



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones
prestadoras de servicios de salud públicas**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Salas Vilca Yris Violeta

ASESOR:

Dra. Garro Aburto Luzmila Lourdes

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Presidente

Dr. Edwin Martínez López
Secretario

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto
Vocal

Dedicatoria

A mi querido tío Gabino Salas Arones,
quien siempre estuvo y estará con
nosotros a pesar de la distancia.

Agradecimiento

A mi alma mater Universidad César Vallejo por la educación impartida.

A mi catedrática Dra. Luzmila Garro Aburto por compartir con nosotros todos sus conocimientos metodológicos y sus valiosos aportes para la realización del presente trabajo.

A Dios por estar siempre a nuestro lado y colmarnos de bendiciones.

A mi esposo por su apoyo incondicional y a mi familia por impulsarme siempre a alcanzar mis sueños, mis metas.

Declaración de Autoría

Yo, Yris Violeta Salas Vilca, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas”, presentada, en 115 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, 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.

Lima, 7 de junio de 2017.

Yris Violeta Salas Vilca
07638826

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas, Lima, 2017; con una muestra de 200 trabajadores profesionales de salud.

El estudio está compuesto por siete capítulos, en el primero denominado Introducción se describe el problema de investigación, justificación, antecedentes y objetivos que dan los primeros conocimientos del tema, así como las teorías relacionadas a las variables clima organizacional y satisfacción laboral, en el segundo capítulo se presenta los componentes metodológicos, en el tercero se presenta los resultados, seguidamente en el cuarto capítulo la discusión del tema, en el quinto se desarrollan las conclusiones arribadas, mientras que en el sexto se expone las recomendaciones y en el sétimo se adjunta las referencias y por último se colocan los apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice de contenido

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	42
1.6. Objetivos	42
II. Marco metodológico	44
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	48
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño	49
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	54
2.9. Aspectos éticos	54
III. Resultados	55
IV. Discusión	69

V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	78
VII. Referencias	80
Anexos	85
Anexo 1	Matriz de consistencia
Anexo 2	Cuestionario de clima organizacional
Anexo 3	Cuestionario de satisfacción laboral
Anexo 4	Prueba de confiabilidad del cuestionario sobre clima organizacional
Anexo 5	Prueba de confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción laboral
Anexo 6	Base de datos
Anexo 7	Certificados de validez de los instrumentos por juicio de expertos
Anexo 8	Cartas de presentación

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de Operacionalización de la variable clima organizacional	46
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de la variable satisfacción laboral	47
Tabla 3	Población y muestra de estudio de los profesionales de salud	50
Tabla 4	Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	51
Tabla 5	Niveles de confiabilidad	51
Tabla 6	Ficha técnica del instrumento de clima organizacional	52
Tabla 7	Ficha técnica del instrumento de satisfacción laboral	53
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según su percepción sobre nivel de clima organizacional por institución de salud	56
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según su percepción sobre las dimensiones de clima organizacional por institución de salud	57
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según su percepción sobre nivel de satisfacción laboral por institución de salud	58
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según su percepción sobre las dimensiones de satisfacción laboral por institución de salud	59
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud de San Genaro	61
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital María Auxiliadora	62

Tabla 14	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables clima organizacional y satisfacción laboral por instituciones de salud	63
Tabla 15	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables talento humano y satisfacción laboral por instituciones de salud	64
Tabla 16	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables diseño organizacional y satisfacción laboral por instituciones de salud	66
Tabla 17	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral por instituciones de salud	67

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Esquema del diseño de investigación correlacional	49
Figura 2	Distribución porcentual de profesionales de salud según su percepción sobre nivel de clima organizacional por institución de salud	56
Figura 3	Distribución porcentual de profesionales de salud según su percepción sobre las dimensiones de clima organizacional por institución de salud	57
Figura 4	Distribución porcentual de profesionales de salud según su percepción sobre nivel de satisfacción laboral por institución de salud	58
Figura 5	Distribución porcentual de profesionales según las dimensiones de satisfacción laboral por institución de salud	59
Figura 6	Distribución porcentual de profesionales de salud según clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud de San Genaro	61
Figura 7	Distribución porcentual de profesionales de salud según clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital María Auxiliadora	62

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas, Lima, 2017.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 420 profesionales de salud y la muestra fue 200. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral; se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos son del Ministerio de Salud, adicionalmente fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,894 para el cuestionario de clima organizacional y 0,822 para el cuestionario de satisfacción laboral, indicándonos una muy alta confiabilidad.

Los resultados de la investigación indicaron que: Existió relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ($r=0,662$ y $\text{Sig.}=0,000$) y el Hospital María Auxiliadora ($r=0,877$ y $\text{Sig.}=0,000$), Lima, 2017.

Palabras clave: clima organizacional y satisfacción laboral.

Abstract

The present research aimed to: Determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in institutions providing public health services, Lima, 2017.

The research was a quantitative, basic type, with a non - experimental - transverse - correlational design with two variables. The population was made up of 420 health professionals and the sample was 200. The survey was used as a technique for data collection of the variables organizational climate and job satisfaction; The questionnaire for both variables was used as instrument. The instruments are from the Ministry of Health, in addition they were submitted to the content validity through the judgment of three experts with an applicable result and the reliability value was with the Cronbach Alpha test with coefficients of 0,894 for the climate questionnaire Organizational and 0.822 for the job satisfaction questionnaire, indicating a high reliability.

The results of the research indicated that: There was a significant relationship between organizational climate and job satisfaction in the San Genaro Health Center staff ($r = 0.662$ and $\text{Sig.} = 0.000$) and Hospital María Auxiliadora ($r = 0.877$ and $\text{Sig.} = 0.000$), Lima, 2017.

Keywords: organizational climate and job satisfaction.

I. Introducción

1.1. Antecedentes.

Antecedentes internacionales

Bueso (2016), en la Universidad Tecnológica de Honduras, en Industrias el Calan de la zona norte, investigaron las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados. Se planteó como objetivo: determinar la relación entre las variables. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, tipo básica. Se utilizó la encuesta y como instrumentos los cuestionarios. El cuestionario de clima organizacional tuvo 31 ítems, con dimensiones de liderazgo, comunicación, motivación y capacitaciones; el cuestionario de satisfacción laboral tuvo 31 ítems, con dimensiones de trabajo en equipo, condiciones laborales, beneficios, oportunidades o desarrollo profesional. La población que participó en el estudio fueron 21 colaboradores de mandos medios y auxiliares administrativos. Entre sus conclusiones relevantes para el estudio fueron que, existió relación entre clima organizacional y satisfacción laboral $r=0,807$ (relación positiva considerable) y sig. fue 0,001 menor a 0,005 (relación significativa).

Rodríguez, Lizana, Retamal y Cornejo (2013), en la Universidad Andrés Bello, de Santiago de Chile, en una organización perteneciente al estado, investigaron sobre el clima laboral y la satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral. Se plantearon como objetivo: establecer si las variables clima laboral y satisfacción laboral son predictores del desempeño de los trabajadores. La investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con diseño no experimental-transversal. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumentos se usaron los cuestionarios. La población que participó en el estudio fueron 96 trabajadores. Entre sus conclusiones relevantes para el estudio fueron que, existió relación entre las variables en estudio, además la satisfacción únicamente predice el Rendimiento y la Productividad, mientras que, el clima predice significativamente el comportamiento de los funcionarios.

Díaz y Moran (2012) en la ciudad de Quito, Ecuador, en la empresa América Call Center analizaron las variables clima laboral así como cultura

organizacional y propusieron un plan de mejora para la organización en estudio.

Se plantearon como objetivo crear un plan basado en actividades enfocadas en las variables de estudio y que involucre al personal de la empresa. La población estuvo conformada por 48 trabajadores que se dividieron en subgrupos de 8 trabajadores. Arribaron a las siguientes conclusiones: Existen problemas de comunicación en la empresa, la comunicación es de nivel deficiente tanto en los departamentos administrativos como operativos, esto genera que los procesos sean deficientes y perjudique el clima laboral y la cultura organizacional de la empresa América Call Center. También concluyeron que el clima laboral en la empresa está en función de la cultura organizacional.

Hinojosa (2013), en la Universidad la playa ancha, Valparaíso- Chile, en el colegio sagrados corazones padres franceses, estudió las variables: satisfacción laboral y clima organizacional percibido por los docentes. Se trazó como objetivo describir y evaluar las variables en estudio de tal modo de conseguir el nivel en que se encuentra cada variable. La investigación fue exploratoria, descriptiva, con diseño no experimental de corte transversal, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios. La población y muestra que participó fueron 85 docentes. Arribó a las siguientes conclusiones: Existió relación directa entre satisfacción laboral y clima organizacional.

Chiang, Salazar, Martín, Nuñez (2011), en Chile, en los hospitales públicos de baja y alta complejidad, investigaron la satisfacción laboral y el clima organizacional. La muestra fueron 1239 trabajadores de tres organizaciones hospitalarias públicas, 36,8% hombres y 63,2% mujeres, con 38 y 39 años de edad promedio, y con 11 y 12 años de antigüedad en su organización. Se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Arribaron a las siguientes conclusiones: Comparando las correlaciones de ambas muestras, en hospitales de baja y alta complejidad se observó que, la relación más alta ocurrió entre la dimensión de satisfacción

laboral con la relación con el jefe y las dimensiones de clima organizacional Apoyo e Innovación, respectivamente.

Salazar (2013) en Guatemala, investigó en el personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala sobre la cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral. Su objetivo fue encontrar la relación entre satisfacción laboral y cultura organizacional. Los 46 trabajadores administrativos del hospital brindaron información sobre las dos variables en estudio; asimismo sus edades fueron de 20 hasta los 50 años de edad. Se empleó el instrumento de Cameron y Quinn (2006) que mide la cultura organizacional y el de José L. Meliá (1990) que mide la satisfacción laboral. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Los resultados indicaron que la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral fue directa y fuerte. Esta correlación indicó que los trabajadores se encuentran satisfechos con su trabajo y el ambiente laboral, a pesar de tener dificultades con la iluminación, ventilación, beneficios e incentivos. Los resultados descriptivos indicaron que solo el 6.52% tiene satisfacción en nivel bajo, lo cual es un resultado positivo para la institución.

Antecedentes nacionales

Hospital (2013), en la empresa F y D inversiones S.A.C, realizó la investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral. Los objetivos propuestos fueron: (1) encontrar el nivel actual del clima organizacional en la empresa y el nivel de satisfacción laboral, (2) Encontrar la relación entre las dos variables, (3) Averiguar los factores críticos del clima organizacional. Fue una investigación de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo básica, se empleó la técnica de la encuesta y se aplicaron dos instrumentos: de clima organizacional y de satisfacción laboral, validados por Chiang, Salazar y Huerta (2008). Entre las conclusiones se encontraron: (1) El nivel de clima organizacional fue positivo. (2) El nivel de satisfacción laboral fue positivo. (3) El grado de relación entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional fue $r=0,92$ (relación positiva y alta) y sig. fue menor a 0,05 (relación significativa). (4) La Cohesión, el Reconocimiento y la Equidad fueron

los factores críticos del clima organizacional, al superarlos mejorará el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Monteza (2012), en el Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, en la Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, estudió la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras. El objetivo del estudio fue analizar la influencia de las variables. La investigación fue no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal; contó con una población de 46 enfermeras del Hospital mencionado. Se aplicó la encuesta como técnica y los cuestionarios como instrumentos. Los resultados descriptivos del clima laboral y satisfacción laboral indicaron que, el 42% consideró un clima medianamente favorable, mientras que el 35% de enfermeras se encontraba medianamente satisfecho. Logró concluir que, existió asociación e influencia entre las variables.

Espichan y Cárdenas (2014), en la Municipalidad de Carabayllo, bajo la percepción de los trabajadores, realizaron una investigación relacionada a la gestión administrativa y el clima laboral. La investigación tuvo como objetivo encontrar los niveles de gestión administrativa y clima laboral, además establecer el grado de relación entre las variables estudiadas. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. La población fue de 386 y se trabajó con una muestra de 193 trabajadores de la Municipalidad, se empleó la técnica de la encuesta, para lo cual se utilizó dos cuestionarios que fueron aplicados a los trabajadores. Los resultados indicaron que: El nivel de gestión administrativa fue eficiente y el nivel de clima laboral fue favorable. Además, existió relación significativa y con nivel de correlación alta entre la gestión administrativa y el clima laboral percibido por los trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo- Lima, 2014, que se demostró con la prueba de Spearman ($Rho = 0,701$ y $Sig.= .000 < .05$).

Bravo (2015) realizó un estudio en una empresa industrial de Lima, investigó las variables satisfacción laboral y clima organizacional percibidos por los empleados. Se planteó como objetivo: determinar la relación entre las variables. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, tipo básica. Se empleó la encuesta como técnica y como instrumentos los cuestionarios. Los cuestionarios fueron las

escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2000, Alfa=0,85) y de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005, Alfa=0,82). La población que participó en el estudio fueron 175 trabajadores, el 55% fueron operarios, el 8% practicantes, el 48% empleados y el 10% ejecutivos. Entre sus conclusiones relevantes para el estudio fueron que, existió relación entre satisfacción laboral y clima organizacional $r=0,51$ (relación positiva moderada) y sig. fue menor a 0,01 (relación significativa).

Casana (2015) realizó un estudio en una empresa azucarera, investigó las variables satisfacción laboral y clima organizacional percibido por los trabajadores. Se planteó como objetivo: analizar la relación entre las variables de estudio. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, tipo básica. Se aplicó la encuesta como técnica y como instrumentos los cuestionarios. Los cuestionarios fueron las escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2004) y de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 1999). La población que participó en el estudio fueron 174 trabajadores, de 20 a 60 años de ambos sexos, con grado de instrucción secundaria completa como mínimo. Entre sus conclusiones relevantes para el estudio fueron que, existió relación entre satisfacción laboral y clima organizacional $r=0,544$ (relación positiva moderada) y sig. fue menor a 0,01 (relación altamente significativa). El nivel de clima organizacional fue regular (50%) y el nivel de satisfacción laboral también fue regular (47,7%).

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística.

Variable 1: Clima organizacional.

El clima organizacional, laboral o de trabajo son términos semejantes de acuerdo a Orbegoso (2010).

Definiciones de clima organizacional

Para Chiavenato (2002) el clima organizacional se refiere a la calidad del ambiente generado en las organizaciones y quienes brindan información de un favorable o no favorable clima organizacional son los integrantes de esa institución, el nivel de clima que se promueva en la organización influye en el nivel de motivación de cada trabajador en el desarrollo de sus labores.

“El clima organizacional se refiere al acontecer de una organización o de una de sus secciones claramente definida. Ocurre que en toda organización se producen interacciones y se generan informaciones debido a ello” (Pulido, 2010, p.43). Según el autor, las interacciones que se producen en el ámbito laboral generan un clima o ambiente que será favorable o no favorable, es decir depende mucho de la forma en que se efectúan esas interrelaciones.

Al respecto, Gordillo, (2003) sostuvo que, el trabajador sentirá orgullo, compromiso y pertenencia al lugar donde trabaja cuando sus motivaciones y necesidades personales e institucionales se vean logradas, empleando una adecuada comunicación.

Así mismo, Robbins (2004) manifestó que, el buen o mal desempeño laboral de los trabajadores de las instituciones u organizaciones es a causa de la percepción que tienen del clima de trabajo o llamado también clima organizacional ya sea favorable o no favorable.

Del mismo modo, Mazabel (2006) indicó que todas las características apreciadas en los ambientes laborales se refieren al clima organizacional, esta variable es muy importante en las organizaciones puesto que, si existe un clima laboral adecuado, motivador, sano, de compromiso, de orgullo, de buen trato,

donde el ambiente donde se realizan las actividades, entonces esto inducirá a determinado comportamiento en cada trabajador y además, este comportamiento incidirá en la institución y por lo tanto, en el clima de trabajo.

Desde la misma perspectiva, Olaz (2009, p.195) manifestó que la forma de sentir y percibir del aire, atmósfera o ambiente de trabajo es lo que llama clima laboral.

El clima organizacional tiene que ver con el ambiente que se desarrolla en el trabajo que se refleja en la convivencia minuto a minuto de todos los protagonistas que son: gerentes, directores, subdirectores, jefes, coordinadores, técnicos, personal administrativo, empleados (Kahr, 2010).

Después de lo manifestado por los autores anteriores, se puede indicar que, el clima organizacional, clima de trabajo o clima laboral tiene que ver con la opinión o percepción del trabajador que convive y participa día a día de las actividades en la organización, del buen trato que recibe de los jefes y compañeros de trabajo, de las adecuadas relaciones interpersonales, la comunicación eficaz-eficiente-assertiva, motivación intrínseca-extrínseca-trascendente, incentivos, participación, orgullo, compromiso, entre otros; y que esto incidirá de forma positiva o negativa en su desempeño laboral.

Enfoques del clima organizacional

Pulido (2010) afirmó que “todo trabajador se encuentra conviviendo y percibiendo un clima determinado por las características de su organización y su trabajo que afectará su desenvolvimiento en la sociedad” (p.41).

Al respecto, Brunet (1999) propone dos enfoques epistemológicos referente al clima organizacional:

Enfoque Funcionalista: Un colaborador interactúa con su medio laboral, participa en la construcción y moldeamiento del clima organizacional.

Enfoque Sistémico: Según este enfoque, el individuo está en un ambiente que influye en él y viceversa, lo que implica una relación compleja de colaboración del clima organizacional a partir de percepciones personales y vivencias del aprendizaje de los elementos de la cultura de su organización (p.128).

Tipos de clima organizacional

Ramos (2010) sustentó cuatro tipos de clima:

Clima tipo autoritario - explotador:

En este tipo de clima, los jefes, coordinadores, directores o gerentes no brindan confianza a sus trabajadores y no coordinan nada con ellos, todas las decisiones son tomadas solo por las altas autoridades y debe realizarse tal cual mandan las funciones propuestas por ellos. Los trabajadores se desempeñan en un clima de miedo, sanciones, desconfianza y amenazas. En este tipo de clima no se desarrolla una comunicación favorable y horizontal, por el contrario se centran en comunicación vertical, órdenes e instrucciones concretas.

Clima tipo autoritario - paternalista:

Es un clima donde los jefes, coordinadores, directores o gerentes confían en sus trabajadores como la que realiza un patrón con su vasallo. En este modelo de clima, los jefes se aprovechan de las necesidades laborales de sus trabajadores, consideran que los ayudan y que se encuentran trabajando en un ambiente de estabilidad y orden.

Clima tipo participativo - consultivo:

En este modelo, las decisiones son tomadas por las altas autoridades, no obstante, se considera la participación de los trabajadores para asuntos muy particulares que se desarrollan en el nivel más bajo de la organización. Los trabajadores se desempeñan en un clima de apertura, recompensas, confianza y comunicación horizontal.

Clima tipo participativo - en grupo:

En este modelo, las decisiones son tomadas por las autoridades y los trabajadores en las diferentes áreas y grupos que existen en la organización. Se muestra un ambiente de buenas relaciones interpersonales entre jefes y trabajadores, la comunicación es de las mejores, existe mucha confianza, los trabajadores se muestran más motivados y comprometidos con los objetivos y metas de la organización.

Clima Organizacional Positivo

Un clima organizacional favorable, es importante para un desenvolvimiento eficiente en las organizaciones, con un clima de sana convivencia que permita el progreso del trabajador y de la organización, donde los trabajadores se sientan orgullosos de pertenecer a ella.

Un clima organizacional positivo fomentará la satisfacción de los trabajadores en cada una de las funciones que realizan y por lo tanto en un desempeño eficiente. En tal sentido el clima organizacional se sujeta a los acontecimientos externos e internos del ámbito institucional.

La parte emocional y afectiva es importante para el buen desempeño de los trabajadores, por ello es importante desarrollar un clima psicosocial favorable para que el trabajador encuentre satisfacción y realización plena.

La participación del líder es importante para lograr el desarrollo de la empresa, el líder debe ser una persona con autoridad por el cual los trabajadores lo admiren y respeten por ser un ejemplo para todos y no por tener un cargo que le da poder y nada más. El líder promoverá el trabajo en equipo, la comunicación eficaz, incentivos, para que el trabajador sienta un ambiente de trabajo agradable.

Dimensiones de la variable 1: Clima Organizacional.

Dimensión 1. Talento humano

Martínez (2004, p.17) manifestó que el talento es la suma de varias competencias, como el conocimiento (sé hacer), capacidades y destrezas (puedo hacerlo) y compromiso (quiero hacerlo).

Como se aprecia en la definición anterior, el talento tiene los mismos componentes de una competencia, puesto que agrupa a los conocimientos, actitudes y destrezas.

El talento de las personas y la gestión de esos talentos son de vital importancia en el desarrollo de las instituciones. En el caso de las instituciones de salud, los directores, subdirectores, enfermeras, médicos, administrativos, coordinadores, primero deben identificar el talento de los trabajadores a su cargo, después deben gestionar eficientemente esos talentos. En ese sentido, Chiavenato (2002) sobre el talento humano señaló que el éxito de las organizaciones es la consecuencia de administrar eficientemente el talento humano, no obstante contar con personas no es esencialmente contar con talentos.

Según Chiavenato (2009) consideró cuatro elementos esenciales relacionados al talento: primero el conocimiento (saber), segundo la habilidad (saber hacer) necesario para resolver situaciones problemáticas, tercero el juicio (saber analizar la situación y el contexto) relacionado con la reflexión, espíritu crítico y aprender a pensar, cuarto la actitud (saber hacer que ocurra) relacionado con la voluntad de alcanzar objetivos, compromiso, responsabilidad y la actitud emprendedora.

Como se aprecia en los cuatro aspectos del talento, deben presentarse de manera integral, es decir no basta con solo tener conocimientos también son necesarias la habilidad, juicio y actitud. En las instituciones prestadoras de salud, los directores, subdirectores, jefe de área y coordinadores tendrán que darse cuenta de quienes tienen talento para los temas informáticos,

organización de actividades, liderazgo, organizador de talleres de capacitación en salud, organizador de campañas médicas, ambientación, entre otros.

Chiavenato (2009) manifestó que: “La Gestión del Talento Humano es un modelo que mira a los trabajadores como personas con talentos, es decir con capacidades intelectuales y habilidades, que las organizaciones necesitan para alcanzar sus objetivos” (p.18).

Como se puede apreciar en esta definición, la gestión del talento humano consiste en descubrir y administrar eficientemente el talento de los trabajadores.

Chiavenato (2002) señaló que:

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructural organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (p. 18)

García, Sánchez y Zapata (2008) definieron la gestión del talento humano como:

La actividad estratégica de apoyo y soporte a la dirección, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar al personal requerido para generar y potencializar, el management, la cultura organizacional y el capital social, donde se equilibran los diferentes intereses que convergen en la organización para lograr los objetivos de manera efectiva. (p. 16).

Desde la perspectiva estratégica se define la gestión del talento humano como “todas las decisiones y acciones que aplican los directores de las organizaciones con la finalidad de influir en los trabajadores, tomando en

cuenta las estrategias de la empresa y buscando la mejora continua” (Cuestas, 2010, p. 3).

Martínez (2004) citado por Martínez (2013, p.60), definió de la siguiente manera: “Administrar correctamente los procesos que intervienen en el talento humano, como la capacitación, selección, inducción, sistema de evaluación laboral, entre otros, traerá como consecuencia resultados positivos para la empresa a nivel financiero”.

Como se puede observar en las definiciones anteriores, la gestión del talento humano consiste en gestionar, administrar o dirigir adecuadamente (por parte de los jefes, coordinadores, directores o gerentes de las instituciones) las experiencias, conocimientos, motivaciones, capacitaciones, capacidades intelectuales de los trabajadores, es decir empresa y trabajadores se ponen de acuerdo para lograr los objetivos tanto institucionales como personales.

Dimensión 2. Diseño Organizacional

Según Chiavenato (2002), el Diseño Organizacional se refiere al proceso de planificación de modificación cultural y estructural, donde se aprecia que la diversa gama de tecnología social es institucionalizada, para que la institución diagnostique, planifique e implemente aquella modificación con la ayuda del consultor. Ello, traerá como consecuencia el cambio de actitud, de valores, comportamiento, estructura organizacional, para lograr la adaptación a nueva tecnología, mercado, coyuntura y desafío que surge frecuentemente.

Así mismo, para Mintzberg (1998), el diseño organizacional “es aquel proceso que logra coherencia entre sus componentes y que no cambia un elemento sin evaluar las consecuencias en los otros” (p. 53).

El diseño organizacional es importante para las organizaciones dado que, pretende lograr el máximo de eficiencia y eficacia para la organización.

Dimensión 3. Cultura Organizacional

Según Chiavenato (2002) la Cultura Organizacional se refiere a las relaciones propias de cada organización, de su forma de interacción, de sus valores, creencias y modos de vida.

Así mismo, Valle (1995), la consideró como “fruto de las experiencias de las personas que de alguna manera conforman las creencias, los valores y las asunciones de estas” (p.87).

Igualmente, Granell (1997), como: “aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social y que esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinada por los valores, creencias, actitudes y conductas” (p.222).

Según Phegan (1998), “en toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable” (p.13).

Para Robbins (1987), la cultura organizacional "... es la que designa un sistema de significado común entre los miembros que distingue a una organización de otra..." (pp. 439-440).

La cultura organizacional es el sello característico e individual de cada organización que la diferencia de las otras, por sus principios, forma de trabajo, política laboral, creencias, costumbres, valores, valor agregado, experiencia de los trabajadores, entre otros.

Teorías del clima organizacional

En su libro “El lado humano de las organizaciones” Mc-Gregor propuso dos teorías que los directivos aplican en las organizaciones, teoría X, teoría Y.

Teoría X.

Esta teoría prioriza el castigo hacia el trabajador, el trabajador es un animal que funciona con el golpe y la sanción, debido a que es un ser ocioso, que no le gusta trabajar, es mediocre, con pocas ambiciones, le encanta que lo amenacen, que desea que lo controlen, supervisen, dirijan, fuercen, obliguen y castiguen para que realice su trabajo de forma eficiente y por lo tanto, se cumplan los objetivos trazados por la organización y por ende alcance el desarrollo que tanto aspira. Mc-Gregor no cree que sea una cuestión del trabajador, por el contrario, es responsabilidad de los jefes de la organización industrial que tiene ese tipo de gestión, política y filosofía. Se puede apreciar un clima de trabajo hostil para los trabajadores.

Teoría Y.

Muy por el contrario de la teoría X es la teoría Y, donde el trabajador realiza su trabajo porque se encuentra comprometido con la organización, porque sus aptitudes, habilidades y destrezas se desarrollan en plenitud, encuentra satisfacción en las funciones que ejecuta, todo esto traerá como consecuencia que se alcancen los objetivos y desarrollo de la organización, sin presiones, sin coacciones, con recompensas, con tranquilidad, en un ambiente de trabajo favorable.

Teoría Z de Ouchi.

Esta teoría también denominada “método japonés” tiene como filosofía dos puntos: la primera que el trabajador es un ser humano, por ende, hay que tratarlo como persona, aumentar su autoestima, mejorar sus condiciones laborales, brindar confianza, desarrollarlo integralmente, que participe en la organización, que tome decisiones, que sienta seguridad en su trabajo, que se comprometa con su trabajo, que trabaje en equipo, que interrelacione con los demás; y la segunda es que a la organización le interesa la mayor productividad para desarrollarse.

Teoría de las relaciones humanas.

La teoría de las relaciones humanas fue desarrollada por Mayo 1948, citado en Chiavenato (2002), esta teoría nace en oposición a la teoría clásica de la administración, para buscar la humanización del trabajo en las organizaciones. Sí antes se hacía un énfasis de la administración en la estructura organizacional, bajo este enfoque el énfasis está en las personas que trabajan, así mismo de los aspectos técnicos y formales, el enfoque de Elton Mayo recoge los aspectos psicológicos y sociológicos como el hecho de que el gerente conozca las necesidades de sus trabajadores y a la vez se interrelacione con una comunicación horizontal con sus colaboradores.

Bajo este enfoque el rol que cumple quien tiene a cargo la gestión del recurso humano y sus aspectos como las interrelaciones en las instituciones públicas es muy importante, ya que es la persona indicada de evaluar las necesidades de los trabajadores para su desarrollo, el trabajador de salud u otro trabajador en la organización no actúa como algo aislado sino como miembro de un grupo social y el directivo debe ser un gerente del talento humano. Esta teoría sostiene que los que dirigen personas deben ser capaces de comprender y comunicar, deben tener dotes de persuasión, ser democráticos y apreciados por sus colaboradores.

Variable 2: Satisfacción laboral.

Definiciones de la satisfacción laboral

Locke (1969) definió la satisfacción laboral como el “estado emocional agradable que resulta de la evaluación del propio trabajo como el logro de o de un facilitador de los valores del trabajo” (citado por Rocco, 2009, p.13).

A pesar de la antigüedad de la definición, esta expresa de manera adecuada como lo emocional incide en el trabajo.

Muñoz, 1990 (citado por Rivas, 2009) definió la satisfacción laboral como la emoción positiva o de agrado que presentan las personas cuando realizan las tareas que le interesan, desarrollado en un clima de trabajo donde se siente a gusto, al interior de una organización donde se siente motivado y le parece interesante trabajar en ella, donde sus expectativas se ven cubiertas por las compensaciones socio-psico-económicas que percibe.

En la actualidad, existe mucha rotación laboral en las instituciones, por cambios de funcionarios, asimismo, en el ámbito de los trabajadores de menor edad renuncian a la institución, esto es común en los trabajadores más jóvenes, porque sus niveles de insatisfacción son mucho más altos, es decir, no se logra cubrir sus expectativas por diferentes factores.

Muchas veces no se logra complacer en todos los aspectos la satisfacción laboral, surgiendo la parte negativa de la satisfacción que origina el estado de insatisfacción.

Davis y Newstrom (1993), definieron a la satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo” (citado por Chiang, Martín y Nuñez, 2010, p. 154).

Esta definición aborda ambos polos de la satisfacción laboral resultando más completa, que las anteriores, ve la cara y la contracara de la satisfacción laboral.

Loitegui (1990) (Citado por Hannoun, 2011) manifiesta que la satisfacción laboral depende de las funciones específicas que realiza el trabajador y de acuerdo a las aptitudes que tiene para desempeñar sus tareas.

Fernández (1999, p.59), sobre la satisfacción laboral mencionó que, es muy importante resaltar que la satisfacción laboral se determina a través de la gestión realizada por el empleador, por lo que depende mucho de la intención de las altas gerencias y de los jefes para contribuir a que los trabajadores se encuentren más satisfechos.

Zubieta y Susinos (1992), advirtieron que:

Existen otros autores que han eludido definir la satisfacción laboral, pero señalan, a partir de los aportes de Lucas Marín, algunas conclusiones siguientes: “La satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral” (Teoría de las necesidades sociales). “La satisfacción laboral es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evolución del mundo y para su definición de la realidad social” (Teoría del grupo de referencia social). (Citado por Caballero, Fernández y García 2003, p.203).

En esta definición se determina que la satisfacción laboral dependerá si se trata de satisfacer las necesidades individuales o colectivas de los trabajadores.

Ramos (2010), sustenta una antigua teoría, la teoría de la motivación laboral, que hasta la fecha sigue teniendo vigencia, y resultando óptima la

división realizada de factores intrínsecos que originarían la satisfacción intrínseca y factores extrínsecos que originarían la satisfacción extrínseca.

Chiavenato (2006), utiliza el concepto de Herzberg, considerando a la satisfacción laboral como “la actitud general que resulta cuando los sujetos mediante el desarrollo de su actividad laboral logran el cumplimiento de sus expectativas y que es generado por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos” (p. 120).

Teorías que explican la Satisfacción Laboral.

Teoría del ajuste en el trabajo.

Reyero y Touron (2003), afirmaron que “es un modelo desarrollado en la universidad de Minnesota por Dawis y Lofquist. Esta teoría fue originalmente formulada para permitir un mayor entendimiento del ajuste en el mundo del trabajo” (p. 47).

Cuando no existe el ajuste en el trabajo, surge el desajuste lo que influye y condiciona una conducta absentista por parte del trabajador, asimismo el desconocimiento de las tareas y las responsabilidades del puesto permiten que el trabajador no valore las funciones que desempeña.

Dawes (1994) (Citado por Alfaro et al, 2012), al respecto mencionó que, para la realización de un adecuado trabajo es preciso que el trabajador cuente con habilidades propias de la función en la que se desempeña, dichas habilidades le permitirán lograr un buen trabajo en beneficio del empleador, en consecuencia una vez realizado el logro, el empleador deberá incentivar el esfuerzo.

Al respecto, Alfaro et al (2012) manifestaron que, esta teoría tiene en cuenta el ajuste entre las habilidades personales y las demandas del trabajo, así como los valores del individuo y los refuerzos ambientales. Las habilidades que muestre el trabajador se verán incrementadas cuanto más se capacite, este es un punto importante, considerando que en esta época el mercado laboral es muy competitivo y exige que el personal se encuentre actualizado.

Ortiz (2013), sobre esta teoría afirmó que, existe la correspondencia entre las habilidades y satisfacción de las necesidades del trabajador, ambas se complementan, permitiendo que los trabajadores sean autónomos y logren un mejor desempeño.

Teoría de la discrepancia.

Cuando el trabajo rebasa lo moderado o el trabajador no logra superar sus retos, alcanza fácilmente niveles de frustración que provocan sensaciones de fracaso e incrementan su nivel insatisfacción (Alfaro, 2012).

Para Calvancante, (2004), en esta teoría “existen dos grupos básicos de necesidades, las físicas y las psicológicas y define como valores a aquellos aspectos que el individuo considera buenos o beneficiosos y quiere obtener o mantener” (como se cita en Ortiz, 2013, p.24).

Las necesidades del hombre son interminables, y pueden ser cubiertas con bienes o servicios y también con emociones que se encuentran en el campo psicológico, el hombre siempre buscará momentos de felicidad.

Teoría de la satisfacción por facetas.

En el sector público está muy limitada la aplicación de esta teoría, considerando que el presupuesto limita a las instituciones públicas en sus gastos de manera que los incentivos incluso han desaparecido en la reforma dada a través de la Ley del Servicio Civil, sin embargo, muchas veces una simple felicitación por parte del jefe inmediato, puede hacer la diferencia.

Ortiz (2013), en relación a esta teoría precisó que “la satisfacción está determinada por la discrepancia que se da entre lo que la persona debería recibir y lo que percibe que obtiene” (p. 25).

Muchas veces lo que se obtiene producto del trabajo no logra cubrir las expectativas de los trabajadores, debido a las necesidades propias de cada individuo, las mismas que cubrirán a través de incentivos.

Lawler (1973), señaló que “esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto” (citado por Alfaro et al, 2012, p.24).

El individuo tiene una idea preconcebida de lo referido a la satisfacción laboral, lo que generalmente no se encuentra acorde con la realidad, lo que deviene en la insatisfacción laboral del trabajador.

Existe un proceso de comparación entre el individuo y sus colegas, en los cuales se mide la percepción de los resultados y se compara para determinar el estado de satisfacción.

Teoría de los eventos situacionales.

Para Quarstein, McAffe, y Glassman (1992), “a través de esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales” (citado por Alfaro et al, 2012, p.25).

La situación o el contexto en el que el trabajador realiza sus labores están determinados tanto por características y eventos situacionales. Se debe considerar que para diferenciar entre características y eventos, depende del momento en que se dé, si se dan antes de aceptar el puesto serán características y si se dan después serán eventos. Como se ha explicado las características situacionales son pre y los eventos situacionales son post. La primera siempre tiende a ser evaluada por el trabajador en cambio la segunda siempre son impredecibles y pueden causar sorpresa.

Métodos para medir la satisfacción laboral.

Ortiz (2013) comentó que “para medir la satisfacción laboral de los empleados es de gran importancia para los administradores de la organización, pues esto ayudará a prevenir y modificar aspectos que estén influyendo negativamente en el individuo” (p.32).

En las empresas con altos niveles de rendimiento la aplicación de la medición de la satisfacción laboral es constante, pues importa mucho que el empleado se encuentre satisfecho no importando el nivel de gasto que irroge, el beneficio será superior, es el caso de Google, cuyo modo de trabajo es descontracturado, completamente diferente y por ello se ha convertido en la mejor empresa para trabajar del mundo, según Great Place to Work.

Medina (2000) señaló que, para la medición de la satisfacción laboral “existen un gran número de métodos, se pueden clasificar por su grado de especificidad en dos tipos: los que evalúan la satisfacción laboral global y los que evalúan facetas específicas en relación con diferentes dimensiones del trabajo” (citado por Ortiz, 2013, p.32).

En consecuencia, la medición de la satisfacción laboral puede darse desde lo general, hasta lo específico, obviamente a nivel específico se puede determinar más detalladamente los resultados.

Escala global única.

Amorós (2007), sobre este método refirió que “consiste en medir a los individuos, que respondan una pregunta cómo qué tanto se encuentra satisfecho con su trabajo, indicando luego en una escala que va desde altamente satisfecho, hasta altamente insatisfecho” (p.75).

En consecuencia, ambos autores coinciden en que a través de este método se puede obtener resultados de manera totalizada e integral del nivel de satisfacción que tiene el trabajador en una empresa o institución pública.

Calificación de la suma.

A través de este método se puede identificar al detalle y de manera precisa cada una de las deficiencias que causan insatisfacción en los trabajadores.

Amorós (2007), sobre este método mencionó que, una vez obtenido los resultados habrá que proceder a sumarlos y determinar la calificación total de la satisfacción y la insatisfacción.

Dimensiones de la variable 2: satisfacción laboral.

Las siete dimensiones de satisfacción laboral se sustentan en Chiavenato (2006).

Dimensión 1. Trabajo actual.

Área o lugar que ha sido designada con la finalidad de realizar las labores asignadas, el trabajo actual está relacionado con la evaluación del nivel de autonomía, identificación, retroalimentación recibida, significado del puesto o actividad realizada (Chiavenato, 2006).

Amorós (2007) manifestó que, “la satisfacción intrínseca se encuentra vinculada directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona” (p.83).

El interior del ser humano está constituido por actitudes, emociones y sentimientos que necesitan ser correspondidos, así también en el ámbito laboral.

Los factores intrínsecos contribuyen con la satisfacción laboral, por eso es pertinente el reconocimiento de la labor que realiza el trabajador, que muchas veces no tienen que ser de tipo económico, basta con una felicitación que demuestre que el trabajador es valorado por la institución, con lo cual se logrará la autorrealización del trabajador.

Dimensión 2. Trabajo en general.

Actividad laboral que implica la aplicación de todos los conocimientos que poseen los trabajadores que conlleva a la interrelación con todos los colaboradores de la organización, considerando a la vez aspectos vinculados con la estructura general y en particular la organización del trabajo (Chiavenato, 2006).

Dimensión 3. Interacción con el jefe inmediato.

Se refiere a la interacción entre trabajadores y el jefe, entre colaborador y autoridad, el cual implica actividades de corrección fraterna, habilidades de

comunicación interpersonal entre jefe-trabajador, manejo de conflictos, acompañamiento y monitoreo (Chiavenato, 2006).

Dimensión 4. Oportunidades de progreso.

Las oportunidades de progreso personal y profesional en la organización tienen que ver con el deseo de superación del trabajador, acceso a niveles superiores de puesto de trabajo, motivación para ascender, interés por la preparación y capacitación permanente (Chiavenato, 2006).

Díaz y Rodríguez (2011) manifestaron que, en lo que respecta a la política de ascenso, estos deben ser justos, congruentes y claros, y deben obedecer y darse de acuerdo a lo normativa que refleje la imparcialidad en los mismos.

Dimensión 5. Remuneraciones e incentivos.

Las remuneraciones e incentivos forman parte de la motivación extrínseca que todo trabajador tiene y que espera recibir a cambio de las tareas, funciones, actividades, labores que realiza en la organización (Chiavenato, 2006).

Amorós (2007) precisó que, “los factores extrínsecos son externos al trabajo, actúan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo, apaciguan a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos” (p.83).

Dimensión 6. Interrelación con sus compañeros de trabajo.

La convivencia laboral y las labores que realizan los trabajadores implican que se interrelacionen trabajador-trabajador y trabajador-jefe, que pueden ser de la misma área o distinta área de trabajo (Chiavenato, 2006).

Dalton, Hoyle y Watts (2007) manifestaron que: “son el estudio de la interacción entre la gente, le ayudarán a interactuar adecuadamente” (p.2). La interacción con sus compañeros de trabajo se manifiesta a través de la comunicación, el hecho de que si esta es adecuada o no va depender de varios factores propios de la comunicación o factores externos. El clima

organizacional, ambiente de trabajo o laboral forma uno de los factores determinantes que va facilitar o no proceso comunicativo.

Peinado y Vallejo (2005) definieron la interrelación con sus compañeros de trabajo como “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie” (p.55). Las relaciones interpersonales cumplen un rol muy importante en el desempeño de las actividades laborales, pero también en las distintas áreas sociales en la que se desarrolla, y tiene como pilar fundamental la comunicación.

Dimensión 7. Ambiente de trabajo.

El ambiente de trabajo se refiere a la forma de trabajo en la organización, a través de equipos, en forma individual, la impresión de identidad, pertenencia de los trabajadores con la organización, sistemas de comunicación interna (Chiavenato, 2006).

1.3. Justificación.

Justificación teórica, puesto que desde el punto de vista científico el estudio aportará y contribuirá a fortalecer los conocimientos de las variables: clima organizacional y satisfacción laboral, además del conocimiento del grado de relación de estas variables, también del comportamiento de sus dimensiones en una población de trabajadores del sector salud. Estos hallazgos teóricos podrán ser utilizados como base para el desarrollo de nuevos conocimientos por futuros investigadores, que buscan dentro del quehacer científico proponer soluciones ante distintas problemáticas relacionadas a las variables en mención, en el contexto del sector salud.

Justificación aplicativa, porque posterior a la descripción y presentación de los resultados se pretende proponer soluciones que mejoren las condiciones de las variables de estudio, referentes al ambiente y satisfacción laboral de los trabajadores. De acuerdo a los resultados de los niveles de cada variable y el grado de relación en cada centro de salud se diseñará y ejecutará estrategias para elevar los niveles encontrados y darle la

importancia adecuada. En este punto es importante resaltar el papel que cumplen los jefes o directores de área, puesto que sus estrategias adecuadas ayudan al desarrollo de un clima organizacional muy favorable y así los trabajadores se sentirán muy satisfechos de trabajar en dicha institución.

1.4. Problema.

Realidad problemática.

A nivel nacional e internacional los estudios sobre clima organizacional dan cuenta de la importancia de esta variable, debido a su relación con diversos procesos como la calidad, eficacia, eficiencia y productividad que ayudarán al óptimo desarrollo organizacional. Por ello, es importante que las instituciones promuevan un clima positivo, que genere autonomía, tolerancia, buenas relaciones y confianza, dado que de esta manera, se desarrollará un sentido de pertenencia y mayor compromiso de los trabajadores hacia la institución.

A través de la historia, se conoce que la psicología social, pero en particular la psicología organizacional, se encarga de fomentar una adecuada interacción entre trabajador-organización (enfermero-centro de salud) y trabajador-trabajador (médico-médico) previniendo conflictos, aplicando la técnica de la negociación, generando programas de prevención, adecuación al puesto de trabajo, realizando investigaciones para mejorar el talento humano. Es por ello que, las instituciones tienen como función optimizar dinámicas y procesos en la organización relacionados con el análisis, intervención y evaluación de diversos fenómenos, y uno de estos es el clima organizacional.

La salud de la persona humana, a pesar de ser un derecho fundamental y constitucional, es aún un objetivo difícil de lograr para la población peruana y, comparándolo con el auge del crecimiento económico que atraviesa el Perú en los últimos años, se puede apreciar que a la fecha todavía existen los problemas de enfermedad asociada con la pobreza y condiciones sanitarias no justificables.

La Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, establece que el aseguramiento en salud es una política que establece que todo peruano debe poder acceder a instituciones prestadoras de servicios de salud, que brinden,

entre otros, brindar atención oportuna, eficiente y de calidad, para lo cual deben contar con personal idóneo y altamente calificado y preparado que permita una atención oportuna a los usuarios y que dicha atención se traduzca en satisfacción que recibe atención; para lograr buenos resultados, es importante medir el clima organizacional de las instituciones donde se brinda el servicios y la satisfacción laboral del personal que labora en el mismo.

Asimismo, es fundamental contar con infraestructura, medicinas, insumos, sala de operaciones, acceso a medicinas y a los servicios de salud para brindar una atención de calidad, pero también es importante el recurso humano de salud, como los médicos, enfermeros, técnicos de enfermería, auxiliares, técnicos administrativos, obstetrices, entre otros. Lamentablemente, el factor humano y la gestión de personas a cargo de los jefes han sido aspectos poco o nada considerados.

La problemática con los trabajadores de Salud tiene que ver con, falta de personal de salud, corrupción, falta de acceso a la información, falta de compromiso por las diferentes instituciones, condiciones laborales inapropiadas que generan insatisfacción laboral, salarios insuficientes, etc: que inciden en la motivación de muchos trabajadores.

Las instituciones establecen sus propias políticas de trabajo, filosofía laboral, cultura organizacional, clima organizacional, estilo de liderazgo, identidad propia, así como sus objetivos institucionales. Los trabajadores se identificarán y comprometerán según cómo se sientan en el trabajo y cuán satisfechos se encuentran con las funciones que desempeñan. En tal sentido, tomando en cuenta las políticas de salud y el proceso de descentralización, las instituciones de salud instauran y despliegan acciones adecuadas de gestión, con el propósito de optimizar sus procesos, clima organizacional, resultados y satisfacción de usuario interno y externo (MINSAs, 2012).

El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa y satisfactoria, motivo por el cual es importante medir el clima organizacional y la satisfacción laboral que perciben los trabajadores de salud

de salud sobre todo en establecimientos de salud del Ministerio de Salud, los cuales por las condiciones de escasa oferta e incremento de demanda hacen que muchas veces dichas atenciones se brinden en circunstancias no adecuadas repercutiendo esto en el estado laboral de los trabajadores, quienes se ven de una u otra forma imposibilitados o limitados en brindar las mismas en las condiciones adecuadas, recibiendo de parte del usuario represalias y reclamos originados por una atención no adecuada y por lo tanto generando una desmotivación laboral, es decir insatisfacción por el trabajo.

Formulación del problema.

Problema general.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre el talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017?

1.5. Hipótesis.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

1.6. Objetivos.

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre el talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables.

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual

Para Chiavenato (2002) el clima organizacional se refiere a la calidad del ambiente generado en las organizaciones y quienes brindan información de un favorable o no favorable clima organizacional son los integrantes de esa institución, el nivel de clima que se promueva en la organización influye en el nivel de motivación de cada trabajador en el desarrollo de sus labores.

Definición operacional

Puntuaciones obtenidas del cuestionario elaborado por el Ministerio de Salud del Perú, que consta de 28 preguntas, los cuales deben ser desarrollados por los trabajadores de salud e interpretado y calificado por el investigador. Dicho instrumento permite medir el nivel de clima organizacional en las dos instituciones de salud, en base a tres dimensiones: talento humano, diseño organizacional y cultura organizacional.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

“La actitud general que resulta cuando los sujetos mediante el desarrollo de su actividad laboral logran el cumplimiento de sus expectativas y que es generado por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos” (Chiavenato, 2006, p. 120).

Definición operacional

Puntuaciones obtenidas del cuestionario elaborado por el Ministerio de Salud del Perú, que consta de 22 preguntas, los cuales deben ser desarrollados por los trabajadores de salud e interpretado y calificado por el investigador. Dicho instrumento permite medir el nivel de satisfacción de los trabajadores de las dos instituciones de salud, en base a siete dimensiones: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
1. Talento humano.	- Innovación.	3, 4, 10 y 14.	Nunca (1).	De clima organizacional: No favorable 28-55 Regular 56-83 Favorable 84-112.
	- Liderazgo.	6 y 16.	A veces (2).	
	- Recompensa.	9, 13 y 18.	Frecuentemente (3).	
	- Confort.	15 y 21.	Siempre (4).	
2. Diseño organizacional.	- Toma de decisiones.	2 y 12.		De talento humano: No favorable 11-21 Regular 22-32 Favorable 33-44.
	- Remuneración.	5 y 23.		
	- Estructura.	8 y 11.		
	- Comunicación organizacional.	24, 25 y 28.		De diseño organizacional: No favorable 9-17 Regular 18-26 Favorable 27-36.
3. Cultura organizacional.	- Conflicto y cooperación.	20 y 22.		
	- Motivación.	1, 7 y 27.		De cultura organizacional: No favorable 8-15 Regular 16-23 Favorable 24-32.
	- Identidad.	17, 19 y 26.		

Nota: Fuente: Ministerio de Salud (2011).

Tabla 2
Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
1. Trabajo actual.	- Puesto de trabajo.	de 1, 2, 3 y 4	Totalmente en desacuerdo (1).	De satisfacción laboral:
	- Desarrollo de habilidades.	de	Pocas veces de acuerdo (2). Indiferente (3).	Insatisfecho 22-51 Indiferente 52-81 Satisfecho 82-110.
2. Trabajo en general.	- Condiciones de trabajo.	de 5, 6 y 7	Mayormente de acuerdo (4).	De la dimensión 1 y 7: Insatisfecho 4-9 Indiferente 10-15 Satisfecho 16-20.
	- Desempeño en el puesto.	en	Totalmente de acuerdo (5).	
3. Interrelación con el jefe inmediato.	- Reconocimiento del trabajo bien hecho.	8, 9, 10, 11 y 12		De la dimensión 2: Insatisfecho 3-7 Indiferente 8-11 Satisfecho 12-15.
	- Solución de problemas.	de		De la dimensión 3: Insatisfecho 5-11 Indiferente 12-18 Satisfecho 19-15.
	- Información oportuna.			
4. Oportunidades de progreso.	- Oportunidad de capacitación.	de 13 y 14.		
5. Remuneración e incentivos.	- Sueldo.	15 y 16.		De la dimensión 4, 5 y 6: Insatisfecho 2-4 Indiferente 5-7 Satisfecho 8-10.
6. Interrelación con los compañeros de trabajo.	- Ayuda mutua en las tareas.	17 y 18.		
7. Ambiente de trabajo.	- Trato personal.	al 19, 20, 21 y 22.		
	- Libertad de opinión.	de		
	- Orgullo.			

Nota: Fuente: Ministerio de Salud (2011).

2.3. Metodología.

El método de investigación empleado fue el método hipotético deductivo. Bernal (2006) manifestó que “el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos.” (p.56)

En el presente estudio se redactaron las hipótesis y luego se comprobaron mediante la prueba estadística Rho de Spearman.

2.4. Tipo de estudio.

El presente estudio es de tipo básica. Valderrama (2013) sobre la investigación básica manifestó: “Porque auscultaremos las diferentes teorías científicas existentes en relación al problema de estudio. Estas teorías constituirán los soportes teórico-científicos del Marco teórico; luego, formulamos las hipótesis y contrastaremos con la realidad problemática para arribar a conclusiones teóricas” (p. 164).

El nivel de investigación es correlacional. En las investigaciones correlacionales el objetivo es determinar la relación existente entre dos o más variables, sin la necesidad de identificar cuáles son las variables dependientes e independientes (Yuni y Urbano, 2006).

El enfoque de investigación es cuantitativo. Al respecto, Ruiz (2006), manifestó que:

El enfoque cuantitativo es una forma de ver la realidad que tiene como base el paradigma positivista. Desde este enfoque se tiene como principio la búsqueda de conocimiento objetivo, esto es no afectado por las subjetividades de las personas que se involucran en el proceso: la persona investigadora y las personas que se van a conocer. Por eso desde este enfoque se procura una observación controlada del objeto de conocimiento y se mantiene la distancia entre éste y el sujeto que conoce, procurando una observación desde fuera, o sea sin que la persona investigadora se involucre y “contamine” con su criterio ese conocimiento. (p.18)

2.5. Diseño.

El diseño empleado en este estudio es el diseño no experimental, de corte transversal. Es no experimental puesto que no se realizan experimentos, no se emplean programas ni se manipulan las variables; así mismo es transversal debido a que la recolección de los datos se obtuvo en un solo momento y tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El esquema de este diseño fue el siguiente:

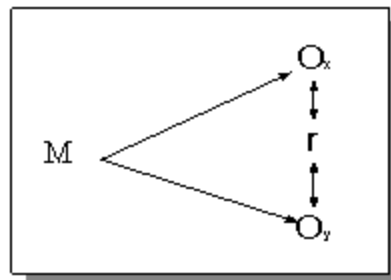


Figura 1. Esquema del diseño de investigación correlacional

Donde M es la muestra, O_x es la observación de la variable clima organizacional y O_y es la observación de la variable satisfacción laboral y r es la correlación entre dichas variables.

2.6. Población, muestra y muestreo.

Población

En el presente estudio, la población estuvo conformada por un total de 420 profesionales de salud, 62 trabajan en el Centro de Salud San Genaro y 358 en el Hospital María Auxiliadora en los Servicios de Medicina, Ginecología y Pediatría, Lima, 2017.

Muestra

En el presente estudio, se trabajó con un tamaño de muestra (n) de 200 profesionales de salud, 30 del Centro de Salud San Genaro y 170 del Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017, equivalente al 47,62% de la población. Se empleó la fórmula de Arkin y Colton para encontrar el tamaño de la muestra (n),

además $N=420$; $P=0,5$; $Z=1,96$; $Q=0,5$; $d=0,05$; con un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Tabla 3

Población y muestra de estudio de los profesionales de salud

Institución	Población	Afijación	Muestra
Centro de Salud de San Genaro.	62	0,4762	30
Hospital María Auxiliadora.	358	0,4762	170
Total	420		200
	100%		47,62%

Nota: la fuente se obtuvo de la nómina de Recursos Humanos.

Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico, el muestreo aleatorio al azar y el muestreo estratificado.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica empleada en el estudio fue la encuesta y los instrumentos que se utilizaron para obtener información de las variables fueron los cuestionarios sobre clima organizacional y sobre satisfacción laboral del MINSA, ambos resueltos por los trabajadores de salud.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez de los instrumentos

“Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, et al, 2010, p. 201).

Se empleó la validación de contenido por medio del juicio de expertos, entendidos en la temática de estudio. Se evaluó la objetividad, pertinencia y

claridad de los instrumentos. El resultado fue de “aplicable” de los dos cuestionarios, es decir los instrumentos poseen validez de contenido.

Confiabilidad de los instrumentos

“Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, et al, 2010, p.200).

Se administró la prueba piloto a 25 profesionales de salud de una institución de salud con las mismas características y condiciones de la población. Se empleó la prueba de Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad de los instrumentos, la escala fue politómica de cuatro y cinco valores respectivamente.

Tabla 4
Resultados de la confiabilidad de los instrumentos

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	n.º de ítems
Clima organizacional.	0,894	28
Satisfacción laboral.	0,822	22

Se puede apreciar que, el resultado de la confiabilidad para ambos instrumentos fue de muy muy alta confiabilidad, de acuerdo a los niveles de confiabilidad propuestos por Ruiz (2006).

Tabla 5
Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,20	Muy baja confiabilidad
De 0,21 a 0,40	Baja confiabilidad
De 0,41 a 0,60	Moderada confiabilidad
De 0,61 a 0,80	Alta confiabilidad
De 0,81 a 1	Muy alta confiabilidad

Nota: Fuente: Ruiz (2006).

Ficha técnica del instrumento n.º 1: clima organizacional.

Tabla 6

Ficha técnica del instrumento de clima organizacional

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional – V.02.
Autor del instrumento:	Ministerio de Salud (2011).
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de clima organizacional en las instituciones de salud.
Usuarios:	Profesionales de salud.
Características y modo de aplicación:	El cuestionario está diseñado con 28 ítems, divididos en tres dimensiones de la variable clima organizacional. Las dimensiones son: Talento humano (11 ítems), diseño organizacional (9 ítems) y cultura organizacional (8 ítems). Cada ítem tiene cuatro alternativas de respuesta múltiple en escala Likert: Nunca (1), A veces (2), Frecuentemente (3) y Siempre (4). La aplicación es individual y anónima.
Procedimiento:	Los trabajadores de salud evalúan el clima organizacional de la institución de salud en la que trabajan. Los materiales que emplean: un lapicero y un borrador.
Validación:	El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.
Confiabilidad:	El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 25 trabajadores, y la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojó un resultado de muy alta confiabilidad (0,894).
Baremos o niveles y rangos:	No favorable 28-55 Regular 56-83 Favorable 84-112

Ficha técnica del instrumento n.º 2: satisfacción laboral.

Tabla 7

Ficha técnica del instrumento de satisfacción laboral

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud.
Autor del instrumento:	Ministerio de Salud (2002).
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de satisfacción de los profesionales de las instituciones de salud.
Usuarios:	Profesionales de salud.
Características y modo de aplicación:	El cuestionario está diseñado con 22 ítems, divididos en siete dimensiones de la variable satisfacción laboral. Las dimensiones son: Trabajo actual (4 ítems), trabajo general (3 ítems), interacción con el jefe inmediato (5 ítems), oportunidades de progreso (2 ítems), remuneración e incentivos (2 ítems), interrelación con los compañeros de trabajo (2 ítems) y ambiente de trabajo (4 ítems). Cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta múltiple en escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1), Pocas veces de acuerdo (2), Indiferente (3), Mayormente de acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). La aplicación es individual y anónima.
Procedimiento:	Los trabajadores de salud autoevalúan el nivel de satisfacción laboral respecto de la institución de salud en la que trabajan. Los materiales que emplean: un lapicero y un borrador.
Validación:	El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.
Confiabilidad:	El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 25 trabajadores, y la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojó un resultado de muy alta confiabilidad (0,822).
Baremos o niveles y rangos:	Insatisfecho 22-51 Indiferente 52-81 Satisfecho 82-110

2.8. Métodos de análisis de datos.

Se aplicó el método del análisis descriptivo, usando tablas estadísticas que mostraron los resultados finales de las variables y de cada dimensión, del mismo modo, se mostraron tablas de contingencia que presentan la relación de las dos variables y su gráfico de barras tridimensionales.

Se aplicó el método del análisis inferencial, puesto que se tiene que probar las hipótesis de investigación, por ello que, se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman dado que las variables de estudio son de naturaleza cualitativa con escala ordinal.

2.9. Aspectos éticos.

Entre los aspectos éticos, se consideró el anonimato de los trabajadores de salud informantes; es una investigación original que contó con la autorización de los directores de las dos instituciones de salud pública en estudio; no se juzgaron las respuestas que brindaron los encuestados; se colocó en las referencias a todos los autores que aportaron con la fundamentación teórica y científica en la presente investigación.

III. Resultados

3.1. Descripción

3.1.1. Descripción de los resultados de la variable: clima organizacional.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según su percepción sobre nivel de clima organizacional por institución de salud

Nivel de clima organizacional	Centro de Salud de San Genaro		Hospital María Auxiliadora	
	f_i	%	f_i	%
No favorable	5	16%	7	4%
Regular	17	57%	124	73%
Favorable	8	27%	39	23%
Total	30	100%	170	100%

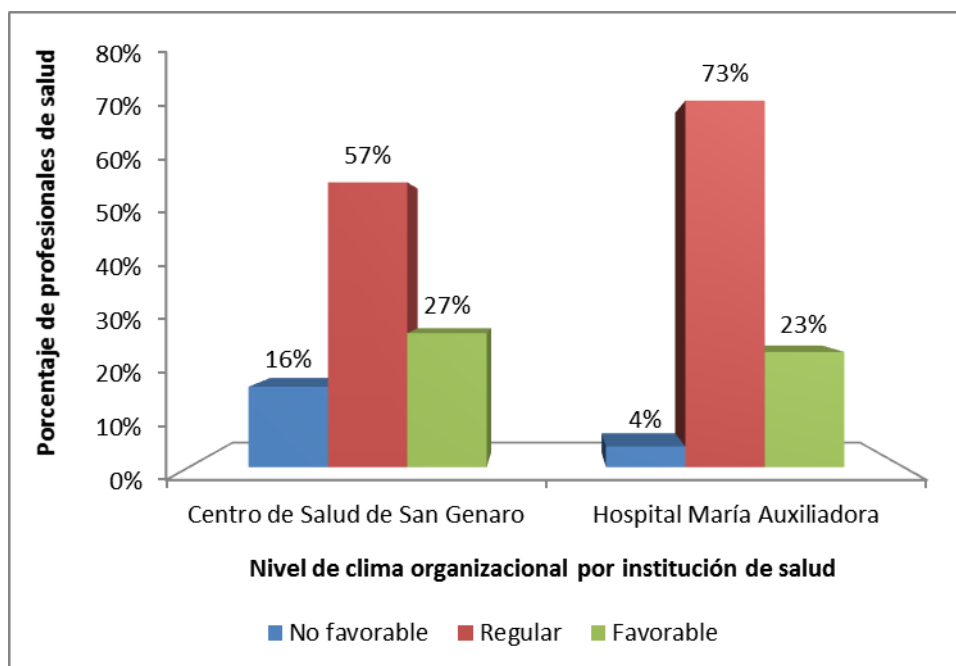


Figura 2. Distribución porcentual de profesionales de salud según su percepción sobre nivel de clima organizacional por institución de salud

De la tabla 8 y figura 2, se observa que, el nivel de clima organizacional percibido por los profesionales del Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel regular con un 57%; de la misma manera, el nivel de clima organizacional percibido por los profesionales del Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel regular con un 73%.

De los resultados obtenidos, se concluyó que, el nivel de clima organizacional tuvo mejores resultados en el Hospital María Auxiliadora.

3.1.2. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: clima organizacional.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según su percepción sobre las dimensiones de clima organizacional por institución de salud

Nivel de clima organizacional	Talento humano (CSSG)		Talento humano (HMA)		Diseño organizacional (CSSG)		Diseño organizacional (HMA)		Cultura organizacional (CSSG)		Cultura organizacional (HMA)	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%
No favorable	3	10%	13	8%	6	20%	3	2%	5	17%	7	4%
Regular	19	63%	119	70%	15	50%	127	74%	17	56%	120	71%
Favorable	8	27%	38	22%	9	30%	40	24%	8	27%	43	25%
Total	30	100%	170	100%	30	100%	170	100%	30	100%	170	100%

Nota: CSSG significa Centro de Salud San Genaro y HMA significa Hospital María Auxiliadora.

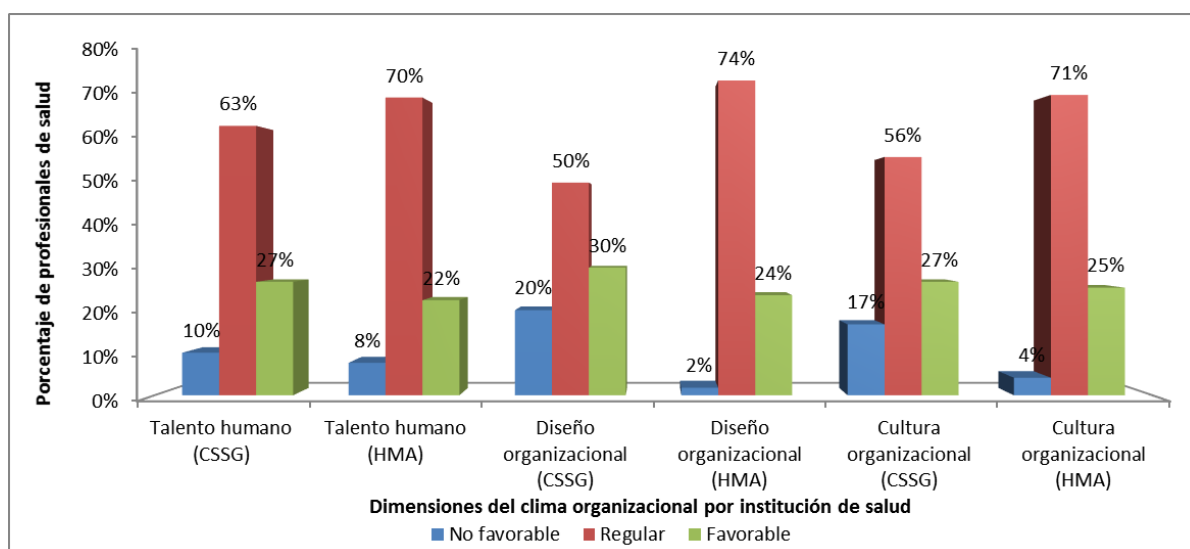


Figura 3. Distribución porcentual de profesionales de salud según su percepción sobre las dimensiones de clima organizacional por institución de salud

De la tabla 9 y figura 3, el nivel de talento humano percibido por los profesionales del Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel regular con un 63%; de la misma manera, el nivel de talento humano percibido por los profesionales del Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel regular con un 70%. El nivel de diseño organizacional en Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel regular con un 50%; mientras que, el nivel de diseño organizacional en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel regular con un 74%. El nivel de cultura organizacional en

Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel regular con un 56%; así mismo, el nivel de cultura organizacional en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel regular con un 71%.

3.1.3. Descripción de los resultados de la variable: satisfacción laboral.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según su percepción sobre nivel de satisfacción laboral por institución de salud

Nivel de satisfacción laboral	Centro de Salud de San Genaro		Hospital María Auxiliadora	
	f_i	%	f_i	%
Insatisfecho	1	3%	7	4%
Indiferente	26	87%	160	94%
Satisfecho	3	10%	3	2%
Total	30	100%	170	100%

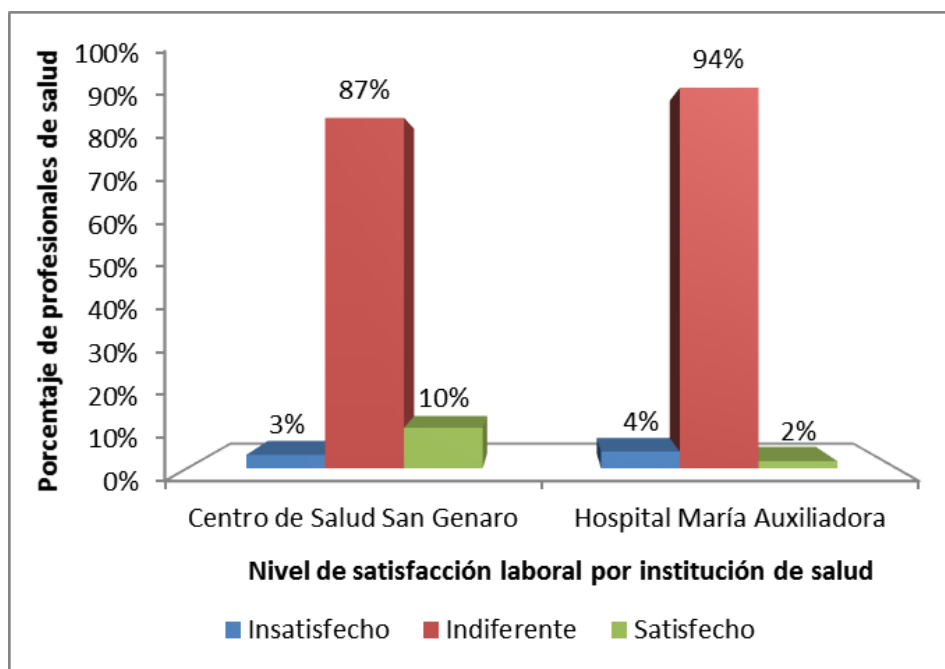


Figura 4. Distribución porcentual de profesionales de salud según su percepción sobre nivel de satisfacción laboral por institución de salud

De la tabla 10 y figura 4, se observa que, el nivel de satisfacción laboral percibido por los profesionales del Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 87%; de la misma manera, el nivel de satisfacción laboral percibido por los profesionales del Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 94%.

De los resultados obtenidos, se concluyó que, el nivel de satisfacción laboral tuvo mejores resultados en el Hospital María Auxiliadora.

3.1.4. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: satisfacción laboral.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según su percepción sobre las dimensiones de satisfacción laboral por institución de salud

Nivel de satisfacción laboral	Trabajo actual (CSSG)		Trabajo actual (HMA)		Trabajo en general (CSSG)		Trabajo en general (HMA)		Interrelación con el jefe inmediato (CSSG)		Interrelación con el jefe inmediato (HMA)		Oportunidades de progreso (CSSG)		Oportunidades de progreso (HMA)		Remuneración e incentivos (CSSG)		Remuneración e incentivos (HMA)		Interrelación con los compañeros de trabajo (CSSG)		Interrelación con los compañeros de trabajo (HMA)		Ambiente de trabajo (CSSG)		Ambiente de trabajo (HMA)	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%
Insatisfecho	1	3%	7	4%	1	3%	7	4%	1	3%	2	1%	19	63%	21	12%	5	17%	5	3%	1	3%	2	1%	5	17%	49	29%
Indiferente	0	0%	0	0%	29	97%	162	95%	26	87%	166	98%	5	17%	96	57%	22	73%	163	96%	25	84%	144	85%	20	66%	53	31%
Satisfecho	29	97%	163	96%	0	0%	1	1%	3	10%	2	1%	6	20%	53	31%	3	10%	2	1%	4	13%	24	14%	5	17%	68	40%
Total	30	100%	170	100%	30	100%	170	100%	30	100%	170	100%	30	100%	170	100%	30	100%	170	100%	30	100%	170	100%	30	100%	170	100%

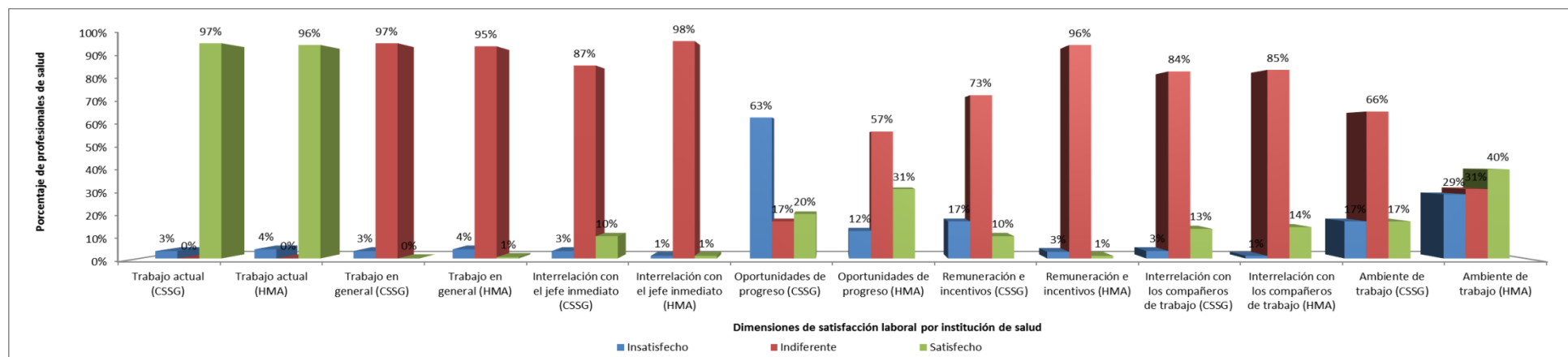


Figura 5. Distribución porcentual de profesionales según las dimensiones de satisfacción laboral por institución de salud

De la tabla 11 y figura 5, el nivel de trabajo actual percibido por los profesionales del Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel satisfecho con un 97%; de la misma manera, el nivel de trabajo actual percibido por los profesionales del Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel satisfecho con un 96%. El nivel de trabajo en general en el Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 97%; mientras que, el nivel de trabajo en general en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 95%. El nivel de Interrelación con el jefe inmediato en el Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 87%; así mismo, el nivel de Interrelación con el jefe inmediato en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 98%. El nivel de oportunidades de progreso en el Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel insatisfecho con un 63%; así mismo, el nivel de oportunidades de progreso en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 57%. El nivel de remuneración e incentivos en el Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 73%; así también, el nivel de remuneración e incentivos en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 96%. El nivel de interrelación con los compañeros de trabajo en el Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 84%; del mismo modo, el nivel de interrelación con los compañeros de trabajo en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 85%. Por último, el nivel de ambiente de trabajo en el Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 66%; así mismo, el nivel de ambiente de trabajo en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel satisfecho con un 40%.

3.1.5. Descripción de los resultados de la relación de las variables en cada institución de salud.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud San Genaro

Clima organizacional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
No favorable	1	3%	3	10%	1	3%	5	16%
Regular	0	0%	17	57%	0	0%	17	57%
Favorable	0	0%	6	20%	2	7%	8	27%
Total	1	3%	26	87%	3	10%	30	100%

Nota: La fuente se obtuvo de los instrumentos.

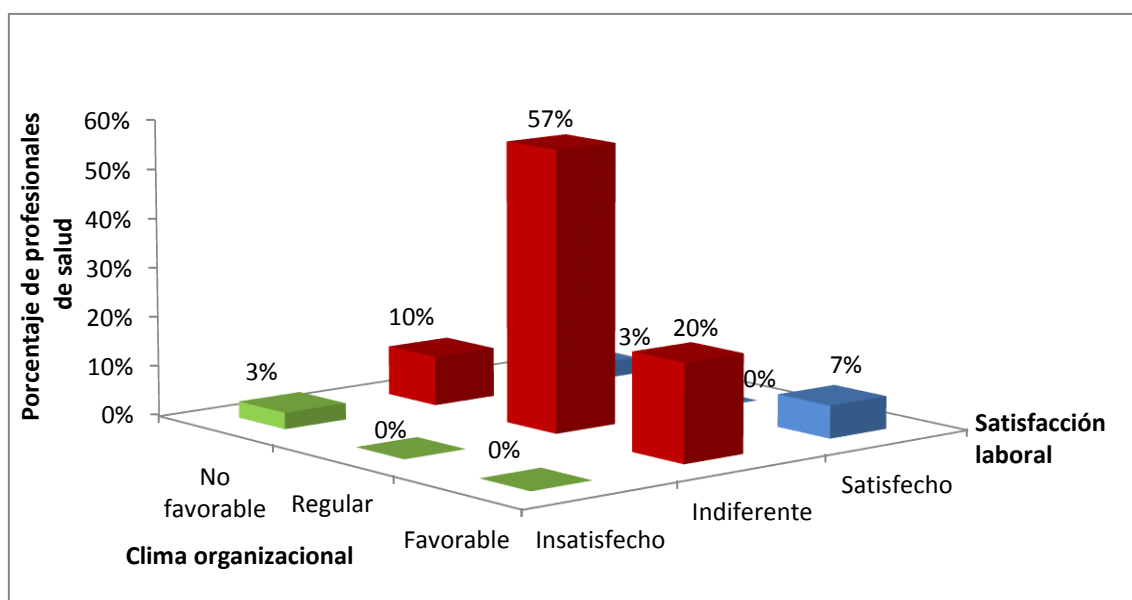


Figura 6. Distribución porcentual de profesionales de salud según clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud San Genaro

De acuerdo a la tabla 12 y figura 6, se aprecia que, existe un grupo mayoritario del 57% de profesionales de salud del Centro de Salud San Genaro que percibe como regular el clima organizacional y a la vez como indiferente la satisfacción laboral; del mismo modo, el 20% percibe como favorable el clima organizacional y a la vez como indiferente la satisfacción laboral.

De los resultados descriptivos se interpreta que la relación entre las variables es positiva, es decir a mejor nivel de clima organizacional, mejor nivel de satisfacción laboral.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de profesionales de salud según clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital María Auxiliadora

Clima organizacional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
No favorable	2	1%	5	3%	0	0%	7	4%
Regular	5	3%	119	70%	0	0%	124	73%
Favorable	0	0%	36	21%	3	2%	39	23%
Total	7	4%	160	94%	3	2%	170	100%

Nota: La fuente se obtuvo de los instrumentos.

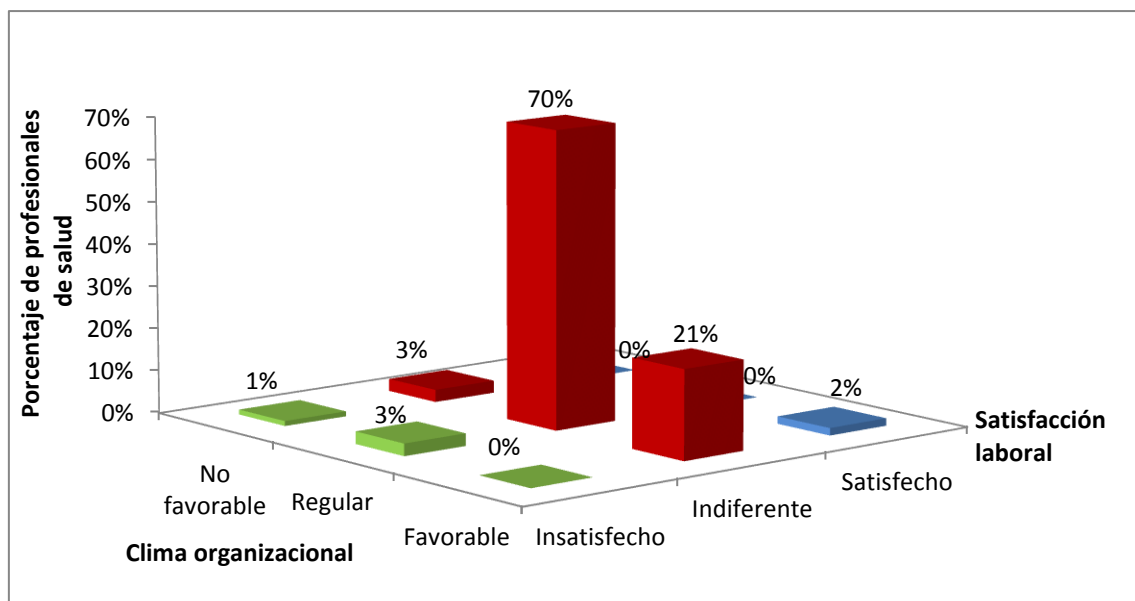


Figura 7. Distribución porcentual de profesionales de salud según clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital María Auxiliadora

De acuerdo a la tabla 13 y figura 7, se aprecia que, existe un grupo mayoritario del 70% de profesionales de salud del Hospital María Auxiliadora que percibe como regular el clima organizacional y a la vez como indiferente la satisfacción laboral; del mismo modo, el 21% percibe como favorable el clima organizacional y a la vez como indiferente la satisfacción laboral.

De los resultados descriptivos se interpreta que la relación entre las variables es positiva, es decir a mejor nivel de clima organizacional, mejor nivel de satisfacción laboral.

3.1.6. Prueba de hipótesis general.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Tabla 14

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables clima organizacional y satisfacción laboral por instituciones de salud

Correlaciones					
	Institución de salud			Clima organizacional	Satisfacción laboral
		Rho de Spearman	Centro de Salud San Genaro	Clima organizacional	Coeficiente de correlación
Sig. (bilateral)	.				,000
N	30				30
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación			,662**	1,000
	Sig. (bilateral)			,000	.
	N			30	30
Hospital María Auxiliadora	Clima organizacional		Coeficiente de correlación	1,000	,877**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	170	170
	Satisfacción laboral		Coeficiente de correlación	,877**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	170	170

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En el Centro de Salud San Genaro se puede apreciar que, el grado de relación entre las variables resultó $r = 0,662$. De acuerdo al tipo de relación, la relación es positiva; y según el nivel de relación, la relación es moderada. La significancia resultó Sig.=0,000 lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05, lo que permitió señalar que la relación fue significativa.

En el Hospital María Auxiliadora se puede apreciar que, el grado de relación entre las variables resultó $r = 0,877$ interpretándose como relación positiva y nivel de relación alta. La significancia resultó $\text{Sig.}=0,000$ lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05, lo que permitió señalar que la relación fue significativa.

En ambas instituciones de salud la significancia fue menor a 0,05 por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

3.1.7. Prueba de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre el talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

H_a : Existe relación significativa entre el talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables talento humano y satisfacción laboral por instituciones de salud

Correlaciones					
Rho de Spearman	Institución de salud			Talento humano	Satisfacción laboral
			Talento humano	Coefficiente de correlación	1,000
	Centro de Salud San Genaro		Sig. (bilateral)	.	,000
			N	30	30
		Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,655**	1,000
	Hospital María Auxiliadora		Sig. (bilateral)	,000	.
			N	30	30
		Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,570**	1,000
	Hospital María Auxiliadora		Sig. (bilateral)	,000	.
			N	170	170
		Talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,570**
	Hospital María Auxiliadora		Sig. (bilateral)	,000	.
			N	170	170
		Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,570**	1,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En el Centro de Salud San Genaro se puede apreciar que, el grado de relación entre las variables resultó $r = 0,655$, interpretándose como relación positiva y nivel de relación moderada. La significancia resultó $\text{Sig.}=0,000$ lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05, lo que permitió señalar que la relación fue significativa.

En el Hospital María Auxiliadora se puede apreciar que, el grado de relación entre las variables resultó $r = 0,570$ interpretándose como relación positiva y nivel de relación moderada. La significancia resultó $\text{Sig.}=0,000$ lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05, lo que permitió señalar que la relación fue significativa.

En ambas instituciones de salud la significancia fue menor a 0,05 por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

3.1.8. Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Tabla 16

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables diseño organizacional y satisfacción laboral por instituciones de salud

Correlaciones					
Institución de salud			Diseño organizacional	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Centro de Salud San Genaro	Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,581**
			Sig. (bilateral)	.	,001
			N	30	30
		Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,581**	1,000
			Sig. (bilateral)	,001	.
			N	30	30
	Hospital María Auxiliadora	Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	170	170
		Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	170	170

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En el Centro de Salud San Genaro se puede apreciar que, el grado de relación entre las variables resultó $r = 0,581$, interpretándose como relación positiva y nivel de relación moderada. La significancia resultó Sig.=0,001 lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05, lo que permitió señalar que la relación fue significativa.

En el Hospital María Auxiliadora se puede apreciar que, el grado de relación entre las variables resultó $r = 0,794$, interpretándose como relación positiva y nivel de relación alta. La significancia resultó Sig.=0,000 lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05, lo que permitió señalar que la relación fue significativa.

En ambas instituciones de salud la significancia fue menor a 0,05 por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

3.1.9. Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.

Tabla 17

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables cultura organizacional y satisfacción laboral por instituciones de salud

Correlaciones					
Rho de Spearman	Institución de salud		Cultura organizacional	Satisfacción laboral	
	Centro de Salud San Genaro	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,604**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	30	30
		Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,604**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	30	30
	Hospital María Auxiliadora	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	170	170
		Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	170	170

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En el Centro de Salud San Genaro se puede apreciar que, el grado de relación entre las variables resultó $r = 0,604$, interpretándose como relación positiva y nivel de relación moderada. La significancia resultó Sig.=0,001 lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05, lo que permitió señalar que la relación fue significativa.

En el Hospital María Auxiliadora se puede apreciar que, el grado de relación entre las variables resultó $r = 0,896$, interpretándose como relación positiva y nivel de relación alta. La significancia resultó Sig.=0,000 lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05, lo que permitió señalar que la relación fue significativa.

En ambas instituciones de salud la significancia fue menor a 0,05 por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

IV. Discusión

Respecto a la aplicación de la estadística descriptiva, se presentan los resultados descriptivos de la variable clima organizacional donde se determinó que, el nivel de clima organizacional percibido por los profesionales del Centro de Salud San Genaro tuvo una tendencia al nivel regular con un 57%; de la misma manera, el nivel de clima organizacional percibido por los profesionales del Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel regular con un 73%; analizando e interpretando estos resultados se concluyó que, el nivel de clima organizacional tuvo mejores resultados en el Hospital María Auxiliadora. Estos resultados reflejan la problemática existente en torno al clima de trabajo en las entidades públicas de salud, el nivel regular del clima nos indica que el ambiente de trabajo debería mejorar y alcanzar un clima favorable donde los trabajadores de salud se sientan a gusto, con buena comunicación, excelentes relaciones interpersonales, orgullosos de su trabajo y de su ambiente, motivados y comprometidos a atender adecuadamente a los pacientes. Ahora, referente a los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable clima organizacional se encontró que, el nivel de talento humano percibido por los profesionales del Centro de Salud San Genaro tuvo una tendencia al nivel regular con un 63%; de la misma manera, el nivel de talento humano percibido por los profesionales del Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel regular con un 70%. El nivel de diseño organizacional en Centro de Salud San Genaro tuvo una tendencia al nivel regular con un 50%; mientras que, el nivel de diseño organizacional en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel regular con un 74%. El nivel de cultura organizacional en Centro de Salud San Genaro tuvo una tendencia al nivel regular con un 56%; así mismo, el nivel de cultura organizacional en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel regular con un 71%; como se puede apreciar en los resultados descriptivos referente a las dimensiones, todas las dimensiones tienen una tendencia al nivel regular, al igual que el resultado de la misma variable. Díaz y Moran (2012) encontraron que, existen problemas de comunicación en la empresa, la comunicación es de nivel deficiente tanto en los departamentos administrativos como operativos, esto genera que los procesos sean deficientes y perjudique el clima laboral y la cultura organizacional de la empresa América Call Center. Hospinal (2013) en la empresa F y D inversiones S.A.C. encontró que, el nivel de clima organizacional fue positivo y el nivel de

satisfacción laboral también fue positivo. Así mismo, Monteza (2012), en el Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, encontró que, el 42% de enfermeras consideraba un clima laboral de nivel medianamente favorable, y sobre la satisfacción laboral el 35% de enfermeras se encontraba medianamente satisfecho. El sustento teórico lo tiene (Chiavenato, 2002) quien argumenta que, el clima organizacional se refiere a la calidad del ambiente generado en las organizaciones y quienes brindan información de un favorable o no favorable clima organizacional son los integrantes de esa institución, el nivel de clima que se promueva en la organización influye en el nivel de motivación de cada trabajador en el desarrollo de sus labores. Así mismo, Gordillo (2003) sostuvo que, el trabajador sentirá orgullo, compromiso y pertenencia al lugar donde trabaja cuando sus motivaciones y necesidades personales e institucionales se vean logradas, empleando una adecuada comunicación. También Robbins (2004) al definir que el buen o mal desempeño laboral de los trabajadores de las instituciones u organizaciones es a causa de la percepción que tienen del clima de trabajo o llamado también clima organizacional ya sea favorable o no favorable.

Sobre los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral se encontró que, el nivel de satisfacción laboral percibido por los profesionales del Centro de Salud San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 87%; de la misma manera, el nivel de satisfacción laboral percibido por los profesionales del Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 94%; interpretando estos resultados se concluyó que, el nivel de satisfacción laboral tuvo mejores resultados en el Hospital María Auxiliadora; como se puede apreciar en estos resultados, la tendencia en ambas instituciones de salud son al nivel indiferente, es decir se encuentran en un termino medio de su satisfacción laboral, no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, su grado de satisfacción indica que existen algunas deficiencias que están asociándose a este resultado, y esa variable puede ser lo relacionado al clima laboral. Igualmente, en cuanto a los resultados descriptivos de las dimensiones del clima organizacional se encontró que, el nivel de trabajo actual percibido por los profesionales del Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel satisfecho con un 97%; de la misma manera, el nivel de

trabajo actual percibido por los profesionales del Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel satisfecho con un 96%. El nivel de trabajo en general en el Centro de Salud San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 97%; mientras que, el nivel de trabajo en general en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 95%. El nivel de Interrelación con el jefe inmediato en el Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 87%; así mismo, el nivel de Interrelación con el jefe inmediato en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 98%. El nivel de oportunidades de progreso en el Centro de Salud San Genaro tuvo una tendencia al nivel insatisfecho con un 63%; así mismo, el nivel de oportunidades de progreso en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 57%. El nivel de remuneración e incentivos en el Centro de Salud San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 73%; así también, el nivel de remuneración e incentivos en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 96%. El nivel de interrelación con los compañeros de trabajo en el Centro de Salud de San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 84%; del mismo modo, el nivel de interrelación con los compañeros de trabajo en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 85%. Por último, el nivel de ambiente de trabajo en el Centro de Salud San Genaro tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 66%; así mismo, el nivel de ambiente de trabajo en el Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel satisfecho con un 40%; se puede apreciar que los resultados de las dimensiones de satisfacción laboral también tienen una tendencia al nivel indiferente, estos resultados muestran coherencia con los resultados de la variable. Salazar (2013) determinó que, los trabajadores se encuentran satisfechos con su trabajo y el ambiente laboral, a pesar de tener dificultades con la iluminación, ventilación, beneficios e incentivos. Los resultados descriptivos indicaron que solo el 6.52% tiene satisfacción en nivel bajo, lo cual es un resultado positivo para la institución. El sustento teórico sobre satisfacción laboral lo tiene Chiavenato (2006) quien indicó que la actitud general que resulta cuando los sujetos mediante el desarrollo de su actividad laboral logran el cumplimiento de sus expectativas y que es generado por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción

laboral sería generada por los factores extrínsecos. También, Rocco (2009) consideró que, la satisfacción laboral es el estado emocional agradable que resulta de la evaluación del propio trabajo como el logro de o de un facilitador de los valores del trabajo.

En cuanto a la aplicación de la estadística inferencial, se recogió la información de la contrastación de hipótesis tanto generales como específicas encontrando los coeficientes de correlación Rho de Spearman, sobre la hipótesis general para el Centro de Salud San Genaro con un $r = 0,662$ y para el Hospital María Auxiliadora $r=0,877$, así mismo la significancia $\text{Sig.}=0,000$ interpretando estos valores como la existencia de una relación positiva, relación moderada/alta y relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral; interpretando esta relación positiva se puede inferir que, a un nivel favorable en clima organizacional le corresponde un nivel satisfecho en satisfacción laboral; se puede apreciar que existe mayor grado de relación en el Hospital María Auxiliadora, es decir las variables se encuentran más asociadas e indican la importancia de atender en forma paralela a estas variables con la finalidad de lograr resultados adecuados. Sobre la hipótesis específica 1 para el Centro de Salud San Genaro con un $r = 0,655$ y para el Hospital María Auxiliadora $r=0,570$, así mismo la significancia $\text{Sig.}=0,000$ interpretando estos valores como la existencia de una relación positiva, relación moderada y relación significativa entre talento humano y satisfacción laboral; interpretando esta relación positiva se puede inferir que, a un nivel favorable en desarrollo del talento humano le corresponde un nivel satisfecho en satisfacción laboral; se puede apreciar que existe mayor grado de relación en el Centro de Salud San Genaro. Referente a la hipótesis específica 2 para el Centro de Salud San Genaro con un $r = 0,581$ y para el Hospital María Auxiliadora $r=0,794$, así mismo la significancia $\text{Sig.}=0,000$ interpretando estos valores como la existencia de una relación positiva, relación moderada/alta y relación significativa entre diseño organizacional y satisfacción laboral; interpretando esta relación positiva se puede inferir que, a un nivel favorable en desarrollo del diseño organizacional le corresponde un nivel satisfecho en satisfacción laboral; se puede apreciar que existe mayor grado de relación en el Hospital María Auxiliadora. Referente a la hipótesis específica 3 para el Centro de Salud

San Genaro con un $r = 0,604$ y para el Hospital María Auxiliadora $r=0,896$, así mismo la significancia $\text{Sig.}=0,000$ interpretando estos valores como la existencia de una relación positiva, relación moderada/alta y relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral; interpretando esta relación positiva se puede inferir que, a un nivel favorable en desarrollo de la cultura organizacional le corresponde un nivel satisfecho en satisfacción laboral; se puede apreciar que existe mayor grado de relación en el Hospital María Auxiliadora. Comparando con los resultados de los antecedentes, se tiene a Bueso (2016) quien estudió las mismas variables y demostró que, existió relación entre clima organizacional y satisfacción laboral $r=0,807$ (relación positiva considerable) y sig. fue 0,001 menor a 0,005 (relación significativa); estos resultados coinciden con los resultados de la presente investigación. Así mismo, Rodríguez, Lizana, Retamal y Cornejo demostraron que existió relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una organización perteneciente al estado de Chile. Del mismo modo, Hinojosa (2013), en el colegio sagrados corazones padres franceses de Chile, concluyó que existió relación directa entre satisfacción laboral y clima organizacional. Así mismo, Chiang, Salazar, Martín, Nuñez (2011), en Chile, en los hospitales públicos de alta y baja complejidad, investigaron el Clima organizacional y satisfacción laboral, encontraron que, al comparar ambas muestras, en hospitales de alta y baja complejidad se observó que, las relaciones más altas se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral con la relación con el jefe y las dimensiones de clima organizacional Apoyo e Innovación, respectivamente; Al comparar ambas muestras, la correlación media de las dimensiones de clima organizacional, en hospitales de alta y de baja complejidad, se apreció que, para ambos tipos de hospitales las correlaciones más altas ocurrieron en las dimensiones de clima organizacional Apoyo e Innovación y las dimensiones de clima organizacional Innovación y Apoyo, respectivamente. Salazar (2013) determinó que, la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral fue directa y fuerte. Hospinal (2013) determinó que, el grado de relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral fue $r=0,92$ (relación positiva y alta) y sig. fue menor a 0,05 (relación significativa). Casana (2015) en una empresa azucarera, encontró que, el nivel de clima organizacional fue regular (50%) y el nivel de satisfacción laboral también fue

regular (47,7%) y existió relación entre clima organizacional y satisfacción laboral $r=0,544$ (relación positiva moderada) y sig. fue menor a 0,01 (relación altamente significativa). Bravo (2015) en una empresa industrial de Lima, también encontró que, existió relación entre clima organizacional y satisfacción laboral $r=0,51$ (relación positiva moderada) y sig. fue menor a 0,01 (relación significativa), coincidiendo con los resultados de esta investigación.

V. Conclusiones

Primera:

En relación al objetivo general: Existió relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ($r=0,662$ y $\text{Sig.}=0,000$) y el Hospital María Auxiliadora ($r=0,877$ y $\text{Sig.}=0,000$), Lima, 2017.

Segunda:

En relación al objetivo específico 1: Existió relación significativa entre el talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ($r=0,655$ y $\text{Sig.}=0,000$) y el Hospital María Auxiliadora ($r=0,570$ y $\text{Sig.}=0,000$), Lima, 2017.

Tercera:

En relación al objetivo específico 2: Existió relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ($r=0,581$ y $\text{Sig.}=0,000$) y el Hospital María Auxiliadora ($r=0,794$ y $\text{Sig.}=0,000$), Lima, 2017.

Cuarta:

En relación al objetivo específico 3: Existió relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ($r=0,604$ y $\text{Sig.}=0,000$) y el Hospital María Auxiliadora ($r=0,896$ y $\text{Sig.}=0,000$), Lima, 2017.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda ampliar la muestra de estudio a todo el personal de salud del Hospital María Auxiliadora, para conocer plenamente los resultados completos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Segunda:

Se recomienda a los directores del Centro de Salud San Genaro realizar planes de mejora para elevar el 16% de profesionales de salud que percibe un clima organizacional no favorable y el 57% que opina como regular, con la finalidad de alcanzar el nivel favorable. Igualmente, para los directores del Hospital María Auxiliadora, para que ese 4% no favorable y el 73% regular logren el nivel favorable.

Tercera:

Se recomienda a los directores del Centro de Salud San Genaro realizar planes de mejora para elevar el 3% de profesionales de salud que presentan insatisfacción laboral y el 87% que se muestra indiferente, con la finalidad de alcanzar el nivel satisfecho. Igualmente, para los directores del Hospital María Auxiliadora, para que ese 4% insatisfecho y el 94% indiferente logren el nivel satisfecho.

Cuarta:

Se recomienda a los jefes de área y directores del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, tomar en cuenta el grado de relación $r = 0,662$ y $r = 0,877$ respectivamente, que resultó entre el clima organizacional y la satisfacción laboral por ser un moderado y alto grado de relación obtenido.

VII. Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Saenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Amorós (2007). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitiva*. Lima, Perú.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bravo, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Bueso, S. (2016). *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona norte* (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Honduras, Honduras.
- Caballero, J., Fernández, C.R. y García E. (2003). Satisfacción de los secretarios de los centros educativos. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa- relieve*. (9)(2) p.p. 182- 235. Recuperado de:
http://www.uv.es/relieve/v9n2/relieiev9n2_7.htm.
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy* (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Chiang, M., Salazar, M. y Huerta, P. (2011). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal (Instituciones Públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum*, 23(2), pp. 66-85. Chile.
- Chiang, M., Martín, J. y Nuñez, J. M. A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión Del Talento Humano* (2ª ed.). Colombia: Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de los Recursos Humanos*. México.: Mac Graw- Hill companies. Recuperado de <https://goo.gl/UvQgbj>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.

- Colegio Oficial de Psicólogos de España. (1998). *Perfiles profesionales del psicólogo*. Recuperado de <http://www.es/perfiles/contenido/trabajo.htm>.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. (3ª ed.). México: Thomson.
- Díaz, M. y Moran, P. (2012). *Análisis del clima laboral, cultura organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa América Call Center en la ciudad de Quito*. (Tesis para optar el Grado de Psicóloga Industria). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://goo.gl/8KD6Bu>
- Díaz, N.M. y Rodríguez, R. A. (2011). *Satisfacción Laboral de los empleados de la Unidad Médica del Instituto Salvadoreño de Seguridad Social, San Miguel, Junio- Agosto, 2011* (Tesis de Maestría). Universidad de El Salvador, El Salvador.
- Espichan, J. y Cárdenas, L. (2014). *La Gestión Administrativa y el Clima laboral percibido por los trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2014*. (Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública). Universidad cesar Vallejo- Lima. Perú.
- García, M., Sánchez, K. y Zapata, A. (compiladores). (2008). *Perspectivas Teóricas para el estudio de la Gestión Humana. Una relación con el capital social, la cultura organizacional y el management*. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Gordillo, B. (2003). *Diseño e implementación de un manual directivo para mejorar el clima laboral en una institución educativa particular de nivel básico: Primaria y secundaria en Morelia Michoacán durante el ciclo escolar 2002-2003*. (Tesis de Maestría en Administración de Instituciones Educativas) Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México. <https://goo.gl/md1mZQ>
- Granell, H. (1997). *Éxito Gerencial y Cultura*. Caracas: Ediciones IESA.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hinojosa, C. (2013). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses, universidad la playa ancha, Valparaíso- Chile*. <https://goo.gl/nNxS02>
- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa

- F y D inversiones S.A.C. *Industrial Data*, 16(2), pp. 75-78. Revista de investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Kahr, M. (2010). *Clima institucional escolar y gestión directiva* (Tesis de maestría). Universidad Abierta Interamericana, Rosario, Santa Fe, Argentina.
- Martínez, L. (2004). *Gestión Social del talento humano*. México: Mc. Graw Hill.
- Martínez, C. (2013). *Optimización del talento en las organizaciones: gestión por expectativas*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mazabel, C. (2006). *Diccionario de Recursos Humanos*. Lima, Perú: Centro de Investigaciones.
- Mg Gregor, D. (1981). *Teoría sobre el Clima Laboral de Mc Gregor*. Sevilla, España: Alhucema.
- Ministerio de Salud. (2012). *Metodología para el estudio del Clima organizacional v.02 MINSA*. Recuperado de <https://goo.gl/Ly7c30>
- Mintzberg, H (1998). *La estructura de las Organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- Monteza, E. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010* (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Escuela de Postgrado, Chiclayo, Perú.
- Olaz (2009). *El clima laboral en cuestión*. Revista de ciencias sociales. Recuperado de <https://goo.gl/kmkbMc>
- Orbegoso, A. (2010). *Meta-análisis de investigaciones sobre clima organizacional en el Perú*. *Revista de Psicología*. Lima, Perú. Recuperado de: <https://goo.gl/oCG5PD>
- Ortiz, K. S. (2013). *Satisfacción Laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nueva León, México.
- Peinado, L. y Vallejo, Y. (2005). *Factores que influyen en el clima organizacional de la Escuela de Administración. Núcleo de Sucre-Universidad de Oriente*. Universidad de Oriente, Cumaná.
- Phegan, B. (1998). *Desarrollo de la Cultura de su Empresa*. México: Panorama S.A.

- Pulido, C (2010). *Clima organizacional*. Perú: Mantaro.
- Ramos, C. (2010). *Know-How las 8 Habilidades que distinguen a las personas de buen desempeño de las demás*. Colombia: Norma.
- Reyero, M. y Touron J. (2003). *El desarrollo del talento: La aceleración como estrategia educativa*. Coruña: Netbiblo S.L.
- Rivas, M.J. (2009). *Satisfacción y Desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de El Salvador* (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, El Salvador.
- Robbins, S. (1987). *Cultura organizacional. En Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª .ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Rocco, M. (2009). *Promoción y remuneración*. Venezuela: Panapo. Recuperado de <https://goo.gl/BMKe5l>
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2013). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*, Universidad Andrés Bello, Santiago de Chile- Chile. Recuperado de: <https://goo.gl/V3t0u8>
- Ruiz, A. (2006). *Diagnóstico de situaciones y problemas locales*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José.
- Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala* (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Soto, R. (2015). *La Tesis de maestría y doctorado en 4 Pasos* (2ª ed.). Lima, Perú: DIOGRAF.
- Toro, F. (1996). Clima organizacional y productividad laboral. *Revista Antioqueña de Economía y Desarrollo*, 49, pp. 66-72.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- Vallejo, M. (2014). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud n.º 6 "La Libertad" perteneciente al distrito metropolitano de Quito durante los*

meses de abril, mayo y junio del 2013 (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.

Yuni, J. y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2ª ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas.

Autora: Br. Yris Violeta Salas Vilca.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA																																				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017?</p> <p>Problema específico 1. ¿Cuál es la relación entre el talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.</p> <p>Objetivo específico 1. Determinar la relación entre el talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre el talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensio nes</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">1. Talento humano.</td> <td>Innovación.</td> <td>3, 4, 10 y 14.</td> <td rowspan="12">Nunca (1). A veces (2). Frecuente mente (3). Siempre (4).</td> <td rowspan="12">De clima organizacional: No favorable 28-55 Regular 56-83 Favorable 84-112. De talento humano: No favorable 11-21 Regular 22-32 Favorable 33-44. De diseño organizacional: No favorable 9-17 Regular 18-26 Favorable 27-36. De cultura organizacional: No favorable 8-15 Regular 16-23 Favorable 24-32.</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo.</td> <td>6 y 16.</td> </tr> <tr> <td>Recompensa.</td> <td>9, 13 y 18.</td> </tr> <tr> <td>Confort.</td> <td>15 y 21.</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2. Diseño organiza cional.</td> <td>Toma de decisiones.</td> <td>2 y 12.</td> </tr> <tr> <td>Remuneración.</td> <td>5 y 23.</td> </tr> <tr> <td>Estructura.</td> <td>8 y 11.</td> </tr> <tr> <td>Comunicación organizacional.</td> <td>24, 25 y 28.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">3. Cultura organiza cional.</td> <td>Conflicto y cooperación.</td> <td>20 y 22.</td> </tr> <tr> <td>Motivación.</td> <td>1, 7 y 27.</td> </tr> <tr> <td>Identidad.</td> <td>17, 19 y 26.</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	1. Talento humano.	Innovación.	3, 4, 10 y 14.	Nunca (1). A veces (2). Frecuente mente (3). Siempre (4).	De clima organizacional: No favorable 28-55 Regular 56-83 Favorable 84-112. De talento humano: No favorable 11-21 Regular 22-32 Favorable 33-44. De diseño organizacional: No favorable 9-17 Regular 18-26 Favorable 27-36. De cultura organizacional: No favorable 8-15 Regular 16-23 Favorable 24-32.	Liderazgo.	6 y 16.	Recompensa.	9, 13 y 18.	Confort.	15 y 21.	2. Diseño organiza cional.	Toma de decisiones.	2 y 12.	Remuneración.	5 y 23.	Estructura.	8 y 11.	Comunicación organizacional.	24, 25 y 28.	3. Cultura organiza cional.	Conflicto y cooperación.	20 y 22.	Motivación.	1, 7 y 27.	Identidad.	17, 19 y 26.
Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos																																			
1. Talento humano.	Innovación.	3, 4, 10 y 14.	Nunca (1). A veces (2). Frecuente mente (3). Siempre (4).	De clima organizacional: No favorable 28-55 Regular 56-83 Favorable 84-112. De talento humano: No favorable 11-21 Regular 22-32 Favorable 33-44. De diseño organizacional: No favorable 9-17 Regular 18-26 Favorable 27-36. De cultura organizacional: No favorable 8-15 Regular 16-23 Favorable 24-32.																																			
	Liderazgo.	6 y 16.																																					
	Recompensa.	9, 13 y 18.																																					
	Confort.	15 y 21.																																					
2. Diseño organiza cional.	Toma de decisiones.	2 y 12.																																					
	Remuneración.	5 y 23.																																					
	Estructura.	8 y 11.																																					
	Comunicación organizacional.	24, 25 y 28.																																					
3. Cultura organiza cional.	Conflicto y cooperación.	20 y 22.																																					
	Motivación.	1, 7 y 27.																																					
	Identidad.	17, 19 y 26.																																					

<p>Problema específico 2. ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017?</p> <p>Problema específico 3. ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017?</p>	<p>Objetivo específico 2. Determinar la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.</p> <p>Objetivo específico 3. Determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro y el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2017.</p>	<p>Variable 2: satisfacción laboral.</p> <table border="1" data-bbox="1066 292 1966 1225"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1. Trabajo actual.</td> <td>Puesto de trabajo.</td> <td>1, 2, 3 y 4</td> <td rowspan="7">Totalmente en desacuerdo (1). Pocas veces de acuerdo (2). Indiferente (3). Mayormente de acuerdo (4). Totalmente de acuerdo (5).</td> <td rowspan="7">De satisfacción laboral: Insatisfecho 22-51 Indiferente 52-81 Satisfecho 82-110.</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de habilidades.</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2. Trabajo en general.</td> <td>Condiciones de trabajo.</td> <td>5, 6 y 7</td> </tr> <tr> <td>Desempeño en el puesto.</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">3. Interrelación con el jefe inmediato.</td> <td>Reconocimiento del trabajo bien hecho.</td> <td>8, 9, 10, 11 y 12</td> </tr> <tr> <td>Solución de problemas.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Información oportuna.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Oportunidades de progreso.</td> <td>Oportunidad de capacitación.</td> <td>13 y 14.</td> </tr> <tr> <td>5. Remuneración e incentivos.</td> <td>Sueldo.</td> <td>15 y 16.</td> </tr> <tr> <td>6. Interrelación con los compañeros de trabajo.</td> <td>Ayuda mutua en las tareas.</td> <td>17 y 18.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">7. Ambiente de trabajo.</td> <td>Trato al personal.</td> <td>19, 20, 21 y 22.</td> </tr> <tr> <td>Libertad de opinión.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Orgullo.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	1. Trabajo actual.	Puesto de trabajo.	1, 2, 3 y 4	Totalmente en desacuerdo (1). Pocas veces de acuerdo (2). Indiferente (3). Mayormente de acuerdo (4). Totalmente de acuerdo (5).	De satisfacción laboral: Insatisfecho 22-51 Indiferente 52-81 Satisfecho 82-110.	Desarrollo de habilidades.		2. Trabajo en general.	Condiciones de trabajo.	5, 6 y 7	Desempeño en el puesto.		3. Interrelación con el jefe inmediato.	Reconocimiento del trabajo bien hecho.	8, 9, 10, 11 y 12	Solución de problemas.		Información oportuna.		4. Oportunidades de progreso.	Oportunidad de capacitación.	13 y 14.	5. Remuneración e incentivos.	Sueldo.	15 y 16.	6. Interrelación con los compañeros de trabajo.	Ayuda mutua en las tareas.	17 y 18.	7. Ambiente de trabajo.	Trato al personal.	19, 20, 21 y 22.	Libertad de opinión.		Orgullo.	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos																																							
1. Trabajo actual.	Puesto de trabajo.	1, 2, 3 y 4	Totalmente en desacuerdo (1). Pocas veces de acuerdo (2). Indiferente (3). Mayormente de acuerdo (4). Totalmente de acuerdo (5).	De satisfacción laboral: Insatisfecho 22-51 Indiferente 52-81 Satisfecho 82-110.																																							
	Desarrollo de habilidades.																																										
2. Trabajo en general.	Condiciones de trabajo.	5, 6 y 7																																									
	Desempeño en el puesto.																																										
3. Interrelación con el jefe inmediato.	Reconocimiento del trabajo bien hecho.	8, 9, 10, 11 y 12																																									
	Solución de problemas.																																										
	Información oportuna.																																										
4. Oportunidades de progreso.	Oportunidad de capacitación.	13 y 14.																																									
5. Remuneración e incentivos.	Sueldo.	15 y 16.																																									
6. Interrelación con los compañeros de trabajo.	Ayuda mutua en las tareas.	17 y 18.																																									
7. Ambiente de trabajo.	Trato al personal.	19, 20, 21 y 22.																																									
	Libertad de opinión.																																										
	Orgullo.																																										

Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Método de análisis de datos:
<p>Variable 1: clima organizacional.</p> <p>Variable 2: satisfacción laboral.</p> <p>Tipo: Básica.</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p>	<p>Población: 420 profesionales de salud, 62 trabajan en el Centro de Salud San Genaro y 358 en el Hospital María Auxiliadora en los Servicios de Medicina, Ginecología y Pediatría, Lima, 2017.</p> <p>Muestra: 200 profesionales de salud, 30 del Centro de Salud San Genaro y 170 del Hospital María Auxiliadora.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de clima organizacional y cuestionario de satisfacción laboral, elaborados por el Ministerio de Salud.</p>	<p>Para el análisis descriptivo se elaboraron tablas y gráficos que describen los resultados finales de las variables y dimensiones.</p> <p>Para probar las hipótesis (análisis inferencial) se utilizó la prueba de correlación de Spearman, en vista que las variables son cualitativas en escala ordinal.</p>

Anexo 2

Cuestionario de clima organizacional

Dirigido a: Personal de Salud.

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de Salud.

Este cuestionario de opinión es absolutamente anónimo, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada, según las siguientes alternativas:

Valores	Escala
1	Nunca
2	A veces
3	Frecuentemente
4	Siempre

n.º	Ítems	Escala y valores			
		1	2	3	4
	Dimensión 1: Talento humano.				
3	La innovación es característica de nuestra organización.				
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
10	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
13	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
14	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
15	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
16	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				

18	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
21	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
	Dimensión 2: Diseño organizacional.				
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
11	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
12	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
23	Mi salario y beneficios son razonables.				
24	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
25	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
28	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
	Dimensión 3: Cultura organizacional.				
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.				
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
17	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
19	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
20	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
22	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
26	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
27	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				

Anexo 3

Cuestionario de satisfacción laboral

Dirigido a: Personal de Salud.

Este cuestionario de opinión sobre la organización es absolutamente anónimo, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. El cuestionario está dedicado a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización.

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada, según las siguientes alternativas:

Valores	Escala
1	Totalmente en desacuerdo
2	Pocas veces de acuerdo
3	Indiferente
4	Mayormente de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

n.º	Ítems/Dimensiones	Escala y valores				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Trabajo actual.					
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
	Dimensión 2: Trabajo en general.					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
	Dimensión 3: Interacción con el jefe inmediato.					
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					

9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
Dimensión 4: Oportunidades de progreso.						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
Dimensión 5: Remuneraciones e incentivos.						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
Dimensión 6: Interrelación con los compañeros de trabajo.						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
Dimensión 7: Ambiente de trabajo.						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.					

Anexo 4

Prueba de confiabilidad del cuestionario sobre clima organizacional

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL																														
Trabajadores	ítem 1	ítem 2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	TOTAL GENERAL	
Trabajador 1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	63	
Trabajador 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	61	
Trabajador 3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	65	
Trabajador 4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	97	
Trabajador 5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	81	
Trabajador 6	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	94	
Trabajador 7	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	100	
Trabajador 8	2	2	2	3	2	2	2	4	2	1	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	4	3	3	3	71	
Trabajador 9	2	2	1	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	2	3	3	3	73	
Trabajador 10	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	63	
Trabajador 11	2	2	1	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	4	2	2	3	4	3	72	
Trabajador 12	1	2	2	3	2	3	4	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	3	1	57	
Trabajador 13	2	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	4	2	3	2	2	1	3	2	55	
Trabajador 14	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	69	
Trabajador 15	4	4	4	3	1	3	1	2	3	2	4	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	4	3	2	3	68	
Trabajador 16	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	4	3	2	2	2	3	3	62	
Trabajador 17	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	67	
Trabajador 18	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	75	
Trabajador 19	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	64	
Trabajador 20	4	4	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	68	
Trabajador 21	2	1	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	71	
Trabajador 22	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	90	
Trabajador 23	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	68	
Trabajador 24	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	67	
Trabajador 25	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	70	
Vi	1.143333333	1.25	0.99	0.3	0.8	0.6	1.1	1.1	0.4	0.7	0.9	0.4	0.8	0.4	0.7	0.8	0.7	0.5	0.8	0.7	1	0.5	0.4	0.8	0.8	0.4	0.5	0.3		
Σvi	19.65666667																													
K	28																													
Vt	142.8233333																													
Alfa de Cronbach (α)	0.894																													

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Interpretación:

De acuerdo al análisis del resultado global en el SPSS de valores 1, 2, 3 y 4 el resultado de la prueba de confiabilidad de **Alfa de Cronbach = 0,894** nos indica que el instrumento sobre clima organizacional tiene **muy alta confiabilidad**.

Anexo 5

Prueba de confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción laboral

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL																							
Trabajadores	ítem 1	ítem 2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL GENERAL
Trabajador 1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	74
Trabajador 2	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	2	2	3	3	84
Trabajador 3	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	63
Trabajador 4	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	64
Trabajador 5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	71
Trabajador 6	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	62
Trabajador 7	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	62
Trabajador 8	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	2	3	3	3	58
Trabajador 9	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	63
Trabajador 10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	69
Trabajador 11	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	66
Trabajador 12	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	1	70
Trabajador 13	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	73
Trabajador 14	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	62
Trabajador 15	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	67
Trabajador 16	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	62
Trabajador 17	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	62
Trabajador 18	5	2	2	3	1	3	4	3	3	3	2	1	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	54
Trabajador 19	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	55
Trabajador 20	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	56
Trabajador 21	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	1	61
Trabajador 22	5	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	1	2	2	3	4	3	3	2	4	4	2	64
Trabajador 23	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	61
Trabajador 24	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	61
Trabajador 25	5	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	63
Vi	0.21	0.5067	0.3233	0.3	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3	1.2	0.8	0.7	0.8	1.4	0.2	0.1	0.5	0.2	0.2	0.7	
Σvi	9.27666667																						
K	22																						
Vt	43.04333333																						
Alfa de Cronbach (α)	0.822	$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$																					

Interpretación:

De acuerdo al análisis del resultado global en el SPSS de valores 1, 2, 3, 4 y 5 el resultado de la prueba de confiabilidad de **Alfa de Cronbach = 0,822** nos indica que el instrumento sobre satisfacción laboral tiene **muy alta confiabilidad**.

Anexo 7
Certificados de validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1 QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL.

n.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: TALENTO HUMANO							
3	La innovación es característica de nuestra organización.	/		/		/		
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	/		/		/		
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	/		/		/		
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	/		/		/		
10	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	/		/		/		
13	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	/		/		/		
14	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	/		/		/		
15	La limpieza de los ambientes es adecuada.	/		/		/		
16	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	/		/		/		
18	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	/		/		/		
21	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	/		/		/		
	DIMENSION 2: DISEÑO ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	/		/		/		
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	/		/		/		
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	/		/		/		
11	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	/		/		/		
12	En mi organización participo en la toma de decisiones.	/		/		/		
23	Mi salario y beneficios son razonables.	/		/		/		
24	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recibir apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	/		/		/		
25	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	/		/		/		
28	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	/		/		/		
	DIMENSION 3: CULTURA ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	/		/		/		
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	/		/		/		
17	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	/		/		/		
19	Estoy comprometido con mi organización de salud.	/		/		/		
20	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.	/		/		/		
22	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	/		/		/		

2.6	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.								
2.7	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.								

Observaciones (prestar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador: Regisando Ramos Ramirez Rith I.S. de S.S. del 2017

Especialidad del evaluador: Doc. Abogado de la especialidad

* Resistencia: El ítem corresponde al concepto técnico formalizado.
 * Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 * Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, es conciso, claro y directo.

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

[Firma manuscrita]
 Dr. Regisando Ramos Ramirez Rith

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL.

n.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Trabajo actual. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	/		/		/		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	/		/		/		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	/		/		/		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	/		/		/		
	Dimensión 2: Trabajo en general. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	/		/		/		
6	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	/		/		/		
	Dimensión 3: Interacción con el jefe inmediato. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	/		/		/		
9	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	/		/		/		
10	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	/		/		/		
11	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	/		/		/		
12	Dimensión 4: Oportunidades de progreso. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	/		/		/		
14	Dimensión 5: Remuneraciones e incentivos.	Si	No	Si	No	Si	No	

15	El sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realiza.	✓							
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	✓							
17	Dimensión 6: Interrelación con los compañeros de trabajo. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	✓							
19	Dimensión 7: Ambiente de trabajo. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	✓							
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	✓							
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es muy suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | LA | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

10 de 02 del 2013

Apellidos y nombres del juez evaluador: Roggerdo Romero Rosmay Bath DNI: 09976163

Especialidad del evaluador: Docente Administración de la Educación


 Per. Roggerdo Rosmay Bath
 COMISIÓN DE EVALUACIÓN

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1 QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

n.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TALENTO HUMANO							
3	La innovación es característica de nuestra organización...	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	La limpieza de los ambientes es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2: DISEÑO ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	En mi organización participo en la toma de decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Mi salario y beneficios son razonables.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 3: CULTURA ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Estoy comprometido con mi organización de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

26	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	/	/	/	/	/	/
27	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Exist suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

...63...deS...del 2014

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gerardo Alberto Lumib DNI: 07469074

Especialidad del evaluador: Docente de Investigación

- * Pertinencia: El ítem corresponde al contexto laboral.
- * Brevidad: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- * Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma

CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Persistencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1: Trabajo actual. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓						
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓						
4	Se me proporcionan informaciones oportunas y adecuadas de mi desempeño y resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
5	Dimensión 2: Trabajo en general. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La formación me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	✓		✓		✓		
8	Dimensión 3: Integración con el jefe inmediato. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	Si	Na	Si	No	Si	No	
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓		
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	✓		✓		✓		
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que les afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	✓		✓		✓		
13	Dimensión 4: Oportunidades de progreso. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	Si	No	Si	Na	Si	No	
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Remuneraciones e incentivos.	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>									
16	La Institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>									
17	Dimensión 6: Interacción con los compañeros de trabajo. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	Na	SI	Na	SI	Na	SI	Na	
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>									
19	Dimensión 7: Ambiente de trabajo. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	Na	SI	Na	SI	Na	SI	Na	
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	<input checked="" type="checkbox"/>									
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	<input checked="" type="checkbox"/>									
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	<input checked="" type="checkbox"/>									

Observaciones (prestar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opción de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

...S...de S.S... del 2012.

Apellidos y nombres del juez evaluador: García Alberto Lucanilla DNI: 89469026
 Especialidad del evaluador: Docente de Investigación

[Firma]
Firma

* Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 * Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 * Claridad: Se elaboró sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, claro y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1 QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL.

n.º	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Referencia ²		Claridad ³		Sugerección
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TALENTO HUMANO							
3	La innovación es característica de nuestra organización.	✓						
4	Mis compañeros de trabajo fomentan iniciativas para la solución de problemas.	✓						
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	✓						
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	✓						
10	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	✓						
13	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	✓						
14	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	✓						
15	La limpieza de los ambientes es adecuada.	✓						
16	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	✓						
18	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	✓						
21	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	✓						
	DIMENSIÓN 2: DISEÑO ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	✓						
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	✓						
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	✓						
11	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓						
12	En mi organización participo en la toma de decisiones.	✓						
23	Mi salario y beneficios son razonables.	✓						
24	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	✓						
25	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓						
28	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	✓						
	DIMENSIÓN 3: CULTURA ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que se hacer.	✓						
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	✓						
17	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	✓						
19	Estoy comprometido con mi organización de salud.	✓						
20	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	✓						
22	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	✓						

26	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	/	/	/	/
27	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable I I

Apellidos y nombres del juez evaluador: Zubizarreta Moreno Jaxeline DNI: 19081864 15 de 02 del 2011

Especialidad del evaluador: Maister en Docencia y Gestión



 Firma

* Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formalizado.
 * Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 * Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, preciso y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2 QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL.

n.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1: Trabajo actual. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
4	Se me proporcionan informaciones oportunas y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
5	Dimensión 2: Trabajo en general. Siempre que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	✓		✓		✓		
8	Dimensión 3: Interacción con el jefe inmediato. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓		
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	✓		✓		✓		
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	✓		✓		✓		
13	Dimensión 4: Oportunidades de progreso. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitaciones que permita el desarrollo de mis habilidades esenciales para la atención integral.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Remuneraciones e incentivos.	Si	No	Si	No	Si	No	

15	MI sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizan.	✓		✓		✓	
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	✓		✓		✓	
17	Dimensión 6: Interrelación con los compañeros de trabajo. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	SI	No	SI	No	SI	No
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	✓		✓		✓	
19	Dimensión 7: Ambiente de trabajo. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	SI	No	SI	No	SI	No
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	✓		✓		✓	
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	✓		✓		✓	
22	El nombre y prestigio del MINSU es gratificante para mí.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable | 15 de 03 del 201...

Apellidos y nombres del juez evaluador: Fubizarreta Moreno Jackeline DNI: 19081864

Especialidad del evaluador: Maestro en Docencia y Gestión



¹ Pertinencia: El ítem concierne al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, coherente y directo.

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

Anexo 8
Cartas de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Viva del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 25 de mayo de 2017.

Carta P. 0515-2017-EPG-UCV-LN

Director del Hospital Mario Auxiliadora

De mí mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Yris Violeta Salas Vica identificada con DNI N.° 07638836 y código de matrícula N.° 6000154357, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICAS"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán abonados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,


 Dr. Carlos Ventero Orbegoso
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte


 ESCUELA DE POSGRADO
 VICERRECTORÍA ACADÉMICA
 VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN
 VICERRECTORÍA DE SERVICIOS AL ALUMNO

1061

0000000000



Escuela de Posgrado

"Viva del Bazo Servicio al Ciudadano"

Lima, 08 de mayo de 2017.

Carta P. 0377-2017-EPG-UCV-LN

Jefe del CS San Genaro de Villa/CS Buenos Aires de Villa

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Yris Violeta Salas Vilca identificada con DNI N.° 07638826 y código de matrícula N.° 8000154357, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Tíbal Lima North

FCM