% y el 37,0% lo califica como “desfavorable”. Según dimensiones, el 41,2% de los colaboradores refieren que el clima organizacional según realización personal es desfavorable; el 45,4%, 47.1%, 49,6% y 45.4% refieren que en la dimensión involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales del clima organizacional es media respectivamente.
- 5.3.** La satisfacción laboral que presenta el colaborador asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, según escala valorativa de la variable satisfacción, se evidencia que, el 49,6% se ubica en “mediana satisfacción laboral” y el 33,6% lo califica en baja satisfacción laboral.
- 5.4.** Existe correlación positiva moderada en las dimensiones del clima organizacional con condiciones laborales ($r = 0,473$; $p = 0,000$) e involucramiento personal ($r = 0,434$; $p = 0,000$); y correlación positiva baja en las dimensiones comunicación ($r = 0,344$; $p = 0,000$) y supervisión ($r = 0,296$; $p = 0,001$) del clima organizacional. Además, dicha correlación es significativa por tener un $p - vaor < 0,05$.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A los directivos del Hospital II-E Banda de Shilcayo, cumplir con el plan de fortalecimiento institucional para mejorar el clima organizacional en el Hospital que contribuya a la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución.
- 6.2.** A los jefes de los diferentes servicios del Hospital II-E Banda de Shilcayo, desarrollar y promover actividades para fortalecer las diferentes dimensiones del clima organizacional, principalmente la dimensión realización personal para mejorar la satisfacción de los colaboradores del Hospital.
- 6.3.** Al director del Hospital II-E Banda de Shilcayo, buscar recursos a través de convenios o proyectos que favorezcan las mejores condiciones de desarrollo personal y profesional de los colaboradores del Hospital para elevar su satisfacción. Así mismo medir periódicamente el clima y satisfacción laboral para determinar el cambio y establecer nuevas acciones.
- 6.4.** A los directivos tener presentes como elementos de mayor importancia para la satisfacción laboral y el clima organizacional las condiciones laborales, el involucramiento personal, la comunicación y supervisión.

REFERENCIAS

- Álvarez, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. (Tesis doctoral). Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperada de http://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/adquisiciones/nuevas_adquisiciones/tesis/TENF0239.pdf
- Avalos, F., Molina, J. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico; *Investigación y Educación en Enfermería*. Citado 21 Set 2018. vol. XXVII, núm. 2, pp. 218-225. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105213195007.pdf>.
- Alvarado C. (2014). *Relación entre Clima organizacional y cultura de Seguridad del paciente en el personal de Salud del Centro médico Naval*. [Tesis Título Profesional]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. P. 38. Lima – Perú.
- Arévalo, P., Tapia E. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la liga contra el cáncer*. P. 18. Lima Perú. Recuperado de http://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/adquisiciones/nuevas_adquisiciones/tesis/tenf0239.pdf.
- Arévalo, P. (2016). En su tesis: *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la liga contra el cáncer*. P. 30. Lima – Perú. Recuperado de http://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/adquisiciones/nuevas_adquisiciones/tesis/TENF0239.pdf
- Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas*. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blum M, Naylor J. (1982). *Psicología Industrial: Sus Fundamentos Teóricos y Sociales*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Borhani, F. (2012). *Percepción de enfermería de ética clima y la satisfacción laboral*, J. Med Ethics HistMed. EE. UU. P. 20. Citado 21 Set. 2018; (5):6. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3714120/>.<http://intranet.uwiener.edu.pe>

du.pe/univwiener/biblioteca/adquisiciones/nuevas_adquisiciones/tesis/TENF0239.pdf

- Carballo, A., Romeo, H., Ávalos, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco*, *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Ene. Citado 21 set. 2018; (59): 43-52. Recuperado de [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/1011-3866-1-PB%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/1011-3866-1-PB%20(3).pdf).
- Carvajal L. (2011). *Clima organizacional en los empleados del E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floridablanca*. P. 18. Santander- Venezuela.
- Carrada T. (2002). *La cultura organizacional en los sistemas de salud*. ¿Por qué estudiar la cultura? *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* [Internet]. Consultado 21/9/2018; 1(1).
- Cabrera, G. (1996). *Apuntes de Cátedra, Comportamiento Organizacional*. Universidad Central de Chile. P.27. Chile. Recuperado de <http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>. Citado en: Marco teórico del clima organizacional. Gallup A. (2013). El país con mayor insatisfacción laboral de Latam –Forbes, sección local, 13 octubre 2013. p. 5. México.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*; 5ª edición. Editorial McGraw-Hill. P27. México.
- Edel R. y García A. (2007.p 52). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: electrónica gratuita. Consultada el 10 de octubre de 2014. Texto completo en:<http://corladlima.org.pe/2/download/clima%20y%20compromiso%20organizacional.pdf>. Revisado el 17 de octubre 2014. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, L. (2009). Ministerio de Salud. Documento Técnico: *Política Nacional de Calidad en Salud*. P. 20. Perú. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- García M, Ibarra M, (2009) *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. P. 40. México. Recuperado el 21.09.18 en: http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html. Recuperado de

- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- García-Hernández, Y. (2016). En su tesis: *Satisfacción laboral del personal de Enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México*. P. 9. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>.
- Goncalves A. (2000). *Dimensiones del clima organizacional*. Consultado 27/05/2017; 1(1). <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2014). *Comportamiento Organizacional* 10 Edición. México: Thomson Learning. P. 35. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hannoun G. (2011) *Satisfacción Laboral* [Tesis Título profesional]. Mendoza-Argentina.: Universidad nacional de Cuyo; 2011.
- Huamán, G. (2015). En su trabajo de investigación: *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica*. P. 12. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/442/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200048.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez-Sampieri R, Collado-Fernández C, Baptista-Lucio P. *Metodología de la Investigación Científica*. 6ta ed. México: McGraw Hill.; 2006. 888 p.
- Locke E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. . *Handbook of Industrial and Organization Psychology* [Internet]. Consultado 21.09.18; 1(1).
- Lut ,F. (2008). *Comportamiento organizacional*. (1ª ed). México: Editorial Mc Graw -HILL. P. 27. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León A. Clima –organizacional (2000). *Antesala del aseguramiento de la calidad*. Ingeniería y Desarrollo.redalyc.org. P. 26. Colombia. citado 10 Set 2016; 8:25-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85200802>.
- López U, (2013) Tesis profesional: *Clima Organizacional Universidad Tecnológica de Tula Tepeji*. P. 28. México. Recuperado 21.09.18 en: <http://www.uttt.edu.mx/catalogouniversitario/imagenes/galeria/131a.pdf>. Recuperado de

- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozano, A., Santos, M, Arcubia J. (2008). *Como influye del clima laboral en la satisfacción del trabajo*. Recuperado de http://www.academia.edu/24337940/COMO_INFLUYE_DEL_CLIMA_LABORAL_EN_LA_SATISFACCION_DEL_TRABAJO.
- Lut, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. (1ª ed). México: Editorial Mc Graw -HILL. P. 27. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Márquez G. (2001). *Servicios y Desarrollo*. El Caso Venezolano. Consultado 21.09.18; 4:[83-116 pp.].
- Meneses, C. (2014). *Cultura y clima organizacional*. El clima organizacional. Que es y cómo analizarlo. P. 39. Consultado 27/05/2017; 1(1). https://www.amazon.com.mx/s?i=stripbooks&rh=p_27%3ACarlos+Alberto+Meneses+Gon%C3%A7alves&ref=dp_byline_sr_book_1
- Ministerio de Salud. (2015). *Gobierno de Perú*, citado 21 Set 2018; Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- Ministerio de Salud (2009). Documento técnico: *Metodología para el estudio del clima organizacional*. In: personas DGdSdl, editor. OMS. Lima-Perú.
- Ministerio de Salud (2009). Documento técnico: *Metodología para el estudio del clima organizacional*. In: personas DGdSdl, editor. Lima-Perú: OMS; 2009. P. 20.
- MINSA. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima-Perú: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L. P. 22. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf. Revisado 21.09.18 en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marín, M., Melgar, A., Castaño, C. (2000). *Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Organización Panamericana de la Salud*. Guatemala citado 21 Set 2018. Volumen 2. P. 15. Recuperado de http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/10059/PSDCG-T10_v2.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Monteza, N. (2010). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras en un centro quirúrgico hospital es-salud-Chiclayo* (tesis doctoral) Chiclayo Perú: Universidad católica Toribio de Mogrovejo escuela de postgrado; 2010. Recuperado de http://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/adquisiciones/nuevas_adquisiciones/tesis/TENF0239.pdf
- Navarro, R. (2017). En su tesis: *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional San Bartolomé*. P. 31. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6710/Navarro_SRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noboa A. (2007). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Cita 21/09/2018; 1(1).
- Panduro J. En su tesis: *Clima organizacional y la calidad de atención en los Servicios de Salud del Hospital Rural de Picota*. P. 10. Periodo junio 2011-mayo 2012.
- Picoy D. (2014). *Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa*. P. 25. Disponible en; aulavirtual1.urp.edu.pe/ojs/index.php/RFMH/article/view/335.
- Proyecto Salud y Nutrición Básica. (1996). *Manual de relaciones interpersonales*. P. 1.
- Ortiz, P., Cruz, L. (2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. P. 13. México. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017.
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Arco Iris S.R.L. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Randstad W. (2015). *La satisfacción laboral de los profesionales españoles aumenta durante dos trimestres consecutivos*, Randstad, 7 Abr., sec. Local.
- Rivera, I. (2015). En su tesis: *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico*, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma. P. 9. Recuperado de cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5287/River_ri.pdf?sequence.
- Robbins, S. (2004). “*Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversiales y Aplicaciones*”. (México: Prentice-Hall Hispanoamérica, 1987, p. 439). Recuperado

de http://www.researchgate.net/publication/40937082_El_Comportamiento_organizacional__conceptos_controversias_y_aplicaciones. México, 2004.

Taguiri R. (1968). *The concept of organizational climate: Exploration of a concept*. Rev Taguiri y G H Litwin (dirs) [Internet]. 1968 consultado 17/06/2017; 1(1).

Urbina-Laza O. (2005), *Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología*. Consultado 21.09.18; 1(1). Available from: (<http://www.scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.PDF>).

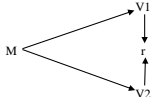
Vallejos, M. (2017). En su tesis: *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martín de Porres*. P. 28. Lima Perú.

Werther W. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. 5ta ed. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, editor. México: Mc. Graw Hill Interamericana. P. 18. Consultado 21.09.18.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos															
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de clima organizacional según dimensiones realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales en los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018? ¿Cuál es la dimensión del clima organizacional de mayor relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de clima organizacional según dimensiones realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales en los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018. Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018. Identificar la dimensión del clima organizacional de mayor relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018. 	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de clima organizacional según dimensiones realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales en los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018, es regular.</p> <p>H2: El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018, es medio.</p> <p>H3: La dimensión del clima organizacional de mayor relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018, es la realización personal.</p>	<p>Técnica Como técnica se empleó la encuesta</p> <p>Instrumentos 2 cuestionarios con una serie de preguntas cerradas categorizadas en una escala tipo Likert adaptado según el Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, cuestionario elaborados por elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo</p>															
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																
<p>Investigación de tipo básica descriptiva y no experimental</p> <p>Descriptivo correlacional</p>  <p style="text-align: center;">Donde:</p> <p>M: Muestra, colaboradores del área asistencial V1: Variable clima organizacional V2: Variable satisfacción laboral r: Relación clima laboral y la satisfacción laboral</p>	<p>Población estuvo conformada por 174 colaboradores</p> <p>Muestra Se tomó a 119 trabajadores de salud que laboran en el Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2018</p> <p>Muestreo Muestreo probabilístico</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Clima Organizacional</td> <td>Estructura Organizativa</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> </tr> <tr> <td>Relaciones</td> </tr> <tr> <td>Cooperación</td> </tr> <tr> <td rowspan="7" style="text-align: center;">Satisfacción Laboral</td> <td>Condiciones físicas y/o materiales</td> </tr> <tr> <td>Beneficios laborales y/o remunerativos</td> </tr> <tr> <td>Políticas administrativas</td> </tr> <tr> <td>Relaciones sociales</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo personal</td> </tr> <tr> <td>Desempeño de funciones (Oportunidad de ascenso)</td> </tr> <tr> <td>Relación con la autoridad (Trato entre Jefe y Colaboradores)</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Clima Organizacional	Estructura Organizativa	Responsabilidad	Relaciones	Cooperación	Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Beneficios laborales y/o remunerativos	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desempeño de funciones (Oportunidad de ascenso)	Relación con la autoridad (Trato entre Jefe y Colaboradores)
Variables	Dimensiones																	
Clima Organizacional	Estructura Organizativa																	
	Responsabilidad																	
	Relaciones																	
	Cooperación																	
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales																	
	Beneficios laborales y/o remunerativos																	
	Políticas administrativas																	
	Relaciones sociales																	
	Desarrollo personal																	
	Desempeño de funciones (Oportunidad de ascenso)																	
	Relación con la autoridad (Trato entre Jefe y Colaboradores)																	

Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Estudio: Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018

Encuesta de Clima Organizacional (CL – SPC)

Presentación:

Estimado colaborador asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, buenas, soy estudiante de la maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la UCV, el presente estudio tienen por objetivo “determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área Asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018”, por lo cual presento la encuesta sobre la evaluación del clima organizacional en el hospital y a la vez solicitarle su participación respondiendo a las preguntas que ahí se presentan. Cabe resaltar que los datos obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación y poder actuar frente a los problemas o debilidades encontradas, por lo cual agradeceré responda de manera honesta. Además, es anónima y reservada, la información es sólo con fines de la investigación.

I. Datos Informativos

- Edad: Grado de instrucción:
- Profesión: Tiempo de Servicio.....
- Servicio donde labora:

Instrucciones:

A continuación, le hago entrega de una encuesta, por lo que le pido a usted que lea detenidamente y responda cada pregunta según considere correcta. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su organización laboral para las premisas planteadas a continuación:

Ninguna o nunca: 1 Poco: 2 Regular o algo: 3 Mucho: 4 Todo o siempre: 5

N°.	Ítems Dimensiones	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
	Realización personal – autorrealización (Relaciones)					
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	El jefe e interesa por el éxito de sus empleados					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
4	Se valora lo altos niveles de desempeño					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
6	Las actividades en la que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
8	La empresa promueve el desarrollo del personal					
9	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					

10	Se reconocen los logros en el trabajo					
	Involucramiento laboral (Cooperación)					
11	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
14	Los trabajadores están comprometidos con la					
15	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
18	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
19	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución					
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida					
	Supervisión (Estructura organizativa)					
21	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
22	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
28	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
30	Existe un trato justo en la empresa					
	Comunicación (Relaciones)					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32	En mi servicio la información fluye adecuadamente					
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
34	Existen suficientes canales de información					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
38	Existe colaboración entre el personal de las diversas unidades					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas unidades					
40	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
	Condiciones laborales (Responsabilidad)					
41	Lo compañeros de trabajo cooperan entre si					
42	Los objetivos de trabajo son retadores					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tares de responsabilidad					

44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46	Existe buena administración de los recursos					
47	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones					
48	Los objetivos de trabajo están claramente definidos					
49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
50	La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización					

¡Muchas gracias por su colaboración !

Cuestionario de clima organizacional

Estudio: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018.”

Encuesta de Satisfacción Laboral (CL – SPC)

Presentación:

Estimado colaborador asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, buenas, soy estudiante de la maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la UCV, el presente estudio tienen por objetivo “determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área Asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018”, por lo cual presento la encuesta sobre la evaluación de la satisfacción laboral en el hospital y a la vez solicitarle su participación respondiendo a las preguntas que ahí se presentan. Cabe resaltar que los datos obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación y poder actuar frente a los problemas o debilidades encontradas, por lo cual agradeceré responda de manera honesta. Además, es anónima y reservada, la información es sólo con fines de la investigación.

Instrucciones:

Responda las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su satisfacción laboral para las premisas planteadas a continuación:

Totalmente en desacuerdo (TA) = 1 Desacuerdo (D) = 2 Indiferente (I) = 3

De acuerdo (A) = 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5

No.	ITEMS	TA (5)	A (4)	I (3)	D (2)	TD (1)
	Dimensiones					
Condiciones físicas y/o materiales						
01	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
02	El ambiente donde trabajo es confortable.					
03	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
04	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
05	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Beneficios laborales y/o remunerativos (Remuneración)						
06	Mi sueldo compensa la función que realizo					
07	Me siento bien con lo que gano.					
08	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
09	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
Políticas administrativas (Trato entre jefe y Colaboradores)						
10	Siento que recibo de parte de la institución buen trato.					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que no me explotan.					
12	Me gusta mi horario de trabajo.					
13	El horario de trabajo me resulta cómodo.					
14	Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
Relaciones sociales (Trato entre jefe y colaboradores)						
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me satisface trabajar con mis compañeros.					
17	Me gusta compartir con las personas con las que trabajo					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
Desarrollo personal (Oportunidad de ascenso)						

19	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de pensar					
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
21	Disfruto de cada función que realizo en mi trabajo					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
23	Mi trabajo me hace sentir realizada					
24	Realizando mi trabajo me siento bien con migo mismo.					
	Desempeño de funciones					
25	La función que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
26	Me siento realmente útil con la función que realizo.					
27	Las funciones que realizo las percibo como algo importante					
28	Mi trabajo no me aburre.					
29	Me gusta el trabajo que realizo					
30	Me siento satisfecha con la función que realizo.					
	Relación con la autoridad					
31	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
32	Es satisfactoria la satisfacción de mi jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia con la calidad del trabajo					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	Me siento a gusto con mi jefe(s).					
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : DELGADO BARDALES, JOSÉ MANUEL
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PROGRAMA POSGRADO
 Especialidad : DOCTORADO EN GESTION UNIVERSITARIA.
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO – ESCALA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL.
 Autor (s) del instrumento (s) : JUAN CARLOS ULISES AREVALO BARRERA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Clima Organizacional .				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

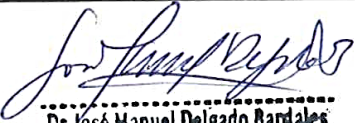
V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación, acorde a la
operacionalización de variables

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 06 de noviembre de 2018



Dr. José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RUIZ PINCHI, REINALDO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PROGRAMA POSGRADO
 Especialidad : MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD.
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO – ESCALA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL.
 Autor (s) del instrumento (s) : JUAN CARLOS ULISES AREVALO BARRERA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Clima Organizacional .				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						48

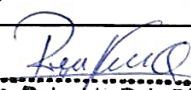
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las dimensiones e indicadores muestran coherencia por lo que se procede a su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
48

Tarapoto, 06 de Noviembre de 2018


Mg. Lio. Reinaldo Ruiz Pinchi
 Maestro en Gestión de los Servicios
 de la Salud.
 CEP 075988

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : LUNA CARDENAS, JORGE YVAN
 Institución donde labora : MINISTERIO DE SALUD
 Especialidad : MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD
 Instrumento de evaluación : CUESTINARIO- ESCALA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL.
 Autor (s) del instrumento (s) : JUAN CARLOS ULISES AREVALO BARRERA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Clima Organizacional .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación, acorde a la operacionalización de variables.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 06 de noviembre de 2018


 Mg. Jorge Yván Luna Cardenas
 OBSTETRA
 COP. N° 14526

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: DELGADO BARDALES, JOSE MANUEL
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, PROGRAMA POSGRADO
 Especialidad : DOCTORADO EN GESTION UNIVERSITARIA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO – ESCALA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL
 Autor (s) del instrumento (s) : JUAN CARLOS ULISES AREVALO BARRERA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Satisfacción Laboral				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						49

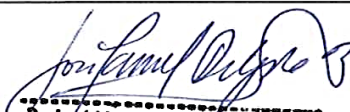
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación, acorde a la
operacionalización de variables

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 06 de Noviembre de 2018



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RUIZ PINCHI, REINALDO
 Institución donde labora : PROYECTO ESPECIAL HUALLAGA CENTRAL Y BAJO MAYO
 Especialidad : MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO – ESCALA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL
 Autor (s) del instrumento (s) : JUAN CARLOS ULISES AREVALO BARRERA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Satisfacción Laboral				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las dimensiones e indicadores muestran coherencia por lo que se procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 06 de Noviembre de 2018



Mg. Lic. Reinaldo Ruiz Pinchi
 Maestro en Gestión de los Servicios
 de la Salud.
 CEP 075986



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: LUNA CARDENAS, JORGE YVAN
 Institución donde labora : MINISTERIO DE SALUD
 Especialidad : MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIO DE SALUD
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO – ESCALA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL
 Autor (s) del instrumento (s) : JUAN CARLOS ULISES ARÉVALO BARRERA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Satisfacción Laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación, acorde a la operacionalización de variables

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 06 de Noviembre de 2018



 Mg. Jorge Yván Luna Cardenas
 OBSTETRA
 COP. N° 14528

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Banda de Shilcayo, 29 de octubre de 2018

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Por la presente se deja constancia de autorización para la ejecución de la investigación, cuyo título es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ASISTENCIAL DEL HOSPITAL II-E BANDA DE SHILCAYO, 2018", del autor Juan Carlos Ulises Arévalo Barrera, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Promoción 2014-01 de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dicha investigación será aplicada a los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, participantes del proceso de investigación, que se aplicará en los meses de octubre y noviembre de 2018.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.



Base de datos estadísticos

EDA D	GRADO DE INSTRUCTOR	PROFESION	Realización personal – autorrealización (Relaciones)										Ptaje total	Nivel Realización
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
49	SUPERIOR	MEDICO ESPECIALISTA	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	21	Desfavorable
33	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	Media
36	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24	Desfavorable
35	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	20	Desfavorable
39	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	19	Desfavorable
31	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	19	Desfavorable
33	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	4	2	1	1	1	3	2	1	2	2	19	Desfavorable
32	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	23	Desfavorable
41	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	26	Media
35	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	2	2	4	3	3	2	1	26	Media
30	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	28	Media
29	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	25	Desfavorable
27	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	Favorable
29	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	Media
41	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	15	Muy desfavorable
31	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
30	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	23	Desfavorable
34	UNIVERSITARIO	ENFERMERIA	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	27	Media
39	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	2	3	2	2	5	3	2	3	1	27	Media
35	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	2	1	2	3	3	3	2	3	1	23	Desfavorable
32	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32	Media
38	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	36	Favorable
32	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	23	Desfavorable
32	SUPERIOR	ENFERMERIA	5	3	3	2	2	3	3	3	2	2	28	Media
31	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
28	SUPERIOR	ENFERMERIA	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	33	Media
31	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
28	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30	Media
38	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	Desfavorable
40	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	26	Media
26	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	Media
35	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	26	Media
27	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	27	Media
52	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	25	Desfavorable
40	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	16	Muy desfavorable
46	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	23	Desfavorable
37	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	3	2	1	2	3	2	2	1	20	Desfavorable
42	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	19	Desfavorable

54	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	2	2	1	3	3	3	2	1	21	Desfavorable
43	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	2	2	1	1	4	3	3	2	1	22	Desfavorable
50	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	23	Desfavorable
53	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	3	4	4	1	3	4	3	2	1	27	Media
38	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable
47	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	14	Muy desfavorable
39	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	25	Desfavorable
37	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	3	2	2	1	4	3	2	2	2	25	Desfavorable
40	SUPERIOR	OBSTETRICIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Muy desfavorable
50	SUPERIOR	OBSTETRICIA	1	1	2	2	1	4	2	2	3	2	20	Desfavorable
48	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	14	Muy desfavorable
38	SUPERIOR	ODONTOLOGIA	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	Desfavorable
32	SUPERIOR	ODONTOLOGIA	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	27	Media
38	SUPERIOR	BIOLOGO	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	24	Desfavorable
30	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	33	Media
29	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	27	Media
47	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	15	Muy desfavorable
34	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	5	5	5	5	3	5	3	2	3	5	41	Favorable
36	SUPERIOR	DIGITADOR	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	23	Desfavorable
48	SUPERIOR	TRABAJADOR SERVICIO	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	14	Muy desfavorable
29	SUPERIOR	TECNICO FARMACEUTICO	4	3	3	2	1	4	3	3	2	1	26	Media
50	SUPERIOR	ARTESANO	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	17	Muy desfavorable
57	SUPERIOR	AUXILIAR ENFERMERIA	2	2	1	3	1	3	2	2	1	1	18	Desfavorable
29	SUPERIOR	IMSPECTOR SANITARIO	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	27	Media
62	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	23	Desfavorable
46	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	31	Media
32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	18	Desfavorable
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	26	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	1	3	1	1	3	2	1	1	1	16	Muy desfavorable
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	3	3	1	3	2	2	2	1	21	Desfavorable
51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	1	2	2	1	1	4	3	3	2	1	20	Desfavorable
48	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	1	1	2	3	3	1	2	2	22	Desfavorable
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	1	1	2	2	4	2	2	2	2	21	Desfavorable
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
44	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	34	Favorable
22	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	25	Desfavorable
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	32	Media
55	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	21	Desfavorable
40	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	22	Desfavorable
51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	15	Muy desfavorable
31	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	Media

37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	Desfavorable
30	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	26	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
34	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	15	Muy desfavorable
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	26	Media
39	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	25	Desfavorable
46	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	13	Muy desfavorable	
50	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	3	1	1	3	3	1	2	1	20	Desfavorable	
42	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	1	1	1	3	3	3	2	1	20	Desfavorable	
32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	28	Media	
45	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media	
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable	
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37	Favorable	
36	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	Media	
27	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	27	Media	
33	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	19	Desfavorable	
51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	Desfavorable	
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26	Media	
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	Desfavorable	
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	41	Favorable	
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	Media	
52	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	Desfavorable	
27	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37	Favorable	
37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media	
32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media	
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	Media	
37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	20	Desfavorable	
26	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Favorable	
48	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media	
49	SUPERIOR	TECNICO TRANSPORTE	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	34	Favorable	
36	SUPERIOR	TECNICO TRANSPORTE	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	18	Desfavorable	
58	SUPERIOR	TECNICO TRANSPORTE	3	4	2	3	1	4	2	2	2	3	26	Media	
37	SUPERIOR	TECNOLOGO MEDICO	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	28	Media	
37	SUPERIOR	NUTRICIONISTA	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	27	Media	
48	SUPERIOR	QUIMICO	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	35	Favorable	
32	SUPERIOR	PSICOLOGO	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	25	Desfavorable	
28	SUPERIOR	TECNICO ADMINISTRACION	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	26	Media	
26	SUPERIOR	TECNICO ADMINISTRACION	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	38	Favorable	
35	SUPERIOR	TECNICO INFORMATICO	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	22	Desfavorable	
33	SUPERIOR	TECNICO COMPUTACION	2	1	2	1	1	3	2	1	3	1	17	Muy desfavorable	

EDAD	GRADO DE INSTRUCTOR	PROFESION	Involucramiento laboral (Cooperación)										Ptaje total	Nivel Involucramiento
			11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
49	SUPERIOR	MEDICO ESPECIALISTA	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	24	Desfavorable
33	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	Media
36	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	22	Desfavorable
35	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	29	Media
39	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	21	Desfavorable
31	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	23	Desfavorable
33	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	2	2	2	2	4	3	2	2	4	26	Media
32	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	24	Desfavorable
41	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	37	Favorable
35	SUPERIOR	ENFERMERIA	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	38	Favorable
30	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	37	Favorable
29	SUPERIOR	ENFERMERIA	1	4	4	5	4	3	3	3	2	3	32	Media
27	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	Favorable
29	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	Media
41	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	4	3	2	3	4	3	4	4	31	Media
31	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	29	Media
30	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	28	Media
34	UNIVERSITARIO	ENFERMERIA	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	33	Media
39	SUPERIOR	ENFERMERIA	5	4	4	3	5	4	5	4	3	5	42	Muy favorable
35	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	29	Media
32	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	Favorable
38	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37	Favorable
32	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	30	Media
32	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	34	Favorable
31	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Favorable
28	SUPERIOR	ENFERMERIA	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	Media
31	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	Media
28	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	Media
38	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	Media
40	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable
26	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	29	Media
35	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33	Media
27	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35	Favorable
52	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	26	Media
40	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	Desfavorable
46	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	Media
37	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	18	Desfavorable
42	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	3	2	3	4	4	4	3	5	34	Favorable
54	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21	Desfavorable
43	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	3	3	2	2	4	4	4	1	3	28	Media
50	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	25	Desfavorable

53	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	3	3	3	4	4	5	4	5	3	36	Favorable
38	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable
47	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	3	2	2	1	2	2	2	1	1	20	Desfavorable
39	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	41	Favorable
37	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	29	Media
40	SUPERIOR	OBSTETRICIA	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	13	Muy desfavorable
50	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	5	5	5	3	5	5	2	2	5	40	Favorable
48	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	18	Desfavorable
38	SUPERIOR	ODONTOLOGIA	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	Favorable
32	SUPERIOR	ODONTOLOGIA	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	35	Favorable
38	SUPERIOR	BIOLOGO	5	3	3	3	3	3	5	4	4	3	36	Favorable
30	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	Media
29	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	Favorable
47	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	1	2	2	3	3	5	5	5	1	5	32	Media
34	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	36	Favorable
36	SUPERIOR	DIGITADOR	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	30	Media
48	SUPERIOR	TRABAJADOR SERVICIO	2	5	5	4	5	5	4	2	2	3	37	Favorable
29	SUPERIOR	TECNICO FARMACEUTICO	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	34	Favorable
50	SUPERIOR	ARTESANO	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	Media
57	SUPERIOR	AUXILIAR ENFERMERIA	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	Muy favorable
29	SUPERIOR	IMSPECTOR SANITARIO	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	34	Favorable
62	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	Favorable
46	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	41	Favorable
32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	21	Desfavorable
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	21	Desfavorable
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	4	3	4	5	4	4	4	2	4	37	Favorable
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	Media
51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	3	3	2	2	4	4	4	1	3	28	Media
48	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Favorable
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	4	3	2	3	4	2	2	2	3	28	Media
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
44	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40	Favorable
22	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	3	2	2	3	2	2	1	2	24	Desfavorable
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	Media
55	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	26	Media
40	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	36	Favorable
51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	19	Desfavorable
31	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	26	Media
37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	26	Media
30	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	Media
34	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	2	3	3	2	3	3	3	1	3	27	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
39	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	36	Favorable

46	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	3	3	3	2	3	4	4	1	3	28	Media
50	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	4	4	2	3	2	3	4	4	31	Media
42	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	31	Media
32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	5	3	2	3	3	3	2	3	31	Media
45	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	32	Media
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	Media
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Favorable
36	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	Media
27	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	Media
33	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	18	Desfavorable
51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23	Desfavorable
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Favorable
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	34	Favorable
52	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	31	Media
27	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	Favorable
37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	36	Favorable
32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	34	Favorable
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	Desfavorable
37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	4	4	3	3	3	2	1	1	28	Media
26	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Favorable
48	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	Media
49	SUPERIOR	TECNICO TRANSPORTE	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	43	Muy favorable
36	SUPERIOR	TECNICO TRANSPORTE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
58	SUPERIOR	TECNICO TRANSPORTE	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	33	Media
37	SUPERIOR	TECNOLOGO MEDICO	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35	Favorable
37	SUPERIOR	NUTRICIONISTA	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28	Media
48	SUPERIOR	QUIMICO	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35	Favorable
32	SUPERIOR	PSICOLOGO	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	Favorable
28	SUPERIOR	TECNICO ADMINISTRACION	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
26	SUPERIOR	TECNICO ADMINISTRACION	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	36	Favorable
35	SUPERIOR	TECNICO INFORMATICO	4	3	2	2	3	2	3	2	2	1	24	Desfavorable
33	SUPERIOR	TECNICO COMPUTACION	2	2	3	5	4	5	4	4	3	5	37	Favorable

EDAD	GRADO DE INSTRUCTOR	PROFESION	Comunicación (Relaciones)											Ptaje total	Nivel Comunicación
			31	32	33	34	35	36	37	38	39	40			
49	SUPERIOR	MEDICO ESPECIALISTA	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	23	Desfavorable
33	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28	Media	
36	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	26	Media	
35	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	20	Desfavorable	
39	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	22	Desfavorable	

31	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	23	Desfavorable
33	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	2	1	2	4	2	2	2	3	2	23	Desfavorable
32	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	26	Media
41	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
35	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	Media
30	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
29	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	Media
27	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	Media
29	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	Media
41	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	2	2	4	4	3	2	2	2	28	Media
31	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34	Favorable
30	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	25	Desfavorable
34	UNIVERSITARIO	ENFERMERIA	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	25	Desfavorable
39	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	26	Media
35	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	Media
32	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	34	Favorable
38	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	35	Favorable
32	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	25	Desfavorable
32	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	29	Media
31	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	34	Favorable
28	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable
31	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	25	Desfavorable
28	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	Media
38	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable
40	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	26	Media
26	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
35	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable
27	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	32	Media
52	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	24	Desfavorable
40	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	24	Desfavorable
46	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	25	Desfavorable
37	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	23	Desfavorable
42	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28	Media
54	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	23	Desfavorable
43	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	22	Desfavorable
50	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	28	Media
53	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34	Favorable
38	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	Desfavorable
47	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	1	1	1	2	2	1	3	3	1	18	Desfavorable
39	SUPERIOR	OBSTETRICIA	5	2	2	3	2	2	3	2	2	2	25	Desfavorable
37	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	24	Desfavorable
40	SUPERIOR	OBSTETRICIA	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	14	Muy desfavorable
50	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	4	2	2	3	3	3	3	1	25	Desfavorable
48	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	24	Desfavorable

38	SUPERIOR	ODONTOLOGIA	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	28	Media
32	SUPERIOR	ODONTOLOGIA	2	2	4	2	4	3	2	4	4	2	29	Media
38	SUPERIOR	BIOLOGO	2	3	3	3	5	4	3	2	2	4	31	Media
30	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	20	Desfavorable
29	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
47	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	1	1	3	4	3	1	1	1	1	1	17	Muy desfavorable
34	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	4	3	2	3	5	3	5	3	3	2	33	Media
36	SUPERIOR	DIGITADOR	3	4	3	2	4	4	3	3	3	2	31	Media
48	SUPERIOR	TRABAJADOR SERVICIO	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	25	Desfavorable
29	SUPERIOR	TECNICO FARMACEUTICO	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2	27	Media
50	SUPERIOR	ARTESANO	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	31	Media
57	SUPERIOR	AUXILIAR ENFERMERIA	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	43	Muy favorable
29	SUPERIOR	IMSPECTOR SANITARIO	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	26	Media
62	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	29	Media
46	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	35	Favorable
32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	24	Desfavorable
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	22	Desfavorable
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	23	Desfavorable
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	16	Muy desfavorable
51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	21	Desfavorable
48	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	29	Media
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	4	4	4	5	3	2	2	2	2	30	Media
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
44	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37	Favorable
22	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	18	Desfavorable
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	26	Media
55	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	22	Desfavorable
40	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	3	2	3	4	2	2	2	2	28	Media
51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	20	Desfavorable
31	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	27	Media
37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	Desfavorable
30	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	Media
34	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	26	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	19	Desfavorable
39	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	25	Desfavorable
46	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	16	Muy desfavorable
50	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	1	2	4	2	2	3	1	1	1	2	19	Desfavorable
42	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	24	Desfavorable
32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	23	Desfavorable
45	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	25	Desfavorable
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	26	Media
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
36	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	26	Media

27	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	Media
33	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	18	Desfavorable
51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	Desfavorable
28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	Media
29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	27	Media
52	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	Desfavorable
27	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	Media
32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable
37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable
26	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
48	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	Media
49	SUPERIOR	TECNICO TRANSPORTE	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	30	Media
36	SUPERIOR	TECNICO TRANSPORTE	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	29	Media
58	SUPERIOR	TECNICO TRANSPORTE	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	27	Media
37	SUPERIOR	TECNOLOGO MEDICO	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	33	Media
37	SUPERIOR	NUTRICIONISTA	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2	25	Desfavorable
48	SUPERIOR	QUIMICO	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	30	Media
32	SUPERIOR	PSICOLOGO	2	2	4	2	4	3	2	3	3	2	2	27	Media
28	SUPERIOR	TECNICO ADMINISTRACION	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media
26	SUPERIOR	TECNICO ADMINISTRACION	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	39	Favorable
35	SUPERIOR	TECNICO INFORMATICO	5	5	3	5	2	3	3	2	2	2	2	32	Media
33	SUPERIOR	TECNICO COMPUTACION	2	3	3	2	1	4	1	1	1	1	1	19	Desfavorable

N°	DATOS INFORMATICOS			CLIMA ORGANIZACIONAL										Ptaje total	Nivel Condiciones	Ptaje total	Nivel Clima organizacional		
	EDA D	GRADO DE INSTRUCTOR	PROFESION	Condiciones laborales (Responsabilidad)															
				4 1	4 2	4 3	4 4	4 5	4 6	4 7	4 8	4 9	5 0						
1	49	SUPERIOR	MEDICO ESPECIALISTA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable	118	Desfavorable
2	33	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2		27	Media	138	Media	
3	36	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media	126	Desfavorable	
4	35	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2		19	Desfavorable	107	Desfavorable	
5	39	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2		19	Desfavorable	101	Desfavorable	
6	31	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		20	Desfavorable	107	Desfavorable	
7	33	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	2	2	1	2	2	4	2	1	3		22	Desfavorable	111	Desfavorable	
8	32	SUPERIOR	MEDICO GENERAL	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2		24	Desfavorable	119	Desfavorable	
9	41	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3		32	Media	151	Media	
10	35	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3		33	Media	157	Media	
11	30	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2		30	Media	157	Media	
12	29	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4		33	Media	152	Media	
13	27	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	3	3	4	2	2	2	4	2		30	Media	163	Media	
14	29	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2		34	Favorable	150	Media	
15	41	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3		22	Desfavorable	120	Desfavorable	
16	31	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	3	4	3	2	2	3	1	2		27	Media	147	Media	
17	30	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2		23	Desfavorable	124	Desfavorable	
18	34	UNIVERSITARIO	ENFERMERIA	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3		29	Media	146	Media	
19	39	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	5	5	3	2	2	2	2		33	Media	159	Media	
20	35	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3		31	Media	137	Media	
21	32	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	3	4	4	1	4	3	1		32	Media	171	Favorable	
22	38	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4		36	Favorable	179	Favorable	
23	32	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2		25	Desfavorable	127	Desfavorable	
24	32	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2		28	Media	151	Media	
25	31	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3		36	Favorable	172	Favorable	
26	28	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		40	Favorable	146	Media	
27	31	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		20	Desfavorable	145	Media	
28	28	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		30	Media	144	Media	
29	38	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2		28	Media	118	Desfavorable	
30	40	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1		25	Desfavorable	122	Desfavorable	
31	26	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3		34	Favorable	154	Media	
32	35	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1		17	Muy desfavorable	116	Desfavorable	
33	27	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2		31	Media	156	Media	
34	52	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2		23	Desfavorable	123	Desfavorable	
35	40	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2		25	Desfavorable	108	Desfavorable	
36	46	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2		23	Desfavorable	126	Desfavorable	
37	37	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2		21	Desfavorable	104	Desfavorable	
38	42	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	4	3	3	4	1	2	2	2	2		26	Media	139	Media	

39	54	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	23	Desfavorable	112	Desfavorable
40	43	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	22	Desfavorable	113	Desfavorable
41	50	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28	Media	133	Media
42	53	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	3	5	3	3	3	1	5	3	3	33	Media	171	Favorable
43	38	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable	100	Desfavorable
44	47	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	14	Muy desfavorable	88	Muy desfavorable
45	39	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	5	4	5	3	4	2	2	2	2	33	Media	157	Media
46	37	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	25	Desfavorable	126	Desfavorable
47	40	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	17	Muy desfavorable	64	Muy desfavorable
48	50	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	4	2	4	2	3	3	3	2	1	28	Media	146	Media
49	48	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	3	3	3	2	1	3	2	2	2	25	Desfavorable	103	Desfavorable
50	38	SUPERIOR	ODONTOLOGIA	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27	Media	134	Media
51	32	SUPERIOR	ODONTOLOGIA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	Media	151	Media
52	38	SUPERIOR	BIOLOGO	4	4	5	4	4	2	1	4	1	2	31	Media	153	Media
53	30	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	Media	142	Media
54	29	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media	153	Media
55	47	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	3	5	5	3	3	1	1	2	1	1	25	Desfavorable	125	Desfavorable
56	34	SUPERIOR	TECNICO LABORATORIO	4	2	5	3	3	3	3	2	2	2	29	Media	173	Favorable
57	36	SUPERIOR	DIGITADOR	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	29	Media	143	Media
58	48	SUPERIOR	TRABAJADOR SERVICIO	2	2	3	2	3	3	1	4	1	1	22	Desfavorable	118	Desfavorable
59	29	SUPERIOR	TECNICO FARMACEUTICO	4	4	2	2	4	4	2	2	3	2	29	Media	138	Media
60	50	SUPERIOR	ARTESANO	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	27	Media	135	Media
61	57	SUPERIOR	AUXILIAR ENFERMERIA	5	5	5	5	5	1	4	5	2	2	39	Favorable	183	Favorable
62	29	SUPERIOR	IMSPECTOR SANITARIO	4	4	4	3	3	3	1	2	2	1	27	Media	143	Media
63	62	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	28	Media	149	Media
64	46	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	40	Favorable	183	Favorable
65	32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Desfavorable	106	Desfavorable
66	28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	20	Desfavorable	111	Desfavorable
67	29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	22	Desfavorable	117	Desfavorable
68	41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	16	Muy desfavorable	105	Desfavorable
69	51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	19	Desfavorable	107	Desfavorable
70	48	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	36	Favorable	164	Media
71	41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	2	2	5	4	2	3	2	2	3	29	Media	133	Media
72	28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33	Media	154	Media
73	44	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	36	Favorable	187	Favorable
74	22	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	Desfavorable	108	Desfavorable
75	28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	26	Media	146	Media

76	55	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	22	Desfavorable	117	Desfavorable
77	40	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	1	3	4	2	4	2	2	24	Desfavorable	146	Media
78	51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	1	3	1	3	2	2	3	1	3	21	Desfavorable	91	Desfavorable
79	31	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	26	Media	135	Media
80	37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	Desfavorable	106	Desfavorable
81	30	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	23	Desfavorable	139	Media
82	29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	27	Media	143	Media
83	34	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	24	Desfavorable	120	Desfavorable
84	29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27	Media	126	Desfavorable
85	39	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	24	Desfavorable	137	Media
86	46	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	16	Muy desfavorable	89	Muy desfavorable
87	50	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	1	3	2	1	3	2	1	2	21	Desfavorable	110	Desfavorable
88	42	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	23	Desfavorable	125	Desfavorable
89	32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	Media	137	Media
90	45	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	Media	143	Media
91	41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	26	Media	129	Desfavorable
92	28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Media	167	Media
93	36	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	25	Desfavorable	137	Media
94	27	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21	Desfavorable	134	Media
95	33	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19	Desfavorable	93	Desfavorable
96	51	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	19	Desfavorable	100	Desfavorable
97	28	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	25	Desfavorable	131	Media
98	29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	22	Desfavorable	131	Media
99	29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	Media	175	Favorable
100	29	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	2	3	3	1	2	2	1	22	Desfavorable	138	Media
101	52	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	2	2	3	3	1	2	2	1	24	Desfavorable	113	Desfavorable
102	27	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	26	Media	167	Media
103	37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	27	Media	151	Media
104	32	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32	Media	156	Media
105	41	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	Desfavorable	113	Desfavorable
106	37	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	23	Desfavorable	111	Desfavorable
107	26	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38	Favorable	178	Favorable
108	48	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	26	Media	136	Media
109	49	SUPERIOR	TECNICO TRANSPORTE	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	29	Media	176	Favorable

16	31	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	1	Baja satisfacci3n						
17	30	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Media satisfacci3n					
18	34	UNIVERSITARIO	ENFERMERIA	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Media satisfacci3n					
19	39	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	4	4	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	4	3	3	2	Media satisfacci3n		
20	35	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	3	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	2	3	1	Media satisfacci3n			
21	32	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	3	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	2	3	1	Media satisfacci3n			
22	38	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	8	Sin satisfacci3n				
23	32	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	3	4	4	2	2	3	2	3	1	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	Media satisfacci3n				
24	42	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	2	3	1	Media satisfacci3n			
25	31	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	1	Media satisfacci3n				
26	28	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	Media satisfacci3n			
27	31	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	1	Media satisfacci3n				
28	28	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	Media satisfacci3n
29	38	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	Baja satisfacci3n		
30	40	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	Media satisfacci3n			
31	26	SUPERIOR	ENFERMERIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	1	Media satisfacci3n			
32	35	SUPERIOR	ENFERMERIA	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	Baja satisfacci3n			
33	27	SUPERIOR	ENFERMERIA	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	3	3	4	1	Media satisfacci3n			
34	52	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	1	9	Baja satisfacci3n				
35	40	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	1	Media satisfacci3n				
36	46	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	5	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	4	4	3	3	4	1	Sin satisfacci3n					
37	37	SUPERIOR	OBSTETRICIA	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	Baja satisfacci3n					
38	42	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	0	Media satisfacci3n				
39	54	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	2	9	Baja satisfacci3n					
40	43	SUPERIOR	OBSTETRICIA	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	Baja satisfacci3n			
41	50	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	Media satisfacci3n				
42	53	SUPERIOR	OBSTETRICIA	5	2	2	5	5	2	3	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	Alta Satisfacci3n				
43	38	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	9	Sin satisfacci3n				
44	47	SUPERIOR	OBSTETRICIA	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	2	2	3	2	2	2	2	1	1	5	4	2	4	4	5	9	Baja satisfacci3n						

758	2	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	1	2	2	Media satisfacci3n			
765	5	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	2	2	1	0	3	Baja satisfacci3n		
770	4	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	1	3	2	Media satisfacci3n	
781	5	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	5	5	5	1	1	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	2	2	3	4	1	1	1	1	1	Baja satisfacci3n		
791	3	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	1	0	3	Baja satisfacci3n		
807	3	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	1	9	1	Sin satisfacci3n			
810	3	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	4	3	6	1	Baja satisfacci3n				
829	2	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	8	1	Baja satisfacci3n				
834	3	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	1	1	3	Media satisfacci3n		
849	2	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	6	1	Media satisfacci3n			
859	3	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	Sin satisfacci3n		
866	4	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	1	1	1	1	2	4	4	2	2	3	2	2	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	1	9	9	1	Baja satisfacci3n			
870	5	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	1	4	4	Media satisfacci3n	
882	4	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	1	1	8	1	Media satisfacci3n	
892	3	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	2	1	0	2	Baja satisfacci3n		
905	4	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	1	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	7	1	0	Baja satisfacci3n		
911	4	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	0	1	3	Media satisfacci3n		
928	2	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	7	1	2	Media satisfacci3n			
936	3	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	Baja satisfacci3n		
947	2	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	0	1	2	Media satisfacci3n		
953	3	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	5	8	5	1	Sin satisfacci3n			
961	5	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	8	9	1	Sin satisfacci3n		
978	2	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	1	Media satisfacci3n		
989	2	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	5	1	0	Baja satisfacci3n			
999	2	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	Media satisfacci3n		
1009	2	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	1	0	Baja satisfacci3n		
1015	5	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	Media satisfacci3n	
1027	2	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	8	1	Media satisfacci3n
1037	3	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	1	0	5	1	Baja satisfacci3n
1042	3	SUPERIOR	TECNICO ENFERMERIA	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	Media satisfacci3n	

ALFA DE CRONBACH

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento, medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir.

Se aplicó 15 encuestas tipo Likert como prueba piloto para evaluar los instrumentos “Clima organizacional” y “Satisfacción laboral”, luego se procede a realizar el análisis del comportamiento de los ítems de acuerdo a su consistencia interna, para determinar si el instrumento es confiable para su aplicación. Su estimación se realiza por el coeficiente que oscila entre 0 y 1 donde el cero (0) representa nulidad y uno (1) el máximo de confiabilidad.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0,9 es Excelente
- Coeficiente alfa > 0,8 es Bueno.
- Coeficiente alfa > 0,7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0,6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0,5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0,5 es inaceptable

El resultado total del alfa de Cronbach para la variable “Clima organizacional” fue de 0,961, que según George y Mallery (2003) muestra que el índice de confiabilidad del instrumento es “Excelente” y puede ser aplicado en la investigación.

MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH:

Estadísticas de total de elemento de la Variable Clima organizacional

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	128,80	452,743	,472	,961
VAR00002	129,20	447,171	,701	,960
VAR00003	129,40	447,686	,512	,961
VAR00004	129,40	447,971	,504	,961
VAR00005	129,73	446,352	,573	,961
VAR00006	129,00	445,714	,611	,960
VAR00007	129,33	438,381	,780	,960
VAR00008	129,47	433,695	,849	,959

VAR00009	129,67	446,952	,700	,960
VAR00010	130,00	463,286	,112	,962
VAR00011	128,73	449,067	,370	,962
VAR00012	128,80	440,600	,792	,960
VAR00013	128,47	434,410	,661	,960
VAR00014	128,73	435,924	,734	,960
VAR00015	129,00	443,143	,692	,960
VAR00016	128,80	454,600	,404	,961
VAR00017	128,73	449,781	,537	,961
VAR00018	129,20	451,029	,698	,960
VAR00019	129,40	455,686	,379	,961
VAR00020	129,20	458,171	,210	,962
VAR00021	129,27	451,638	,657	,960
VAR00022	129,13	454,695	,547	,961
VAR00023	129,13	456,552	,457	,961
VAR00024	129,40	446,971	,603	,960
VAR00025	129,00	464,000	,120	,962
VAR00026	129,33	441,810	,767	,960
VAR00027	129,33	446,381	,617	,960
VAR00028	129,40	460,257	,174	,962
VAR00029	129,47	453,552	,471	,961
VAR00030	128,47	413,124	,868	,959
VAR00031	129,07	458,638	,288	,962
VAR00032	129,13	452,981	,630	,961
VAR00033	129,27	446,781	,707	,960
VAR00034	129,27	446,638	,889	,960
VAR00035	128,67	460,381	,201	,962
VAR00036	128,93	459,781	,283	,962
VAR00037	129,20	446,743	,717	,960
VAR00038	129,20	448,457	,819	,960
VAR00039	129,13	451,410	,707	,960
VAR00040	129,67	461,238	,217	,962
VAR00041	128,73	436,495	,874	,959
VAR00042	129,00	432,857	,912	,959
VAR00043	129,27	439,924	,829	,960
VAR00044	129,13	446,981	,541	,961
VAR00045	128,93	435,352	,870	,959
VAR00046	129,33	451,095	,682	,960
VAR00047	129,33	461,524	,133	,962
VAR00048	129,53	452,124	,548	,961
VAR00049	129,07	429,210	,842	,959
VAR00050	129,33	460,095	,212	,962

La tabla, expone los indicadores de confiabilidad y consta de 5 columnas. Nos explica los valores que alcanzaría el ítem si se elimina el elemento, la primera corresponde al número del ítem, la segunda y tercera muestra la media y la varianza de escala si el ítem es eliminado, la cuarta columna muestra las correlaciones totales de elementos corregida y la quinta muestra el Alpha de Cronbach si el ítem es suprimido.

Estadísticas del total de elementos, de la variable satisfacción laboral

ÍTEMS	MEDIA DE ESCALA SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO	VARIANZA DE ESCALA SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO	CORRELACIÓN TOTAL DE ELEMENTOS CORREGIDA	ALFA DE CRONBACH SI EL ELEMENTO SE HA SUPRIMIDO
S1	102,07	633,924	,584	,966
S2	102,47	626,124	,776	,965
S3	102,87	626,838	,673	,965
S4	102,40	624,114	,807	,965
S5	102,40	624,114	,807	,965
S6	102,73	641,495	,500	,966
S7	102,87	645,838	,575	,966
S8	102,87	641,124	,607	,966
S9	102,87	648,267	,385	,966
S10	102,00	631,714	,591	,966
S11	101,87	633,695	,579	,966
S12	101,87	634,695	,557	,966
S13	101,80	632,457	,576	,966
S14	102,67	648,238	,303	,967
S15	101,87	630,695	,645	,965
S16	101,67	624,667	,810	,965
S17	101,67	620,952	,821	,965
S18	101,87	620,695	,746	,965
S19	101,20	613,171	,793	,965
S20	101,20	608,457	,833	,964
S21	101,20	608,457	,833	,964
S22	101,20	608,457	,833	,964
S23	101,27	603,067	,846	,964
S24	101,13	605,410	,847	,964
S25	101,07	602,352	,864	,964
S26	101,07	602,352	,864	,964
S27	101,13	599,981	,861	,964
S28	101,13	599,981	,861	,964
S29	101,13	599,981	,861	,964
S30	101,07	602,352	,864	,964

S31	101,73	633,067	,586	,966
S32	101,67	631,238	,657	,965
S33	102,40	661,543	-,032	,970
S34	101,40	632,543	,773	,965
S35	101,93	659,210	,059	,967
S36	101,93	659,924	,005	,969

El resultado total del alfa de Cronbach para la variable “Satisfacción laboral” fue de 0,966, que según George y Mallery (2003) muestra que el índice de confiabilidad del instrumento es “Excelente” y puede ser aplicado en la investigación.

La tabla, expone los indicadores de confiabilidad y consta de 5 columnas. Nos explica los valores que alcanzaría el ítem si se elimina el elemento, la primera corresponde al número del ítem, la segunda y tercera muestra la media y la varianza de escala si el ítem es eliminado, la cuarta columna muestra las correlaciones totales de elementos corregida y la quinta muestra el Alpha de Cronbach si el ítem es suprimido.

Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ARÉVALO BARRERA JUAN CARLOS ULISES

D.N.I. : 40637525

Domicilio : Jr. Perú n° 1121 - Tarapoto

Teléfono : Fijo : Móvil : 922456686

E-mail : jucar021179@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor:

Juan Carlos Ulises Arévalo Barrera

Título de la tesis:

"Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del hospital II- E Banda de Shilcayo, 2018"

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 04 de febrero 2020

Acta de aprobación de originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIAN, ha revisado la tesis del estudiante Br. JUAN CARLOS ULISES ARÉVALO BARRERA titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del hospital II- E Banda de Shilcayo, 2018”, constato que la misma tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 01 de febrero de 2020



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1247737610&u=1088326020&ts=3&lang=es

feedback studio | TESIS. Juan Carlos Ulises Arévalo Barrera /0 2 de 9

Resumen de coincidencias X

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %	>
3	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
6	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 %	>

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del hospital II- E Banda de Shilcayo, 2018"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO:
MAESTRO EN GESTIÓN DEL SERVICIO DE SALUD

AUTOR:
Br. Juan Carlos Ulises Arévalo Barrera

ASESOR:
Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Dirección de los servicios de salud

Página: 1 de 57 | Número de palabras: 15969 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Windows taskbar: 12:29 p. m.

Autorización de la Versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO:

Dra. Rosa Mabel Contreras Julián

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Juan Carlos Ulises Arévalo Barrera

INFORME TITULADO:

“Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del hospital II- E Banda de Shilcayo, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: **20 de setiembre de 2019**

NOTA O MENCIÓN: **Aprobado por mayoría**



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián

Jefe de la Unidad de Posgrado

UCV-Tarapoto